



SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO SERVIÇO DE BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ENGENHARIA DE SÃO CARLOS (EESC)

*Rosana Alvarez Paschoalino*¹

¹Bibliotecária, Escola de Engenharia de São Carlos-USP, São Carlos, SP

Resumo

As transformações pelas quais vem passando a sociedade, em especial o segmento universitário, na área de Tecnologia da Informação permitiram a popularização de recursos que proporcionaram às Bibliotecas a oportunidade de oferecer serviços convencionais em formato alternativo (on-line), o que possibilitou o atendimento aos usuários remotamente. Este trabalho descreve as iniciativas adotadas pela Seção de Atendimento ao Usuário do Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos (SVBIBL-EESC) da Universidade de São Paulo (USP) para oferecer serviços (tradicionais ou inovações), utilizando a estrutura e os meios eletrônicos disponíveis na Universidade. Descreve a implantação desses serviços, os benefícios obtidos, as dificuldades encontradas. Finalmente destaca a postura do usuário, cada vez mais favorável ao uso de tais tecnologias, obtendo assim racionalização do tempo de atendimento, diminuição dos custos de formulários impressos, entre outros benefícios.

Palavras-Chave: Serviço de referencia virtual; Tecnologias da Informação e Comunicação.

Abstract

The transformations through the society is undergoing, in the area of information technology, particularly the university segment, enabled the popularization of resources that provide to the libraries the opportunity to offer conventional services in alternative formats (online), which allowed the users to be helped remotely. This paper describes the initiatives taken by the User Services Section of the Library Service Engineering School of São Carlos (SVBIBL-EESC), University of São Paulo (USP) to provide services (traditional or innovative), using the structure and electronic means available at the University. It describes the deployment of these services, the benefits achieved, difficulties found. It also highlights the position of the user, who is increasingly tending to the use of such technologies, thereby obtaining rationalization of service time, lower costs of printed forms, among other benefits.

Keywords: Virtual Reference Service; Information and Communication Technologies.





1 Introdução

Figueiredo (1992) cita a primeira menção ao serviço de referência ou serviço de auxílio ao leitor durante a 1ª Conferência da *American Library Association*, em 1876, quando o bibliotecário Samuel Swett Green destacou a relevância do auxílio aos leitores, que necessitavam de orientação para fazerem bom uso das coleções disponíveis. Para Grogan (1995, p.1), o primeiro artigo a definir a prática do serviço de referência data de 1891, escrito por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College. No texto Child evidencia as três qualificações indispensáveis ao bibliotecário de referência: experiência, experiência e experiência.

Muitas foram as formas utilizadas para a definição do Serviço de Referência, com pequenas diferenças entre cada uma delas sem, no entanto, deixar de verificar a interação bibliotecário – usuário como o foco central (PESSOA; CUNHA, 2007).

Para Ranganathan (1961, p.53), o serviço de referência “é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”; Litton (1975, p.3) define o Serviço de Referência como a parte da administração que se encarrega de facilitar aos usuários o exame das fontes de informação.

Para Maciel e Mendonça (2000) Serviço de Referência compreende todas as atividades voltadas, direta e indiretamente, à prestação de serviços ao usuário, mas Grogan (1995), ultrapassa as atividades voltadas exclusivamente aos usuários e define o serviço de referência como a via pela qual se promove o uso constante do acervo de forma que proporcione efetivos benefícios.

Santos (2009) também inclui ao Trabalho de Referência as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto possível. Ressalta ainda que “com a mudança de paradigma de posse para o de acesso à informação, os serviços tradicionais têm sido modificados e novos serviços





estão sendo introduzidos”. Isso determina que o bibliotecário deve se capacitar para o uso dessas novas tecnologias que permitem o atendimento sob novas perspectivas.

As definições, o enunciado dos termos e os conceitos e, em particular, sua importância e seu alcance não são sempre os mesmos. Mudam com o tempo, à medida que seu conteúdo evolui ou se estende em função da conjuntura social, cultural e econômica. Isto é especialmente visível nas profissões que prestam serviços, quando novas necessidades requerem novas atividades e soluções e impõem uma avaliação das práticas tradicionais [...] Não obstante essas diferenças conceituais, todas as atividades desenvolvidas por esse setor, independentes do tipo da biblioteca e de sua especialidade, são mais humanas e determinam atividades-fim, onde "o público efetivo ou potencial" [...] chega sem o treinamento necessário a, por si só, usufruir de toda a informação que lhe é necessária e que a biblioteca pode lhe oferecer, no seu redimensionamento, onde o dinamismo é característica essencial. (NEVES; MELO, 1986)

À medida que se popularizaram os recursos tecnológicos, as maneiras de se prestar os serviços de referência se adaptaram no sentido de facilitar o processo de busca e recuperação de informações e dessa forma, as bibliotecas acabam por modificar sua estrutura, seus processos, e seus produtos e serviços para poderem atender a contento as demandas diferenciadas propostas pelos usuários.

As bibliotecas universitárias, pela natureza especializada de seus acervos e pelo nível intelectual da comunidade atendida foram as primeiras a perceber que as questões apresentadas pelos usuários exigiam cada vez mais tempo e atenção para serem respondidas. Dessa forma, os serviços de referência se especializaram para satisfazer as solicitações desses usuários. (NEVES; MELLO, 1986)

Essa contingência fez com que os profissionais que atuam nos Serviços de Referências dessas instituições substituíssem gradualmente os instrumentos manuais que apoiavam suas atividades pelas tecnologias da informação e comunicação (TICs), com o objetivo de aumentar a eficiência dos serviços prestados e a capacidade de atendimento (PESSOA E CUNHA, 2007).





Figueiredo (1992, p.162) reforça essa teoria: “serviços on-line permitiram à biblioteca oferecer um nível mais alto de serviço, por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal”.

Nesse novo cenário destaca-se o usuário “remoto”. O atendimento à distância incide na realidade das bibliotecas em menor ou maior grau, sempre proporcionando o acesso à informação a uma demanda reprimida. À medida que faz parte do cotidiano das bibliotecas, esse atendimento se formaliza e as consultas enviadas por correio eletrônico há 10 anos, hoje são enviadas pontualmente, através de formulários de preenchimento intuitivo, via web, por usuários que estão em viagem a outros países ou em laboratórios localizados a poucos metros da biblioteca.

2 Escola de Engenharia de São Carlos

A Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) em seus 11 cursos de graduação e 10 cursos de pós-graduação atualmente oferecidos possui 3709 alunos matriculados. 233 docentes e 340 servidores não docentes fazem parte da comunidade de usuários. É um número bastante expressivo que, somado ao caráter tecnológico das disciplinas oferecidas demanda computadores e recursos multimídia em grande número. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP, 2009).

A Universidade tem a exata noção da necessidade de adequar-se aos recursos disponíveis em Tecnologia da Informação e Comunicação e, dessa forma, Marques e Carvalho (2007, p.5) definem que

[...] as novas tecnologias da informação e da comunicação desempenham um papel fundamental no segmento universitário, na medida em que se tornam elementos facilitadores e habilitadores das atividades-meio e atividades-fim da universidade: o ensino, a pesquisa, a cultura e a extensão de serviços à sociedade.

Desde o lançamento, nos anos 60, de grandes computadores para o processamento de dados, as necessidades e alternativas de investimento em Tecnologia de Informação têm crescido ano a ano. Assim, o grande desafio que se apresenta para a USP, e para outras universidades, é como investir em novas tecnologias visando ao



maior retorno possível. O aspecto do retorno, no caso de uma universidade pública, leva em conta o seu compromisso de melhor atender às expectativas da sociedade e o seu posicionamento perante as suas congêneres nacionais e internacionais.

3 As iniciativas

A mudança de paradigma proporcionada pelo incentivo ao uso das novas Tecnologias da Informação e Comunicação, verificada nas bibliotecas da Universidade de São Paulo trouxeram melhorias sucessivas aos serviços oferecidos aos usuários e, o que se demonstra resumidamente a seguir é como ocorreram as demandas para essas mudanças e como foram implantadas.

Serviço	Histórico	Solução
Comutação	A primeira grande transformação ocorrida no SVBIBL-EESC deu-se há seis anos através do Projeto LibLink, iniciativa do. As Bibliotecas membros do Consórcio ISTEAC - The Ibero American Science and Technology Education Consortium criaram <i>um serviço básico de Entrega Rápida de Documentos Eletrônico</i> . Através desse Projeto Piloto, deu-se a primeira transferência eletrônica de documentos entre as Bibliotecas da área de Engenharia. (SANTORO; COLETTA, 2004)	Em 2004, foi adotado o aplicativo <i>Celsius</i> , uma ferramenta em ambiente Web desenvolvida pela Universidad de La Plata, utilizado até os dias de hoje em versões mais modernas, onde os usuários podem efetuar suas solicitações, acompanhar o processo de envio e receber os artigos em formato digital (PDF, TIFF e JPG). Formulário disponível em http://ligdoc.eesc.usp.br/prebi/ .
Auxílio Bibliográfico	A capacitação de usuários é uma das prioridades do SVBIBL-EESC e nesse contexto, insere-se o auxílio bibliográfico aos alunos. Woserow et al.(2007) propuseram a criação de um Portal com o objetivo de orientar à comunidade acadêmica sobre o uso dos recursos disponíveis incluindo ali um canal aberto (chat server) com um bibliotecário para esclarecimento de dúvidas.	Em agosto de 2009, a Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia. (FMVZ) da Universidade de São Paulo (USP) implantou o Serviço de Atendimento Online por chat. Segundo Santana, no Seminário CRUESP em 2009 (comunicação verbal), a iniciativa surtiu um efeito extremamente positivo, convergindo na implantação do mesmo sistema na Biblioteca da EESC em setembro de 2009. Acesso ao chat disponível em http://www.eesc.usp.br/livezilla/livezilla.php
EEB	Desde meados da década de 90, com a publicação na Rede dos catálogos on-line (OPACs) o Empréstimo entre	Devido ao grande volume de solicitações demandava uma interface WEB que substituísse o sistema anterior, off-line e

	<p>Bibliotecas tomou vulto nas bibliotecas universitárias e centros de pesquisa de todo o mundo e hoje representa, segundo Lancaster (1996) o exemplo mais evidente no compartilhamento de recursos com o objetivo de melhorar o custo-eficácia das Bibliotecas.</p> <p>No SVBIBL-EESC esse dado se confirma e o Serviço se destaca pelo volume de transações. No período entre os anos de 2005 a 2009 foram realizadas 14.419 transações, sendo 9.670 solicitações e 4.749 fornecimentos a outras Bibliotecas. (USP, 2005; 2006; 2007; 2008; 2009).</p>	<p>monousuário, desenvolvido em linguagem Clipper.</p> <p>Levando em consideração fatores como a padronização institucional, facilidade no treinamento, custo zero e valorização da iniciativa local, optou-se pela adoção do software SisWeeb, desenvolvido pela Biblioteca do Instituto de Química de São Carlos, da USP. O sistema possui interface amigável e, da mesma forma que na comutação, o usuário não precisa mais vir ao balcão de atendimento para efetuar as solicitações. Todo o acompanhamento é feito via Sistema.</p> <p>Acesso ao sistema em HTTP://www.eesc.usp.br/eeb</p>
<p>Normalização técnica</p>	<p>Entre os serviços oferecidos pelo SVBIBL-EESC destaca-se, por sua relevância na comunidade técnico-científica, a normalização técnica de documentos. A visibilidade internacional dos documentos gerados no âmbito da Universidade (dissertações, teses e trabalhos de conclusão de curso) demanda rigor na normalização de tais documentos.</p>	<p>A combinação entre as facilidades de acesso às ferramentas computacionais e a necessidade de normalização de documentos favoreceu o desenvolvimento de um sistema eletrônico para submissão de trabalhos acadêmicos, desenvolvido em linguagem de programação PHP com HTML embutido e o banco de dados utilizado é o MySQL. O sistema controla automaticamente, para fins de estatística, a quantidade de trabalhos revisados por cada revisor, a quantidade de referências corrigidas e a somatória dos trabalhos e das referências.</p> <p>Formulário disponível para submissão em HTTP://www.eesc.usp.br/referencia</p>
<p>Acesso à Produção Científica</p>	<p>Além de contribuir significativamente com a produção de conhecimento que impulsiona o setor tecnológico local, a EESC contribui, em conjunto com as demais universidades públicas e centros de pesquisa, com a maior parte do desenvolvimento tecnológico nacional. Cerca de 2% dos artigos publicados sobre Engenharia no Brasil e indexado nas bases do Institute of Scientific Information eram de autoria dos pesquisadores da EESC. Com o objetivo de manter uma estrutura de pesquisa para esse acervo intelectual, cabe ao Serviço de Biblioteca a responsabilidade de armazenar fisicamente a produção dos docentes da EESC. Atualmente a coleção é constituída de aproximadamente quinze mil artigos, a maior parte publicada em eventos e periódicos</p>	<p>Considerando a preocupação da Universidade em facilitar o acesso à informação sem, contudo, infringir a legislação de direitos autorais foi desenvolvido um sistema em linguagem PHP e no banco de dados MySQL, O usuário pode solicitar o material remotamente e recebe uma cópia do documento no formato PDF em seu e-mail. Atendendo ao disposto na legislação de direitos autorais, que estabelece mecanismos de proteção dos documentos contidos em bibliotecas eletrônicas, optou-se por manter o acesso à base restrito à equipe que executa as rotinas. No entanto, toda a coleção está sendo digitalizada, sob demanda.</p> <p>Os documentos podem ser solicitados em http://www.eesc.usp.br/eesc/administracao/biblioteca/pub/producao/</p>

	<p>técnicos e científicos.</p> <p>Esse material é catalogado no Dedalus (Banco Bibliográfico da USP, de acesso público pelo endereço http://www.usp.br/sibi) e, por sua natureza histórica, mantido em local de acesso controlado, conforme disposto na Resolução da Universidade nº 4221 (USP, 1995). □</p>	
Blog	<p>Utilizando os conceitos de Web Semântica, ou Web 2.0, onde o conceito principal é a "Web como plataforma", envolvendo aplicativos baseados em folksonomia, redes sociais e Tecnologia da Informação, propõe o desenvolvimento de aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva. Dessa forma, usuários comuns, que até então não possuíam conhecimentos necessários para publicar conteúdo na Internet possam publicar e consumir informação de forma rápida e constante. Notadamente têm-se os blogs e wikis como expoentes desta massificação</p>	<p>Um Blog foi criado com o objetivo de manter a equipe da Biblioteca informada sobre as atividades, ocorrências, notícias e eventos relacionados à nossa área de atuação. Pode ser visitado em http://biblioteca-eesc.blogspot.com/.</p>
Slide Hosting Service	<p>Ainda dentro do que se define Web 2.0, os Slide hosting services são websites de hospedagem de arquivos criados em programas de apresentação (MS PowerPoint, por exemplo).</p> <p>Esses sites se tornaram populares por permitir aos seus usuários carregar, ver, comentar e compartilhar apresentações. Isso é possível após a conversão do arquivo para o formato Flash, que permite a visualização on-line e diminui o tamanho do arquivo original.</p>	<p>O SVBIBL-EESC, em parceria com o Departamento de Engenharia Mecânica e Engenharia de Estruturas, oferece desde 1985, no âmbito de seu Programa de Educação de Usuários, treinamentos formais e específicos para a utilização adequada dos recursos informacionais disponíveis. Isso capacita os alunos no planejamento e execução de pesquisa bibliográfica e na elaboração dos diversos tipos de trabalhos científicos. Os slides apresentados nas aulas ministradas ficam disponíveis para os alunos em http://www.slideshare.net/bibliotecaeesc</p>

4 Considerações finais

A partir da mudança na Comutação, em 2004, a Biblioteca da EESC começou a vivenciar intensas transformações, adaptando-se às novas ferramentas e

condições de trabalho. A iniciativa pioneira contribuiu para que o SVBIBL-EESC se posicionasse como referência nacional no que dizia respeito à utilização de tecnologia na prestação de serviços. Cerca de 50 mil documentos foram solicitados e fornecidos através do Celsius, sendo que mais da metade desses documentos, chegaram a mão dos usuários, em formato eletrônico, em menos de 48 horas. Hoje, 100% das transações de solicitação e envio de cópias são realizadas via web. Aproximadamente 75% dos artigos são recebidos pelo usuário da EESC sem que ele precise comparecer à Biblioteca e a custo zero. (ARAUJO; PASCHOALINO; COLETTA, 2006).

Gradualmente a Biblioteca estendeu as facilidades obtidas a outros serviços oferecidos, mantendo um formulário de avaliação permanentemente disponível para colher a opinião do usuário e, através dela, aperfeiçoar os formulários disponíveis e a forma como o atendimento é conduzido.

Ao final do atendimento, por exemplo, o atendente se despede e convida o usuário a fazer sua avaliação em um sistema de estrelas. Quanto maior o número de estrelas amarelas, melhor a avaliação (figura 1).



Figura 1 - Avaliação do atendimento via Chat

A biblioteca atendeu 249 usuários via chat entre janeiro e junho de 2010. Desses, 68 aceitaram o convite para avaliar o Serviço. Desses, 64 deram a avaliação ótima



(cinco estrelas) para a Qualificação do atendente e 63 deram a qualificação ótima para a Eficácia no atendimento. Os demais, avaliaram o serviço como muito bom (quatro estrelas).

Quanto ao acesso à Produção Científica, o Serviço foi avaliado após um mês de implantação e 68 atendimentos efetuados. Para obter o nível de satisfação do usuário foi anexado ao artigo, um questionário com 03 questões: sobre a utilidade do serviço, o tempo de resposta e a relevância do documento. As respostas obtidas indicaram que 88% dos usuários consideraram o serviço muito útil e o tempo de envio adequado ou razoável. As respostas subsidiaram as adaptações e ajustes necessários no formulário de solicitação, nos termos de respostas e no repositório dos documentos digitais.

Assim como o Chat e a Produção Científica, os demais serviços são constantemente monitorados e, como resultado desse monitoramento, chega-se a normalização e a sistematização das rotinas e procedimentos, o uso racional do tempo, as facilidades na geração de relatórios estatísticos e o conseqüente embasamento para a tomada de decisões.

Embora sejam a representação dos serviços de referência tradicionais, os serviços de referência virtual oferecidos ao usuário encurtaram a distância entre a biblioteca e seus usuários, considerando a distribuição física e geográfica da Instituição e a facilidade de acesso de seus membros às tecnologias disponíveis.

Por outro lado, proporcionaram à equipe maior segurança no desenvolvimento de seu trabalho, pela confiança obtida através da construção, organização e compartilhamento do conhecimento de forma racional e sistemática.

Por fim, há muito espaço ainda a ser ocupado, mas o que foi feito demonstra que o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Serviço de Biblioteca trouxe consigo aspectos de modernidade à própria Biblioteca e também a Escola.





Além disso, demonstra um alinhamento com as tendências tecnológicas e com as prioridades da Universidade, demonstradas quando direciona seus recursos em ações inovadoras como a aquisição recente de livros e periódicos em formato eletrônico, na atualização do *software* de gerenciamento do Banco de Dados Bibliográfico – Aleph, que permite a renovação de itens emprestados e a reserva de livros via *Web*, no desenvolvimento de Bibliotecas Digitais e em prover todos os ambientes de redes sem fio.

Esperamos que essas iniciativas possam agregar maior valor a Universidade e contribuir de modo efetivo para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e científicas da USP e, principalmente, para que ela se mantenha como referência nacional e internacional no que diz respeito à produção do conhecimento e ao retorno, do ponto de vista da prestação de serviços com qualidade.

5 Referências

ARAUJO, E.M.; PASCHOALINO, R.A.; COLETTA, T.G. Iniciativa liblink na EESC-USP : dados para uma reflexão. In: SIMPOSIUM INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES, 4., 2006, Málaga. **Proceedings...** Málaga: Universidad de Málaga, 2006. CD-ROM.

FIGUEIREDO, N.M. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992.
GROGAN, D. A **Prática do serviço de referência**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LITTON, G. **Serviços técnicos da biblioteca**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

MACIEL, A.C.; MENDONÇA, M.A.R. Bibliotecas como organizações. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.





MARQUES, G.C.; CARVALHO, T.C.M.B. (Org.). **Planejamento estratégico para Ti na USP**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; Ed.Livraria da Física, 2007.

NEVES, F., MELO, M.. O "Status Quo" do serviço de referência em bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.15, n.1, p.39-44, jan./jun. 1986. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1413/1036>>. Acesso em: 28 jun. 2010.

PASCHOALINO, R.A.; GONÇALVES, E.L.; RAMOS, J.C.D. O Sistema automatizado de empréstimo entre bibliotecas na Escola de Engenharia de São Carlos: uma inovação aplicada ao acesso à informação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 2., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2006.

PASCHOALINO, R.A. et al. Dimensionamento do impacto dos recursos eletrônicos na comutação bibliográfica da Escola de Engenharia de São Carlos - USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. CD-ROM.

_____. Produção científica da Escola De Engenharia de São Carlos: possibilidade de acesso digital. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito: FEBAB/APBMS, 2009. CD-ROM.

PESSOA, P.; CUNHA, M.B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007.

RANGANATHAN, S.R. **Reference service**. 2.ed. Bombay: Ásia, 1961.

SANTORO, M.I.; COLETTA, T.G. O Sucesso de uma parceria: dez anos de LIGDOC/ISTEC. In: SEMINÁRIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 3., 2004, Natal. **Anais...** Natal: [s.n.], 2004. CD-ROM.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Anuário estatístico USP 2009**. São Paulo: CODAGE/USP, 2009.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Escola de Engenharia de São Carlos. Centro de Computação Eletrônica. **Controle de empréstimo entre bibliotecas**: manual do usuário. São Carlos: CPD, 1998.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Dados estatísticos do Sistema Integrado de Bibliotecas 2005**. São Paulo, 2005.





_____. **Dados estatísticos do Sistema Integrado de Bibliotecas 2006.** São Paulo, 2006.

_____. **Dados estatísticos do Sistema Integrado de Bibliotecas 2007.** São Paulo, 2007.

_____. **Dados estatísticos do Sistema Integrado de Bibliotecas 2008.** São Paulo, 2008.

_____. **Dados estatísticos do Sistema Integrado de Bibliotecas 2009.** São Paulo, 2009.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. Resolução nº 4221 de 17 de novembro de 1995, que atualiza diretrizes e procedimentos para promover e assegurar o controle bibliográfico da produção intelectual gerada nas unidades USP e pelos programas conjuntos de pós-graduação, bem como a sua disseminação para a comunidade. **Diário Oficial do Estado**, São Paulo, 29 nov. 1995. Seção I, p.27.

WOSEROW, A. et al. Portal de capacitação bibliográfica para alunos de graduação: criação e implementação. In CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 15., 2007, São Carlos. **Anais...** São Carlos: UFSCar, 2007. v.3.

