

Serviços virtuais das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual

Terezinha de Fátima Carvalho de Souza,

Graduada em Biblioteconomia, mestre e doutora em Ciência da Informação. Professora Adjunta da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

Sânia Luiz de Souza

Bacharel em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

Resumo: Sintetizando a evolução do serviço de referência, que vai além dos limites físicos da biblioteca e identificando os principais tipos de serviços de referência virtual, o artigo tem como objetivo verificar os serviços oferecidos pelas bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais, com potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual, através da comunicação via web, concluindo a existência de condições para o oferecimento de tal serviço.

Palavras chaves: Serviço de referência Virtual. Tipos de serviços de referência virtual. Bibliotecas. Universidade Federal de Minas Gerais.

1. Introdução

A primeira vez que se mencionou o serviço de referência ao leitor foi durante a 1ª Conferência da *American Library Association*, em 1876. Shera (1966) *apud* Figueiredo (1992) relembra que o bibliotecário Samuel Swett Green falou sobre o “auxílio ao leitor”.

Em seu início, os serviços de referência tinham como principal função auxiliar aos usuários que se encontravam na biblioteca, a localizar um item. Com a evolução dos serviços de referência, deixaram de ser apenas um auxílio ao leitor e tornaram-se serviços mais complexos, capazes de responder questões e reduzir incertezas, principalmente, em bibliotecas especializadas.

Porém, com o advento da Internet e o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs, o papel do serviço de referência ultrapassou as barreiras da biblioteca física. Por meio da comunicação via *Web* passou a atender aos usuários, independentemente, do tempo e lugar onde se encontram. Em várias situações não há mais a necessidade de que o usuário se desloque de sua casa até a biblioteca para realizar suas pesquisas, basta que ele disponha de um aparelho de conectividade e acesso à internet, para que possa entrar em contato e se comunicar com um bibliotecário de referência, virtualmente.

Hoje as bibliotecas físicas ou virtuais têm condição de oferecer aos seus usuários, serviços de referência que podem atender a demandas presenciais ou não, através de suas páginas na internet.

Esse artigo tem como objetivo identificar os principais serviços de referência virtual apresentados na literatura e também verificar nas páginas das bibliotecas das unidades da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, quais serviços virtuais estão disponíveis com potencial para constituírem-se em serviços de referência virtual.

2. Histórico

Segundo Accart (2012), não existe uma definição para Serviço de Referência Virtual - SRV, pois, em cada um dos principais países que oferecem o SRV, lhe são atribuídas várias denominações. Essa variedade terminológica é para atrair a atenção dos usuários, que muitas vezes recorrem a outros motores de busca e desconhecem esse tipo de serviço, que pode responder a qualquer tipo de pergunta, com o auxílio de um profissional. O autor destaca algumas denominações atribuídas ao SRV, na América do Norte e na França e os principais países onde esse serviço teve início e vem se destacando.

Na América do Norte: electronic reference, online reference, digital reference, Aska, live reference (com bate-papo ou videoconferência), reference point, question point, etc. também se encontram ask a librarian, enquire, ask a question, ask now, ask na expert, ask me desk, chat with a librarian, etc. O Canadá por intermédio da CREPUQ (Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec), adota a denominação renseignement à distance en ligne (RDL) [informação a distância em linha] e, mais comumente, clavardage [bate-papo]. Na França, não existe uma denominação realmente homogênea: service à distance, service question/réponses à distance, service d'information à distance, guichet virtuel, etc. (ACCART, 2012, p. 179).

Accart também apresenta alguns autores que buscam definir o que é Serviço de Referência Virtual.

É a informação à distância aos olhos de ALAIN JACQUESON- (Ex-diretor da Biblioteca de Geneve); CATHERINE JACKSON propõe os seguintes elementos de definição para o serviço de referência virtual: -um serviço de informação identificado,- um quadro de pessoal para mediação humana,- uma nova mídia, - uma função de especialista,- um funcionamento colaborativo, - um contexto competitivo; Para SUSAN MCGLAMERY e STEVE COFFMAN, a referência virtual consiste no “fornecimento de referência tradicional por intermédio da mídia eletrônica; De modo mais amplo, JOANNE SLIVERSTEIN define a referência virtual como uma rede de competências, uma intermediação humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente de linha (ACCART, 2012, p. 180).

Após ressaltar as definições que outros autores atribuem ao Serviço de Referência Virtual, Accart diz:

A definição proposta para o serviço de referência virtual é a seguinte: oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade (ACCART, 2012, p.181).

Pessoa e Cunha (2007) definem o Serviço de Referência Virtual como aquele prestado através da internet e que representa a evolução do serviço de referência presencial e se utilizam da definição:

Referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente. (Reference and User Services Association, 2004 *apud* PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70).

A *International Federation of Library Associations and Institutions* - IFLA (2006), em sua diretriz para Serviço de Referência Digital, diz que os termos de referência virtual, referência digital, e-referência, serviço de informação na internet, referência ao vivo e referência em tempo real, são usados, alternadamente, para descrever os serviços de referência, que de alguma forma fazem uso da tecnologia de computador. As diretrizes da IFLA têm como objetivo propor algumas normas comuns, de exploração dos SRV para a comunidade mundial de bibliotecários.

Para Macieira e Paiva, o Serviço de Referência Virtual é a mais nova técnica utilizada no serviço de referência e busca atender, precisamente, cada usuário, mantendo a fidelidade das respostas e sua satisfação das demandas informacionais. O serviço de referência é “um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário”. (MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 2).

Accart (2012) destaca que William Sabadie e Éric Vernet¹ compararam as semelhanças e relações entre os serviços de referência presencial e virtual. Observa-se que em certos aspectos o serviço de referência virtual é bem mais abrangente em relação a alguns aspectos como: intangibilidade, que torna o serviço de referência virtual livre para todos, a qualquer momento e em qualquer lugar, por exemplo. Esse serviço não enfrenta nenhum tipo de problema relacionado ao acesso físico, e com isso o usuário pode ter acesso a uma ou a várias bibliotecas ao mesmo tempo, sem precisar locomover-se para usufruir dos serviços ofertados.

Observa-se também que a instituição, através do SRV controla a quantidade de perguntas recebidas em linha, e isso às vezes pode até causar congestionamento, porém, mesmo quando esse tipo de problema acontece, este é resolvido de forma mais fácil por meio do serviço de referência virtual do que pelo serviço de referência presencial.

No SRV, geralmente, o tempo de resposta para cada pergunta varia entre 24 e 72 horas e isso possibilita uma melhor formulação para as respostas, principalmente, para questões mais complexas. O que é bem diferente no serviço de referência presencial, em que as respostas são quase sempre imediatas e em forma de diálogo, ou seja, é mais difícil de justificar ao usuário, em um ambiente presencial, o fato de uma espera muito longa em um balcão de referência.

Segundo Siqueira (2010) os principais tipos de serviços de referência virtual se dividem basicamente em síncronos e assíncronos. A diferença entre ambos é quanto ao tempo de resposta: se o bibliotecário responde instantaneamente, em tempo real, essas conversas se caracterizam como síncronas, mas se o tempo de resposta varia de minutos a dias, a conversa é caracterizada como assíncronas.

Independentemente do tipo de entrevista de referência, seja ela presencial ou virtual, os dados pessoais e questões demandadas devem permanecer sempre em sigilo. No caso das bases de

¹SABADIE, W.; VERNETTE, E. *La servuction « on line » : points communs et spécificités*. Disponível em: <www.univ-paris1.fr/fileadmin/.../articlevernette.doc>. Acesso em: 23 nov. 2015.

perguntas/respostas em linha, que muitas vezes são transformadas em anônimas, o usuário, primeiramente, deve se identificar com um pseudônimo, para depois apresentar sua questão.

Para Accart (2012), em 1934, Paul Outlet previa os serviços de referência virtual, ou pelo menos a distância, e a conduta de informações em telas de computadores, a fim de responder às perguntas feitas por telefone. Entre 1930-1940, o serviço de referência foi reconhecido pelos norte-americanos como uma função legítima dos profissionais bibliotecários e a partir daí, os serviços de referência só vêm se aperfeiçoando. Desde o surgimento do aparelho de telefone, o serviço de referência começou a sofrer suas primeiras modificações, pois foram oferecidas as primeiras possibilidades de interação, entre bibliotecário e usuário, além do espaço físico.

A partir de 1990, as TICs revolucionaram não só o setor de referência, mas também, vários outros setores da biblioteca. “Nos últimos anos os serviços de referência evoluíram em escala internacional e associativa, principalmente, em matéria de referência virtual: são criadas associações e desenvolvidos programas de computador para referência.” (ACCART, 2012, p. 8). Após os anos de 1990, com o advento da internet, o serviço de referência virtual se torna praticamente um novo setor da biblioteca.

Atualmente, embora as dimensões não sejam idênticas de um setor para outro ou de uma instituição para outra, os serviços de referência vão muito bem. Concentram certo número de competências, métodos e instrumentos que constituem uma síntese da própria instituição. Passam por uma nova etapa de desenvolvimento com a utilização das tecnologias da internet, que permitem, graças principalmente ao correio eletrônico ou ao bate-papo, um contato direto com usuário. A cooperação regional, nacional e interacional dos serviços de referências virtuais estão em pleno florescimento (ACCART, 2012, p. 11).

Soares (2009) diz que a década de 1990 foi o período de desenvolvimento e ascensão do serviço de referência digital.

O primeiro sistema, criado em 1984, foi denominado EARS (Electronic Access to Reference Services), que permitia à Biblioteca Health Sciences da Universidade de Maryland responder às questões de referência por meio de correio eletrônico. Em 1985 foi lançado pela Telebase, em conjunto com a CompuServe, o SOS, que foi considerado o primeiro Serviço de Referência ao vivo oferecido por meio de Chat, que incluía referência paga e envio de documentos e, também, permitia ao usuário solicitar ajuda ou esclarecimentos sobre as respostas recuperadas on-line (KRESH, 2002-2003 *apud* SOARES, 2009, p. 34).

O primeiro serviço de referência virtual a funcionar 24 horas por dia, foi o *Virtual Reference*

Service, oferecido pela biblioteca da *North Carolina State University*. Já o *Alliance Library Project* foi o primeiro projeto cooperativo de referência entre bibliotecas universitárias, que envolveu 14 bibliotecas e ocorreu no estado americano de Illinois (ARRELANO, 2001).

Em meio à evolução das TCIs e o desenvolvimento dos serviços de referência virtual, a IFLA logo se preocupou em organizar encontros e discussões a respeito do tema em ascensão.

Grupo de Discussão da IFLA em referência reuniu-se pela primeira vez em 1998. Ele foi criado para examinar os efeitos da nova tecnologia no trabalho de referência e sobre as expectativas do usuário. Em 2002, reconhecendo a importância dessas questões e a crescente audiência do grupo, a IFLA criou o Comitê Permanente de Trabalho de Referência. Estas orientações são o resultado de oficinas e reuniões que tiveram lugar nos últimos anos (IFLA, 2006, *Tradução das autoras*).

Os Estados Unidos, segundo Pessoa e Cunha (2007), foram pioneiros na criação de projetos colaborativos de referência virtual. A participação nesses projetos possibilita o oferecimento de serviços mais ágeis e permite racionalizar recursos financeiros, humanos e tecnológicos. Em 1997, o departamento de educação dos Estados Unidos criou o consórcio *Virtual Reference Desk* (VRD) com o objetivo de valorizar a referência virtual. Ele coordena uma rede colaborativa, *Ask an Expert*, elabora normas de qualidade e reúne seus membros em congressos e seminários.

Também nos EUA, a *Online Computer Library Center* – OCLC, fundada em 1967, para melhorar o acesso à informação e ao mesmo tempo reduzir custos, tem o objetivo de fornecer aos usuários serviços de referência, catalogação em linha, possibilidade de conversão retrospectiva de catálogos, serviços digitais e ferramentas de conservação, serviços virtuais de análise de referência, livros eletrônicos e coleções. A OCLC criou a *question point*, uma rede colaborativa mundial de referência virtual, aberta 24 horas por dia.

Na Europa, a maioria das bibliotecas escolheu um caminho cooperativo, como na Alemanha, Reino Unido, Espanha e Suíça e essas também contam com investimentos privados.

É possível observar que existe uma gama diferenciada de serviços de referência virtual e a sua escolha e definição deve levar em conta o tipo de usuário, as tecnologias e os recursos disponíveis.

3. Tipos de serviços de referência virtual

Accart (2012) menciona que, ao se elaborar um projeto para implantação de um serviço de referência virtual, é necessário definir o tipo de tecnologia que será aplicada ao sistema, uma vez que essa definição está relacionada aos tipos de serviços a serem oferecidos, pois nem sempre as tecnologias aplicadas a um tipo de serviço, serão as mesmas para outros. Ao definirem o tipo de serviço que será desenvolvido, geralmente, os profissionais da informação utilizam as seguintes tipologias tecnológicas: um sistema clássico de mensagens; um programa comercial ou um programa livre. Destaca ainda a existência de diferentes modelos de serviços de referência virtuais, por exemplo:

- **Serviço independente, autônomo:** em que a equipe de referência se dedica totalmente a essa tarefa;
- **Serviço virtual associado ao serviço presencial:** em que a equipe de referência se divide em referência virtual e local;
- **Serviço colaborativo:** em que vários serviços virtuais se organizam em rede de referência virtual e o trabalho é compartilhado entre as equipes de referência formadoras da rede.

A partir do modelo escolhido, serão definidos os tipos de serviços de referência virtual a serem oferecidos, já que alguns demandam tecnologias e qualificação de recursos humanos diferenciados.

Vários tipos de serviços de referência virtual podem ser identificados²:

Chat e Mensagem Instantânea: permitem a troca de mensagens em tempo real, em texto ou voz.

Videoconferência: permite o contato visual.

Web Contact Centers Softwares ou Real-Time Live Web Reference: permitem a sincronização da página do usuário com a página do bibliotecário. **Chatterbot:**³ permite que

² Estudo detalhado de vários tipos de serviços de referência virtual, com análise de suas vantagens e desvantagens pode ser encontrado na pesquisa de mestrado: INAZAWA, Fernandez Kenji. *As competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat em serviço de referência digital numa biblioteca universitária*. 2013. 219 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e mediação da informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília DF, 2013.

³ Um *chatterbot* é um programa de computador que tem por objetivo responder perguntas de tal forma que a pessoa que estiver interagindo com ele tenha a impressão de estar conversando com outra pessoa (COMARELLA; CAFÉ, 2008).

ambas as partes dialoguem em linguagem natural.

Ferramentas de relacionamento social: permitem mensagens instantâneas em *blogs*, *streaming media*, *tags* e *social bookmarking*, *MySpace*, *FaceBook*, *Del.icio.us*, *Flickr*, *Youtube*, *LibraryThing* e *twitter*, exemplos esses, de *sites* de redes sociais.

Mundos virtuais: ambientes de simulação, baseados em computadores, que permitem a interação entre os usuários via *avatars* e a representação da própria imagem do usuário no mundo virtual.

Short Message Service (SMS): serviço de troca de mensagens entre celular/celular e celular/computador.

Correio eletrônico: troca de mensagens através do e-mail.

Listas de discussão: perguntas e respostas são publicadas em linha.

Accart (2012) destaca alguns tipos de serviço como o de referência virtual: em modo assíncrono (serviço virtual em tempo diferido) e em modo síncrono (serviço em tempo real).

ASSÍNCRONO

- **Correio eletrônico:** é o tipo de serviço mais difundido e a interatividade possibilitada é limitada, mas mesmo assim, pelo fato de oferecer um tempo maior para a elaboração da resposta, o profissional de referência pode especificar melhor a sua consulta do que no serviço presencial.
- **Lista de discussão:** as perguntas e respostas são publicadas em linha. “Outros usuários geralmente têm acesso a essas mensagens, de modo que existe o problema da confidencialidade em que se baseia geralmente a relação de serviço entre o profissional de referência e o usuário” (ACCART, 2012, p. 212).
- **SMS ou torpedo:** onde o usuário manda sua questão para o serviço de referência através do celular. Consequentemente, a resposta também é recebida por meio de mensagem no celular. Esse tipo de “serviço geralmente é utilizado em questões práticas como: horários de funcionamento, disponibilidade de obra, informar sobre a chegada de determinada obra e etc.” (ACCART, 2012, p. 212).

SÍNCRONO

- **Bate-papo**, também definido como *Chat* ou diálogo em linha: “conversa entre várias pessoas conectadas ao mesmo tempo a uma rede, que trocam mensagens que são postadas em tempo real numa tela” (ACCART, 2012, p. 215).

Inazawa (2013) também apresenta os serviços de Videoconferência e os Mundos Virtuais como serviços síncronos, pois a realização dos mesmos se dá em tempo real.

Outros elementos que podem enriquecer os serviços de referência virtual são ainda destacados por Accart (2012):

- **Um diretório de favoritos:** inclui informações validadas por profissionais tendo como alvo os usuários da internet.
- **Bibliografias em linha:** são elaboradas por professores no âmbito dos cursos universitários.
- **FAQ:** (Listas de perguntas frequentes) são apresentadas como uma página da rede, que relaciona as perguntas/respostas apresentadas regularmente.
- **Base de conhecimento:** tem utilidades variadas, às vezes são reservadas apenas para os profissionais e em outras ocasiões são colocadas em linha com perguntas e respostas, após serem formatadas e os dados pessoais dos usuários, omitidos.
- **Second Life:** é um mundo virtual em três dimensões, trata-se de um espaço interativo que procura ser tão autêntico quanto à vida real.
- **Inteligência artificial a serviço de referência virtual ALICE:** trata-se de um “projeto que vem sendo desenvolvido pela *Artificial Intelligence Foundation* e tem como objetivo responder qualquer tipo de questão por meio de um sistema de *chatbot* ou agente conversacional” (ACCART, 2012, p. 225).

A partir dessa revisão, as bibliotecas das unidades acadêmicas da UFMG foram pesquisadas, através de uma consulta às suas páginas na internet, e, com isso, foram identificados os serviços virtuais, que podem ser considerados como potenciais para o oferecimento de serviços de referência virtual.

4. Serviços oferecidos pelas bibliotecas que integram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais

Ao todo foram visitadas as páginas das 26 bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais, incluindo a Biblioteca Central e o Carro-Biblioteca da Escola de Ciência da Informação.

Embora não tenha sido identificado o serviço de referência virtual, com destaque nas páginas pesquisadas, foram encontrados os serviços que, naturalmente, podem oferecer ao usuário, auxílio técnico e especializado e também com potencial para se tornarem um serviço de referência virtual sistematizado, a saber:

Correio eletrônico – 19 bibliotecas possuem um correio eletrônico como canal de comunicação com seus usuários.

Contato telefônico – 22 bibliotecas fornecem um número de telefone para contato e 17 delas indicam o número como sendo do setor de referência, algumas vezes associado a outros setores, por exemplo: empréstimo (3), circulação (2), processamento técnico (1) e normalização (1). Cinco bibliotecas fornecem um número para contato sem indicação do setor do contato.

Ferramentas de relacionamento social – as redes sociais de maior destaque são o facebook (13) e o twitter (7). Foram identificados 3 blogs. E através de um dos blogs se tem acesso ao *Scifnder on-line*, ferramenta de pesquisa do *Chemical Abstract Service* – CAS.

Uma das bibliotecas tem, em sua página, uma aba denominada “Referência”, por meio da qual é possível ter acesso ao serviço gratuito MORE – Mecanismo Online para Referências, oferecido pela Universidade Federal de Santa Catarina, em Florianópolis.

Apenas uma biblioteca oferece, em sua página, uma aba denominada Perguntas Frequentes. Dentre as 26 bibliotecas, 11 delas destacam, em sua página, a divulgação, por meio de boletins periódicos, das novas aquisições da biblioteca.

5. Considerações finais

A partir do levantamento bibliográfico sobre os tipos de serviços de referência virtual sugeridos pela literatura e da análise dos sítios das bibliotecas da UFMG, disponíveis na

internet, constatou-se que as bibliotecas possuem potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual. Destaca-se o correio eletrônico, como contato disponível com os usuários, visto que 19 bibliotecas, das 26 pesquisadas, oferecem esse serviço, classificado por Accart (2012) como assíncrono, o que faz com que os bibliotecários possam realizar seu trabalho com maior cuidado e menor pressão do tempo para a resposta. As bibliotecas dispõem das tecnologias de comunicação e informação necessárias para o desenvolvimento do serviço.

É importante salientar a necessidade de bibliotecários voltados para o atendimento virtual, com treinamento específico e atualização contínua. Tratando-se de um sistema que reúne várias unidades, é possível estabelecer um serviço colaborativo, conforme sugerido na literatura, que se faça valer de recursos humanos e tecnológicos compartilhados.

Embora não há nas páginas evidências do serviço de referência virtual, percebe-se que a importância de dar suporte para as pesquisas de seus usuários é uma constante em todas as bibliotecas das unidades e, que isso, por si só, cria uma cultura capaz de estabelecer as bases para a criação de serviços de referência virtual.

Abstracts: Summarizing the evolution of reference service that goes beyond the physical boundaries of the library, identifies the main types of such services in virtual domain. This paper aims to verify the services offered by the libraries of the Universidade Federal de Minas Gerais, which show great potential for offering virtual reference services through web-based communication. We have concluded that conditions needed for offering such a service exist in those libraries.

Key words: Virtual Reference Service. Types of virtual reference services. Libraries. Universidade Federal de Minas Gerais.

Referências

ACCART, Jean-Philippe. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.

ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 2, p.7-15, maio/ago. 2001.

COMARELLA, R.L.; CAFÉ, L.M.A. *Chatterbot: conceito, características, tipologia e construção*. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v.18, n. 2, p. 55-67, maio/ago. 2008.

FIGUEIREDO, Nice Meneses de. *Serviços de referência e informação*. São Paulo: Polis, 1992. 167p.

IFLA. *Reference and information services section: digital reference guidelines*. 2006. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

INAZAWA, Fernandez Kenji. *As competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat em serviço de referência digital numa biblioteca universitária*. 2013. 219 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e mediação da informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília DF, 2013.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerrão. Serviço de Referência Virtual: Relato de Pesquisas em Bibliotecas Universitárias Brasileiras. *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, n. 1, 13p., 2007.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v.17, n. 3, p. 69-82, set. /dez. 2007.

SHERA, Jesse H. Automation and referencelibrarian. In:_____ *Documentation and tire organization of knowledge*. Hamden, Conn., Archon Books, 1966, p.158-168.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o Serviço de Referência: A Possibilidade Virtual. *Ponto de acesso*, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255>>. Acesso em: 12 ago. 2015.

SOARES, Maria das Graças. *Serviço de Referência Digital em Bibliotecas Universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de bibliotecas e documentação da PUC – Rio*. 2009. 285 f. Tese (Doutorado em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília DF, 2009.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de; SOUZA, Sânia Luiz de. Serviços virtuais das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual. *Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2016.

Recebido em: 20.01.2016.

Aceito em: 17.02.2016.