

## ChatBOT no Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias

### ChatBot in the Reference Service at University Libraries

Campo para autor, por favor não preencher

**Resumo:** O presente trabalho tem como finalidade apresentar as vantagens, desvantagens e aplicações de chatbots no serviço de referência em bibliotecas universitárias, bem como mostrar exemplos de bibliotecas universitárias brasileiras que possuem o serviço de chatbot. O estudo é de caráter exploratório e descritivo, de natureza aplicada de abordagem quali-quantitativa. Quanto aos procedimentos, a pesquisa é bibliográfica, documental e de levantamento. Realizou-se um levantamento sobre os termos que orientam o tema deste estudo, explicando sobre o que é um serviço de referência, um serviço de referência digital ou online, inteligência artificial e chatbot. A necessidade de melhor interação com os futuros e atuais usuários de bibliotecas universitárias torna o uso do chatbot para serviço de referência promissor, podendo ter diversas aplicações, desde responder perguntas geralmente listadas em páginas de “perguntas frequentes”, até direcionar para pesquisas bibliográficas. Os benefícios do uso do chatbot está principalmente na flexibilidade no emprego desse assistente de conversação, como na melhoria da qualidade dos serviços prestados tanto virtuais como presenciais, através de informações coletadas através do aplicativo. Dos desafios estão o enfrentamento do próprio profissional bibliotecário sobre a aplicação desse recurso e a verificação da veracidade das informações fornecidas pela inteligência artificial. Verificou-se através de notícias e da literatura dois casos do uso do chatbot em universidades acadêmicas para serviço de referência, a LIVIA da Biblioteca do Campus da Universidade Federal do Ceará em Crateús, e a BIA da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. As informações sobre a aplicação de chatbot para serviço de referência em bibliotecas universitárias brasileiras ainda carece de mais informações sobre a sua implementação e uso, sendo necessário mais estudos voltados a essa temática.

**Palavras- chave:** Chatbot; Inteligência Artificial; biblioteca universitária; serviço de referência; assistente virtual.

**Abstract:** This paper aims to present the advantages, disadvantages, and applications of chatbots in the reference services in university libraries, as well as to show examples of Brazilian university libraries that have chatbot services. The study was exploratory and descriptive in nature, with an applied qualitative and quantitative approach. Regarding the procedures, the research was bibliographical, documentary, and survey. A survey was carried out on the terms that guide the theme of this study, explaining what a reference service, a digital or online reference service, artificial intelligence, and chatbot are. The need for better interaction with future and current users of university libraries makes the use of chatbots for reference services promising, and they can have several applications, from answering questions generally listed on “frequently asked questions” pages to directing bibliographic research. The benefits of using a chatbot are mainly in the flexibility in the use of this conversational assistant, as well as in improving the quality of services provided, both virtual and in person, through information collected through the application. The challenges include the librarians themselves who faces the use of this resource and responsible for verifying the information veracity provided by the artificial intelligence. Two cases of chatbot use in academic universities for reference services were verified through news and literature: LIVIA, from the Campus of the Universidade Federal do Ceará in Crateús, and BIA, from the Division of Libraries and Documentation of the Pontifícia Universidade Católica of Rio de Janeiro. Information on the application of chatbots for reference services in Brazilian university libraries still lacks more information on their implementation and use, and more studies on this topic are needed.

**Keywords:** Chatbot; Artificial intelligence; university library; reference Service; virtual assistant.

## 1 INTRODUÇÃO

O chatbot é uma ferramenta utilizada para melhor relacionamento entre uma instituição e seus clientes/usuários, entender o que se tem pesquisado sobre o uso de chatbot nos trabalhos acadêmicos, torna possível entender as necessidades buscadas para sua implementação e uso. A solidificação da compreensão do uso dos chatbots em ambientes de unidade de informação, possibilita a construção de diretrizes assertivas voltadas a entregar um serviço de referência de qualidade, e com melhorias para os usuários da instituição. O serviço de referência online mediado por um chatbot, leva a agilidade dos serviços oferecidos pela unidade de informação, assim como as bibliotecas acadêmicas, que se beneficiam desse serviço. O uso do chatbot levaria a um uso de excelência dos serviços prestados pelos bibliotecários de referência, tornando-os, auxiliando na organização das tarefas realizadas juntamente aos usuários.

A discussão sobre o uso de tecnologias para auxiliar os serviços das bibliotecas não é recente. Feigenbaum, em 1989, descreve em seu texto a “Biblioteca do Futuro” que a Inteligência Artificial (IA) seria utilizada para realização de serviços. Ele descreve essa realidade como, aparentemente, um sonho, mas especifica um grupo para debater a estrutura, os possíveis problemas e o financiamento necessário para que essa biblioteca realmente exista, propondo projetar 50 anos à frente, no ano de 2039, depois olhar para o ano de 1989 e observar a evolução das bibliotecas (Feigenbaum, 1989).

O uso da IA para tratamento digital da informação é uma área que é pesquisada e implementada desde a década de 50 e seu uso se faz cada vez mais necessário uma vez que as informações estão em grandes volumes o que torna o tratamento manual inviável (Martins, 2010).

A primeira publicação com o termo “inteligência artificial” ocorreu em 1955 por John McCarthy. Ele realizou um estudo no qual 10 pessoas se reuniram no Dartmouth College em Hanover, Alemanha, para esclarecer e determinar sobre aprendizagem e inteligência e suas características, sendo descritas com uma precisão tão grande que seria possível uma máquina simulá-la (McCarthy, 2006).

Com essa visão de agregar novas tecnologias digitais às atividades oferecidas na biblioteca, realizou-se esta pesquisa pretendendo demonstrar, sob a ótica da ciência, para a comunidade frequentadora da biblioteca a importância e relevância do profissional bibliotecário diante do novo contexto tecnológico inserido nas bibliotecas universitárias.

O crescimento de ofertas de aplicativos voltados à instrução bibliográfica encoraja o mito da autossuficiência dos usuários de unidades de informação (Grogan, 2001), mas software em que o bibliotecário também pode depositar seus saberes, direcionará os usuários ao profissional capacitado para sanar dúvidas não respondidas, levará à valorização do profissional bibliotecário, e ao reconhecimento da importância desse profissional mediador de informação.

Segundo informações coletadas por vários colaboradores, Lancaster (1994) identificou que é consenso que as atuais tecnologias utilizadas na biblioteca não serão substituídas por novas tecnologias, mas ambas vão coexistir a fim de melhorar a qualidade do atendimento nas unidades de informação e, para isso, os profissionais da informação devem ser mais ativos na criação e determinação do uso das tecnologias contemporâneas (Lancaster, 1994).

O serviço de referência ao usuário da biblioteca, constantemente, está disponível durante o período em que a unidade de informação está aberta. Uma das opções para que o serviço fique 24 horas disponível é o emprego do serviço de referência digital através de chatbot possibilitando ao usuário submeter seus questionamentos a um mediador e não diretamente ao acervo institucional (Dias; Henn; Silva, 2007).

Allison (2012) descreve um chatbot como um agente de conversação, aplicativo de computador que reproduz uma personalidade e interação humana de forma interativa (Allison, 2002). Ranganathan (2009) descreve o serviço de referência como parte da segunda, terceira e quarta leis da Biblioteconomia: todo leitor tem seu livro, todo livro tem seu leitor, e poupe o tempo do leitor. Para realizar esse atendimento, é necessário um conhecimento especializado e experiência intensiva, para entender e conhecer o leitor.

O conhecimento do bibliotecário não é para controlar tudo o que os usuários necessitam, mas fornecer meios e recursos para que possam consegui-lo (Lancaster, 1994). Essa afirmação reconhece a necessidade de estreitar o

relacionamento do bibliotecário de referência com os usuários a fim de salientar todo o potencial do acervo disponível na biblioteca e nos meios de informação.

A pesquisa se norteia apresentando como problemática como o chatbot pode prover um atendimento para o serviço de referência em bibliotecas universitárias, tornando menor a distância entre os bibliotecários de referência e os usuários que utilizam o serviço de referência. Grogan (2001) relata que os “[...] usuários da biblioteca, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem essa assistência” (2001, p. 8). Argumento que fortalece a ideia de que o serviço de referência da biblioteca é uma importante ferramenta de auxílio ao usuário e tem o intuito de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. Lamentavelmente, alguns usuários acabam não buscando esse serviço, por pressa, falta de tempo, vergonha etc.

Diante disso, existe a necessidade de utilizar ferramentas alternativas para potencializar e auxiliar o serviço de referência, gerando benefícios para os usuários, bibliotecários e comunidade. A construção de um chatbot proporcionará agilidade e um serviço disponível 24h aos estudantes da universidade, oferecendo um atendimento de qualidade, sem a necessidade de deslocamento do estudante até a instituição de ensino e ao mesmo tempo de outros estudantes, mas de forma individual para cada um. Assim como, possibilitará alunos de outras instituições fazerem pesquisas no acervo mesmo estando em outras localidades. O chatbot também possibilitará coletar informações de usuários (reais e potenciais) a fim de estabelecer melhores políticas de acesso ao acervo.

## **2 BASE TEÓRICA**

A tecnologia da informação propiciou o crescimento dos serviços das bibliotecas, que passou de uma ausência de base de dados eletrônicos para um grande surgimento delas, e até mesmo a implementação das Catálogo de Acesso Público Online (Oline Public Access Catalogue - OPACs) tornando possível acessar o catálogo de uma biblioteca de qualquer local através do uso da internet. Atualmente, algumas bibliotecas já fornecem juntamente com o catálogo o acesso a base de dados digitais para busca artigos, periódicos, repositórios etc. (Lancaster, 1994).

## 2.1 Serviço de Referência

Entre as atividades prestadas pela biblioteca, está o serviço de referência que segundo Grogan (2001), necessita da aprendizagem prática, ou seja, demanda a prestação de atendimento a um usuário na busca de informação, no catálogo, numa base de dados ou encaminhar o mesmo para outra instituição para encontrar a informação. Entretanto, isso não diminui a necessidade de estudar sobre o tema, para desenvolver o exercício com sabedoria e não apenas de forma mecânica (Grogan, 2001).

O serviço de referência em biblioteconomia abrange diversas atividades e competências, visando oferecer um determinado serviço ao público, geralmente é uma resposta para uma dúvida que o usuário trouxe para o bibliotecário. Esse é considerado o elo entre o usuário e a informação. O Serviço de referência surgiu no final do século XIX, em bibliotecas norte-americanas, com referência às obras que foram colocadas para consulta do público, marcando o acesso à informação para o público (Accart, 2012).

O Plano de Ação da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, elaborado em 2003, em Genebra, aborda que o serviço de referência deve ser fornecido, na medida do possível, ao público, visando fornecer assistência para que a informação desejada seja alcançada. O fornecimento desse serviço visa a disseminação da informação, onde todos devem ter acesso ao conhecimento (World Summit on the Information Society, 2023).

“O espaço da biblioteca pode e deve ser expandido além das fronteiras das estantes dos livros, ele também pode servir para relaxar, descansar e porque não ouvir música? Sim,

apesar do ambiente requerer um baixo nível de ruído não quer dizer que a música seja proibida.” Dias p.1275- 2017.

A ideia de que a biblioteca pode ser um ambiente para relaxar, descansar e, por que não, ouvir música, está alinhada com a visão moderna de que esses espaços devem ser mais acolhedores e multifuncionais. Embora o ambiente da biblioteca requeira um baixo nível de ruído para garantir a concentração dos leitores, isso não significa que a música deva ser excluída. Na verdade, a música pode ser uma aliada para criar uma atmosfera agradável e propícia ao estudo e ao bem-estar. Com o uso adequado de música ambiente, como sons suaves ou músicas instrumentais, é possível criar uma trilha sonora que ajude os frequentadores a relaxar, sem comprometer a tranquilidade necessária para a leitura e a pesquisa.

Além disso, a música pode ser utilizada em áreas específicas da biblioteca, como espaços de convivência ou salas de descanso, onde os usuários podem fazer uma pausa e recarregar as energias. Esses ambientes também podem ser aproveitados para atividades culturais, como pequenas apresentações musicais, rodas de conversa sobre música e até workshops que estimulem a criatividade dos frequentadores.

O uso de música na biblioteca pode ampliar a percepção do espaço, transformando-o em um lugar que não apenas oferece acesso ao conhecimento por meio dos livros, mas que também proporciona experiências sensoriais e culturais. Ao expandir suas atividades e se abrir para outras formas de expressão, como a música, a biblioteca fortalece seu papel como um centro de cultura e de convivência, tornando-se um lugar onde os usuários se sentem acolhidos e motivados a voltar, criando uma relação mais próxima e significativa com o espaço.

As bibliotecas públicas desempenham um papel essencial na promoção do acesso à cultura e à informação, oferecendo à comunidade um espaço de aprendizado, socialização e desenvolvimento. A afirmação de Keith Swanwick, um pesquisador e educador musical britânico inspirado nas ideias de Piaget, de que "o que diferencia a música, a literatura e as demais artes das ciências é a força da conexão com as histórias culturais e pessoais" (Swanwick, 2003, p. 36), ressalta

como as artes têm a capacidade de criar vínculos emocionais profundos com os indivíduos.

Nas bibliotecas, a utilização da música pode potencializar o processo de conexão e desenvolvimento, proporcionando um ambiente onde a relação dos indivíduos com suas próprias histórias e com a cultura ao redor é enriquecida. A música não apenas complementa o ambiente, mas também fortalece o papel das bibliotecas como espaços de formação cultural, promovendo uma experiência mais envolvente e significativa para os usuários.

A citação de Swanwick e Jarvis, “O propósito da música não é, simplesmente, criar produtos para a sociedade. É uma experiência de vida em si mesma, que devemos tornar compreensível e agradável. É uma experiência do presente” (Swanwick; Jarvis, 1990, p. 40 apud Swanwick, 2003, p. 72), reflete a essência da música como uma vivência que transcende a simples produção de bens culturais. Essa perspectiva se alinha ao papel da música nas bibliotecas públicas, pois a música, como forma de expressão cultural, possui uma relação profunda com as pessoas, despertando emoções, memórias e reflexões.

Integrar a música aos serviços e atividades das bibliotecas públicas surge como uma maneira de aproximar os leitores, tornando esses espaços mais dinâmicos e acolhedores. A presença da música nas bibliotecas não apenas enriquece o ambiente, mas também potencializa o engajamento dos usuários, criando um elo mais forte entre a instituição e a comunidade. A música, sendo uma experiência vivida no presente, pode transformar o ambiente das bibliotecas em um espaço onde os usuários se sintam conectados de forma mais plena, fortalecendo a função social e cultural da biblioteca.

Andrade (2012, p. 25) ressalta a importância da música em diferentes aspectos do cotidiano, afirmando que “a música possui vários significados e representações no cotidiano das pessoas e, se utilizada de forma adequada, pode ser um agente facilitador em diversos contextos que envolvam o raciocínio e a aprendizagem.” Isso sugere que a música, além de sua função cultural e emocional, pode ser uma ferramenta estratégica para promover a concentração, estimular a memória e tornar o aprendizado mais dinâmico e envolvente. o autor reconhece que a música



desempenha diferentes papéis no dia a dia das pessoas, influenciando suas emoções, memórias e experiências culturais de maneira profunda.

O autor sugere que, quando utilizada de forma consciente e planejada, a música pode ser uma ferramenta poderosa para facilitar processos de raciocínio e aprendizagem. Isso acontece porque a música tem a capacidade de estimular áreas do cérebro ligadas à memória, à concentração e à criatividade. Em ambientes educacionais, por exemplo, a música pode ajudar a criar um ambiente mais acolhedor, reduzir o estresse dos alunos e tornar o processo de aprendizado mais agradável.

Além disso, a música pode ser usada como uma estratégia didática, servindo como um recurso que torna mais acessíveis conteúdos complexos, ajudando os alunos a assimilar conceitos de forma mais intuitiva. Em contextos de aprendizagem de idiomas, matemática, ou até mesmo em atividades que requerem desenvolvimento motor e coordenação, a música pode ser um aliado valioso.

A citação enfatiza, portanto, que a música não deve ser vista apenas como um elemento de fundo, mas como um recurso com grande potencial educativo e de desenvolvimento cognitivo. Utilizá-la de forma adequada pode enriquecer diversos contextos de ensino, potencializando a capacidade de compreensão e de raciocínio dos indivíduos.

A música é capaz de promover um ambiente de bem-estar e concentração, aspectos que favorecem a experiência de leitura e pesquisa. Além disso, a música pode ser utilizada como uma ferramenta para facilitar o acesso ao conhecimento, sendo considerada uma forma de informação. Sua inclusão nas bibliotecas amplia as possibilidades de mediação cultural, permitindo que os usuários explorem novas formas de aprendizado e interação. Este estudo busca mapear práticas relacionadas ao uso da música nas bibliotecas públicas brasileiras, investigando as razões que justificam sua presença e os impactos gerados para os usuários e a comunidade. A proposta é compreender como a música pode enriquecer a função social das



bibliotecas, tornando-se um recurso valioso para a inclusão e o desenvolvimento cultural.

## 2 DESENVOLVIMENTO

As normas adotadas pela Bibliocanto são as elaboradas pela Associação Brasileira de Normas de Técnicas (ABNT) e pelo IBGE, nomeadamente:

- NBR 6022:2018 – Artigo em publicação periódica científica – apresentação;
- NBR 6023:2018 – Referências – elaboração;
- NBR 6024:2012 – Numeração progressiva das seções de um documento;
- NBR 6028:2021 – Resumo – elaboração;
- NBR 10520:2023 - Citações em documentos;
- IBGE - Normas de apresentação tabular.

Faz-se necessário que o artigo acompanhe todas as orientações passadas pelas normas, bem como as diretrizes apresentadas pela revista. Deste modo, serão apresentadas neste template algumas orientações gerais em relação às normas, mas vale salientar que as informações contidas neste modelo não substituem as normas.

### 2.1 NBR 10520: 2023 citações em documentos

A citação nada mais é do que uma referência de uma informação que foi retirada de outra fonte.

#### 2.1.1 citação direta curta e longa

De acordo com a NBR 10520:2023 as citações diretas curtas de até três linhas devem ser feitas dentro do texto com a mesma fonte e tamanho adotado para o corpo do trabalho e está entre aspas duplas.

Ex.:

As aspas simples são usadas para indicar citação dentro da citação.

Ex.:

Para as citações diretas longas de mais de três linhas deve-se adicionar um recuo de 4cm da margem esquerda, com fonte menor que a utilizada no texto e sem aspas. O tamanho da fonte neste caso deve ser o mesmo utilizado para as notas de rodapé, ou seja, tamanho 11 e o espaçamento deve ser simples.

Ex.:

#### *2.1.1.1 citação indireta*

A citação indireta acontece quando o autor cria a partir de um texto já existente sua percepção sobre determinado tema. E a expõe com suas próprias palavras, inspirado, no entanto, no texto antes consultado. As demais orientações em relação as citações devem ser observadas na norma.

Ex.:

Quando se tratar de figura, o título deve vir centralizado e a fonte em tamanho 11 a esquerda Figura 1.

**Figura 1** – Título da figura



Fonte: Elaborado pelo autor (ano).

### **3 IBGE – NORMAS DE APRESENTAÇÃO TABULAR**

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) as apresentações de dados numéricos devem acontecer por meio de tabela e esta não se configura com colunas laterais.

**Tabela 1 – Espaço reservado para o título**  
Espaço reservado para descrição das colunas da tabela

Disposição dos dados numéricos

Disposição dos dados numéricos

Disposição dos dados numéricos

Disposição dos dados numéricos

Disposição dos dados numéricos

Disposição dos dados numéricos

Fonte: elaboração própria (2019).

Nota: essa informação só é acrescida quando houve necessidade.

As informações de quadro seguem a mesma orientação, com o título centralizado e a fonte tamanho 11 à esquerda.

**Quadro 1 – Título do quadro**

<b>Texto</b>	<b>Texto</b>	<b>Texto</b>	<b>Texto</b>
Texto	Texto	Texto	Texto
Texto	Texto	Texto	Texto
Texto	Texto	Texto	Texto
Texto	Texto	Texto	Texto

Fonte: Autor (ano, p.\_\_).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

#### **REFERÊNCIAS**

SWANWICK, Keith. *Ensinando Música Musicalmente*. Trad. Alda Oliveira e Cristina Tourinho. São Paulo. Moderna, 2003.

Dias, N. F., & Viana, F. das C. (2017). Biblioteca, estudo, música e concentração: uma combinação possível. *Revista Brasileira De Biblioteconomia E Documentação*, 13, 1275–1288. Recuperado de <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/946>

ALVARENGA, Daniele Ferreira. A música reforçando a biblioteca pública como um centro cultural. Rio de Janeiro. 62 f. 2014. Trabalho de conclusão de curso (Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação). Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação. 2014. Disponível em: <[http://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/254/1/Projeto%20final%20II%20\\_Daniele.pdf](http://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/254/1/Projeto%20final%20II%20_Daniele.pdf)>. Acesso em: 8 set. 2017.

ANDRADE, Annielly da Silva. A música como instrumento facilitador da aprendizagem na educação infantil. Guarabira-PB. 27 f. 2012. Trabalho de conclusão de curso (Pedagogia). 2012. Universidade Estadual da Paraíba. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/1327/1/PDF%20-%20Annielly%20da%20Silva%20Andrade.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2017.

BALLONE, G.J. A música e o cérebro. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=336>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Contagem Populacional. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=220780>>. Acesso em: 19 nov. 2017

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. Tipos de pesquisa. In: \_\_\_\_\_. Metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. p. 60 – 70.

PEREIRA, Maria do Carmo Marcondes; AMARAL, Sérgio Tibiriçá. A música pela música: a lei 11.769/08 e a educação musical no Brasil. In: ETIC – Encontro de Iniciação Científica, v. 6, n. 6, 2010. Disponível em: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/revista/index.php/index/search/advancedResults>>. Acesso em: 5 set. 2017.

SEVERINO, Antonio Joaquim. Modalidades e metodologias de pesquisa científica. In: \_\_\_\_\_.

Metodologia do trabalho científico. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007. P. 117- 126.

TÉLIZ, Marco André Morel. Educação musical e promoção da saúde: uma proposta de leitura interdisciplinar. Belo Horizonte. 52 f. 2012. Dissertação (Mestrado) - Escola de Música da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2012.

Disponível em: <

[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/AAGS984NDC/marco\\_morel\\_\\_\\_disserta\\_\\_\\_o\\_final.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/AAGS984NDC/marco_morel___disserta___o_final.pdf?sequence=1)>. Acesso 10 set. 2017.

Alvarenga, Daniele Ferreira A música reforçando a Biblioteca Pública como um centro cultural /

Daniele Ferreira Alvarenga. - Rio de Janeiro, 2014.62 f. : il.Orientadora: Ana Maria Senna.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)

Federal do Rio de Janeiro.1.Música. 2. Biblioteca Pública. 3. Centro Cultural. I. Ana Maria Senna

II. Título

#### Modelo para Anais

SOBRENOME, Nome do autor do trabalho. Título do trabalho. *In*: NOME DO EVENTO EM MAIUSCULO, número do evento., ano, Local. **Anais** [...]. Local: editora, ano.

Ex: BRAYNER, A. R. A.; MEDEIROS, C. B. Incorporação do tempo em SGBD orientado a objetos. *In*: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE BANCO DE DADOS, 9., 1994, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: USP, 1994. p. 16-29.

#### Modelo para Livro

SOBRENOME, Nome. **Título da obra**. Local: Editora, ano.

Ex: BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as conseqüências humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999. .

#### Modelo para Capítulo de livro

SOBRENOME, Nome do autor do capítulo. Título do capítulo. *In*: SOBRENOME, Nome. **Título da obra**. Local: Editora, ano.

Ex: SANTOS, F. R. A colonização da terra do Tucujús. *In*: SANTOS, F. R. **História do Amapá, 1º grau**. 2. ed. Macapá: Valcan, 1994. p. 15-24.

#### Modelo para E-book

SOBRENOME, Nome. **Título da obra**. Local: Editora, ano. *E-Book*.

Ex: GODINHO, Thais. **Vida organizada**: como definir prioridades e transformar seus sonhos em objetivos. São Paulo: Gente, 2014. *E-book*.

#### Modelo para Artigo de Periódico

SOBRENOME, Nome. Título do artigo. **Título do Periódico**, Local, volume, número, página. inicial-final, ano.

Ex: GURGEL, C. Reforma do Estado e segurança pública. **Política e administração**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 15-21, set. 1997.

#### [Modelo para Artigo e/ou matéria de jornal em meio eletrônico](#)

SOBRENOME, Nome. Título do artigo. **Título do Periódico**, Local, volume, número, página. inicial-final, ano. Disponível em: endereço eletrônico. Acesso em: data de acesso.

Ex: VERÍSSIMO, L. F. Um gosto pela ironia. **Zero Hora**, Porto Alegre, ano 47, n. 16414, p. 2, 12 ago. 2010. Disponível em:  
<http://www.clicrbs.com.br/zerohora/jsp/default.jsp?uf=action=flip>. Acesso em: 12 ago. 2010.

#### [Modelo para Trabalho Acadêmico \(Monografia, Dissertação, Tese\)](#)

SOBRENOME, Nome. **Título da dissertação**. Orientador: Fulano de Tal. Ano. Folhas. Dissertação (Mestrado em XXX) – Universidade XXX, Local, ano.

Ex: RODRIGUES, Ana Lúcia Aquilas. **Impacto de um programa de exercícios no local de trabalho sobre o nível de atividade física e o estágio de prontidão para a mudança de comportamento**. 2009. Dissertação (Mestrado em Fisiopatologia Experimental) – Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

#### [Modelo Autor Pessoa jurídica](#)

NOME. **Título**. Local: Editora, ano.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos - apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

Para os documentos em meio eletrônico acrescentar ao final da referência as seguintes informações: Disponível em: endereço eletrônico. Acesso em: data de acesso.