



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**PROGRAMA DE DISCIPLINA**

Disciplina: Serviço de Recuperação de Informação I	Código: BIB 03904
Carga horária semestral: 60 horas	Créditos: 4
Professora: Ana Claudia Borges Campos Wenceslau anaborges32@yahoo.com.br	Período: 2013/2

**1. EMENTA**

Recuperação da informação: conceituação e objetivos. Atuação do profissional de referência. Processo de referência. Estratégia de busca.

**2. OBJETIVOS**

- Compreender conceitos ligados ao serviço de referência e informação, bem como, as mudanças refletidas pela Biblioteconomia e Ciência da Informação;
- Refletir, especificamente, acerca de uma fundamentação teórica que contextualize o processo de busca, recuperação e disseminação da informação;
- Colocar em análise a atuação do bibliotecário de referência ao considerar as possibilidades trazidas pelos meios de comunicação tradicionais e virtuais;
- Aplicar o conhecimento adquirido no decorrer da disciplina ao levar em consideração problemas identificados em ambientes de informação.

**3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO<sup>1</sup>**

**UNIDADE 1 – Fundamentação teórica do serviço de referência: a necessidade informacional dos usuários e a informação disponibilizada.**

- Surgimento do termo e conceituação do serviço de referência e informação na contemporaneidade;
- Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback durante o processo de comunicação;
- Atividades disseminativas do setor de referência e informação.
- Acesso à informação: relação dialógica entre a sociedade e o profissional da informação.

**UNIDADE 2 – Serviço de referência e informação: do atendimento tradicional ao oferecimento de ferramentas no contexto virtual.**

- Destaque para a estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação;
- Atendimento de referência oferecido ao usuário no contexto presencial e virtual.
- Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas no setor de referência.
- Elaboração do plano de ação: identificação de produtos e serviços ligados ao serviço de referência no ambiente presencial e virtual;

**UNIDADE 3 - Atuação do bibliotecário de referência: entre o trabalho real e prescrito inúmeras possibilidades...**

<sup>1</sup> Respeitando-se a legislação em vigor na UFES, desde que de acordo com o grupo, este programa de disciplina poderá ser ajustado sempre que necessário.

- Atividades educacionais e culturais de um ambiente disseminador da informação;
- Desempenho do agente de disseminação da informação: comunicar, informar e educar (-se) para disponibilizar informação;
- A diversidade do trabalho prescrito e real do profissional de referência em bibliotecas/unidades de informação.
- Apresentação do plano de ação elaborado.

#### 4. METODOLOGIA

- Aulas expositivas dialogadas;
- Estudos dirigidos (podendo ser: leitura, debates, estudos, painéis, etc.) na modalidade individual e/ou em grupo;
- Seminários;
- Leitura e produção de textos.

#### 5. RECURSOS DIDÁTICOS

- Textos disponibilizados através de fotocópias e/ou através de meio digital (e-mail e grupos de distribuição).
- Quadro branco ou similar, transparências, projetor de imagens (datashow) e outros recursos;
- Recursos disponibilizados pelo aluno.

#### 6. PROCESSO AVALIATIVO

- Exercícios escritos;
- Observação de frequência participativa (assiduidade, participação, compromisso e desempenho nos trabalhos/atividades);
- Provas (subjetiva e/ou objetiva);
- Relatórios na modalidade oral e/ou escritos (incluindo a apresentação oral);
- Trabalhos escritos (resumos normalizados, resenhas, etc.);

Serão observados também: pontualidade na entrega dos trabalhos, qualidade técnica das avaliações, participação e apresentação (especialmente nas atividades coletivas).

#### **ATENÇÃO:**

Em caso de ausência, procure saber o que foi dado em sala de aula, adquira textos, exercícios e informações da aula com os seus colegas;

Cumpra os prazos de entrega dos trabalhos e atividades propostas. **Atividades entregues depois do prazo sofrerão perda de pontos;**

Você tem direito a faltar até 25%(oito dias) da CHS da disciplina;

##### 6.1 Prova final e avaliações finais

Ao final da disciplina a aprovação ou reprovação estará condicionada aos critérios que se seguem:

Se falta  $\geq 25\%$  da CHS da disciplina – **REPROVADO** por falta

Se a MÉDIA DOS TRABALHOS  $\geq 7,0$  – Aprovado sem necessidade de prova final.

Se Média  $< 7,0$  – Prova final

Os critérios que definem a necessidade de Prova Final são os seguintes:

Se MÉDIA FINAL  $\geq 5,0$  – Aprovado.

Se MÉDIA FINAL inferior a 5,0 – Reprovado.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA<sup>2</sup>

- ACART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.
- ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.
- BARROS, Maria Helena T. C. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: s.n., 2003.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, APB, 1992.
- TAMMARO, Anna Maria.; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: jun. 2013.
- ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de.; TARAPANOFF, Kira. Precisão no processo de busca e recuperação da informação: uso da mineração de textos. **Ci. Inf.**, Brasília, V.35, n.3, 2006. p.236-247. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652006000300023&script=sci\\_arttext&tlng=andothers](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652006000300023&script=sci_arttext&tlng=andothers) >. Acesso em: 02 mar. 2011.
- BARROS, Moreno. Blogs e bibliotecários. In: XXVII Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação. Julho de 2004, Recife, Pernambuco. Disponível em: < [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9300/1/blogs\\_e\\_bibliotec%C3%A1rios.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9300/1/blogs_e_bibliotec%C3%A1rios.pdf) > . Acesso em: mar. 2012.
- BIRUEL, Elisabeth Peres; PINTO, Rosemeire Rocha. Bibliotecário: um profissional a serviço da pesquisa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/257/475>>. Acesso em: 20 ago. 2011.
- BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. **Reference and information services**: an introduction. Colorado: Libraries Unlimited, 2001.
- CÂMARA, Geysa Flávia. O bibliotecário de referência e o usuário portador de necessidade auditiva: um olhar sobre a prática. In: In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/608/375>>. Acesso em: 19 ago. 2011.

---

<sup>2</sup> Outros textos poderão ser incluídos no decorrer do semestre letivo por indicação da professora e/ou dos alunos.

CARDOSO, R. A.; TEIXEIRA, C. M. de S.; MARINHO, R. R. A qualidade no serviço de referência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO - CBB, 22., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 2007. 1 CD-ROM, TC. 25.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço de bibliotecas universitárias**. Niterói, RJ: Intertexto/Interciência, 2004.

CARVALHO, L. dos S. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. Disponível em: < [http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/trabalhos.htm](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/trabalhos.htm) >. Acesso em: 02 mar. 2011.

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-Rio. SOUSA, B. A.; LIMA, I. F. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

CRESPO, Isabel Merlo.; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação entre dois modelos. **Em questão**, Porto Alegre, v. 9, n.2, p. 271-281, jul./dez. 2003. Disponível em: < <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3639/3429> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

FERNEDA, Edberto. Recuperação de informação: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 137 f. Tese de Doutorado em Ciência da Comunicação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2003. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-15032004-130230/pt-br.php> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

GARCÍA, Irma Luz.; PORTUGUAL, Mercedes. **Servicio de referencia**: una propuesta integradora. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

GARCIAL, Agnaldo (Org.). **Relacionamento interpessoal**: estudos e pesquisas. Vitória: UFES/NIERI, 2006.

IFLA. *Digital reference guidelines*. 2004. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>. Acesso em: jun. 2013.

KAFKA, Franz. **A metamorfose**. São Paulo: Editora Nova Cultural, 2002.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, 2002. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/158> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

MACHADO, Raymundo das Neves Machado. Serviço de busca na Web: algumas reflexões sobre sua avaliação. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., Porto Alegre, 2000. Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000798/> > . Acesso em: 03 mar. 2011.

- MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Portugal, n.28, abr./jun., 2007. Disponível em: < [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1562-47302007000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1562-47302007000100002&script=sci_arttext) >. Acesso em: 03 mar. 2011.
- MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviço via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. Disponível em: < [http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf) >. Disponível em: 03 mar. 2011.
- MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7 – 15, maio / ago. 2001. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext&lng=pt) >. Acesso em: 02 mar. 2011.
- MARQUES, A. de A.; YANAI, A. E.; SILVA, S. M. da. Serviço de referência: processo de busca. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO - CBBB, 22., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 2007. 1 CD-ROM, TC. 102.
- MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- MIRANDA, Antonio. **Ciência da Informação**: teoria e metodologia de uma área em expansão. Brasília: Thesaurus, 2003.
- MIRANDA, Antonio.; MENDONÇA, Ana Valéria Machado. Informação e desenvolvimento de uma sociedade digital. **Inclusão Social**, v.1, n. 2, p. 53-57, abr/set. 2006.
- MIRANDA, Antonio Lisboa Carvalho de. Os conteúdos e a sociedade da informação. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 1, n. 5, out. 2000. Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/out00/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out00/Art_03.htm) >. Acesso em: 03 mar. 2011.
- MENDONÇA, Ana Valéria Machado. **Transferência da informação para inclusão digital**: integrando redes sociais e tecnológicas. Brasília: Editora do Departamento de Ciências da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2008.
- NASCIMENTO, C. C. C. do.; PINHEIRO, M. I. da S. P.; OLIVEIRA, W. C. Recuperação de informação na web: uma análise nos mecanismos de busca Yahoo, Google e Ixquick. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO - CBBB, 22., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 2007. 1 CD-ROM, TC. 137.
- NASCIMENTO, José Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na Internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.
- NOBREGA, Nanci Gonçalves da. **A caverna, o monstro e o medo**. RJ: Casa da Leitura, 1995.
- OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf> >. Acesso em: 03 mar. 2011.
- OLIVEIRA, N. M.; BERTHOLINO, M. L. F. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas Home Pages das Bibliotecas Universitárias. Disponível em: <

[http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:3dza9Y1lrOgJ:snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc+usu%C3%A1rios+remotos+defini%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-BR&gl=br&pid=bl&srcid=ADGEEShWzXRIntcwnNDRLNZzqPoc2\\_bimobHTNtvOLrk\\_1c77EcqrtGu11RO\\_5Uky8RfObxT3i3uOGUGInFa8pAs-F\\_pMS9fcOAJIQVgeD\\_Tnfd3l1IXj0TTp2LUeV2eyScs\\_NGr8VxG&sig=AHIEtbRplqvYelZsukm3dyYipTql0LG9xA](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:3dza9Y1lrOgJ:snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc+usu%C3%A1rios+remotos+defini%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-BR&gl=br&pid=bl&srcid=ADGEEShWzXRIntcwnNDRLNZzqPoc2_bimobHTNtvOLrk_1c77EcqrtGu11RO_5Uky8RfObxT3i3uOGUGInFa8pAs-F_pMS9fcOAJIQVgeD_Tnfd3l1IXj0TTp2LUeV2eyScs_NGr8VxG&sig=AHIEtbRplqvYelZsukm3dyYipTql0LG9xA) >. Acesso em: 03 mar. 2011.

PEREIRA, Edinete do Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A WEB 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102 – 124, set./dez. 2012. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000/pdf>>. Acesso em: jun. 2013.

PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva; BRENHA, Teresa Cristina Pereira. Serviço de referência em bibliotecas: reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/114/636>>. Acesso em: 19 ago. 2011.

PINTO, Lourival Pereira. Reflexões para o serviço de referência: exemplos tirados da literatura. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/499/616>>. Acesso em: 20 ago. 2011.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozo et al. O comportamento do usuário na busca da informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: RAMOS, Ária Etelvina Madalozo (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 2000.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

REZENDE, Yara. Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual. *Ci. Inf.*, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200007&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200007&script=sci_arttext&lng=en) >. Acesso em: 02 mar. 2011.

RESENDE, Erica dos Santos. O bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/470/362>>. Acesso em: 19 ago. 2011.

ROCHA, Eliana da Conceição. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: Ibict, 2011.

ROWLEY, Jennifer. Recuperação da informação. In: ROWLEY, Jennifer. **Informática para bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos: 1994.

SANTOS, Paula Xavier. A dimensão política da disseminação da informação através do uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação uma alternativa à noção de impacto tecnológico. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, 5(4), 2004. Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000352/> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

SILVA, E. R. P. da.; PINHEIRO, M. I. da S.; ELIAS, K. L. M. Bibliotecário de referência: interface entre a informação e as tecnologias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO - CBBBD, 22., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 2007. 1 CD-ROM, PO. 34.

SILVA, Kelly dos Reis et al. Serviços oferecidos via twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras, **PontodeAcesso**, Salvador, V.6, n.3 ,p. 72-86, dez 2012. Disponível em: < PontodeAcesso, Salvador, V.6, n.3 ,p. 72-86, dez 2012 >. Acesso em: jun. 2013.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. Ponto de Acesso, v. 4, n. 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: < <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408> >. Acesso em: mar. 2012.

SOUSA, B. A.; LIMA, I. F. Uso de Tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referências das bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 25., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNICAMP/USP, 2008. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. In: Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006. Disponível em: < <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14720365007.pdf> >. Acesso em: mar. 2012.

SOUZA, Nicole Amboni de.; NEVES, Guilherme Cintra. Estratégia de CRM aplicada a DSI: uma proposta para as bibliotecas universitárias. Disponível em: < [http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/NicoleGuilhermeElaineCRM.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/NicoleGuilhermeElaineCRM.pdf) >. Acesso em: 03 mar. 2011.

SCHWARTZ, Yves. Trabalho e gestão: níveis, critérios, instâncias. In: **Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

SOUZA, Maria Naire Alves de; FARIAS, Karla Meneses. O bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/530/674>>. Acesso em: 19 ago. 2011.

TARAPANOF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília: Thesaurus, 2004.

TIMBO, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do COGEIME**, n. 21, p. 83-89, dez./2002. Disponível em: < [www.cogeime.org.br/download?arquivo=cap0721.pdf](http://www.cogeime.org.br/download?arquivo=cap0721.pdf) >. Acesso em: 03 mar. 2011.

TEIXEIRA, C. M. de S. Tecnologias de informação e comunicação a serviço da referência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 22., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 2007. 1 CD-ROM, PO. 41.