

**ARTIGO****A relação entre catalogação e o serviço de referência**Luiza Arias ¹  <https://orcid.org/0000-0003-1228-3717>Naira Christofolletti Silveira ²  <https://orcid.org/0000-0002-0490-0052>¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil / e-mail: luizaarias94@gmail.com² Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil / e-mail: naira.silveira@unirio.br**RESUMO**

Este artigo possui como temática a relação entre o serviço de referência e a catalogação, no que diz respeito à importância da conexão do trabalho do bibliotecário catalogador com o trabalho do bibliotecário de referência para o atendimento eficiente das necessidades do usuário. Tem como objetivo apresentar a relação entre o serviço de referência e o catálogo, por meio das tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. Para a elaboração deste trabalho foi realizada uma revisão de literatura referente aos assuntos tratados: o catálogo, as tarefas do usuário do FRBR e o serviço de referência. Observou-se que os dois campos de estudo se relacionam na literatura e ambos são necessários para um atendimento de qualidade ao usuário.

PALAVRAS-CHAVE

Catálogos. Serviços de referência. Tarefas do usuário.

The relationship between cataloging and the reference service**ABSTRACT**

The theme of this article is the relationship between the reference work and cataloging, regarding the importance of connecting the work of the cataloging librarian with the work of the reference librarian, for the efficient attendance of the user's needs. It aims to reveal the relationship between the reference work and the catalog, through Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR) user tasks and the six phases of the reference process proposed by Nice Figueiredo. This is a bibliographical and documentary research paper. For the preparation of this work, a literature review was conducted regarding the subjects dealt with in it: the catalog, FRBR user tasks and reference work. It was also observed that this relationship is extremely important for the improvement of the cataloging and a larger attendance of the needs of its users.

KEYWORDS

Catalogs. Reference services. User tasks.



JITA: IA. Cataloging, bibliographic control.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo aborda a relação entre o catálogo e o serviço de referência, identificando a conexão do trabalho do bibliotecário catalogador com o bibliotecário de referência e a importância da manutenção de um vínculo entre ambas as funções para o atendimento das necessidades do usuário. Para isso, será feita uma correspondência entre as seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo (1992) e as tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR).

O catálogo deve ser um instrumento efetivo e eficiente que permita ao usuário **encontrar** um recurso bibliográfico, identificá-lo (**identificar**) ou diferenciá-lo entre os demais documentos com características semelhantes, **selecionar** aquele que for pertinente às suas necessidades, **obter** o acesso a ele e **navegar** pelo catálogo (IFLA, 2016).

O catálogo deve ser compreendido como uma ferramenta de comunicação entre o acervo e o usuário, por isso é de suma importância que em sua construção o foco seja direcionado ao usuário e em suas necessidades. Na construção de um catálogo as decisões devem ser baseadas no olhar e no entendimento de seu futuro utilizador (IFLA, 2016). Sendo assim, a ótica do usuário deve estar presente no fazer do bibliotecário, conciliando tanto o serviço de referência quanto a representação documental.

O primeiro princípio geral da Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação (IFLA, 2016) é servir a conveniência do usuário no momento da constituição do catálogo. Considerando que o serviço de referência é o primeiro contato do usuário com a unidade informacional, fica evidente a importância do bibliotecário de referência na elaboração do catálogo da biblioteca.

Logo, o presente trabalho tem como contexto a relação do serviço de referência com a construção do catálogo de uma biblioteca e seu objetivo geral é apresentar a relação entre o serviço de referência e o catálogo, por meio das tarefas do usuário do FRBR e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo.

A relevância científica para o desenvolvimento deste estudo se evidencia por aproximar duas áreas distintas – serviço de referência e catalogação – chamando atenção para a relação entre ambas, como elas se complementam e como a interação entre as duas contribui para o bom funcionamento de uma unidade de informação. Além disso, as temáticas levantadas no artigo apresentam poucos estudos e pesquisas e, por isso, são merecedoras de maior atenção.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo por base as definições de Dalfovo, Lana e Silveira (2008), o presente estudo caracteriza-se em uma pesquisa descritiva por compreender análise qualitativa, com base em um levantamento de dados bibliográficos, buscando descrever e apresentar conceitos e seus relacionamentos entre a catalogação e o serviço de referência. De acordo com os procedimentos de coleta trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pois apresenta como ponto de partida a revisão de literatura e documental, em razão da análise realizada da Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação, bem como do relatório final dos *Functional Requirements for Bibliographic Records* (FRBR).

Para a elaboração deste trabalho foi realizada uma revisão de literatura referente aos temas: o catálogo, as tarefas do usuário do FRBR e o serviço de referência. As

informações foram coletadas através da consulta a fontes físicas e digitais, baseando-se em autores consagradas na área da Biblioteconomia, bem como em repositórios digitais, como a BRAPCI.

A literatura recuperada foi lida e analisada com o intuito de relacionar as tarefas do usuário com as seis fases do processo de referência. Na seção 3 são apresentadas referências sobre catálogo e as tarefas do usuário, na seção 4 focou-se nas questões que dizem respeito ao serviço de referência e na seção 5 os dois campos de estudos foram relacionados. Por fim, a seção 6 apresentam as considerações finais.

3 O CATÁLOGO E AS TAREFAS DO USUÁRIO

O catálogo é um instrumento de comunicação, pois ele é o elo entre a informação contida no documento do acervo e o usuário. É a partir da consulta feita nesta ferramenta que o indivíduo, seja de maneira independente ou com a ajuda do bibliotecário de referência, sanará suas necessidades informacionais.

Catálogo é um meio de comunicação, que veicula mensagens sobre os registros do conhecimento, de um ou vários acervos, reais ou ciberespaciais, apresentando-as com sintaxe e semântica próprias e reunindo os registros do conhecimento por semelhanças, para os usuários desses acervos. O catálogo explicita, por meio das mensagens, os atributos das entidades e os relacionamentos entre elas (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 13).

De acordo com Ferraz (1991, p. 91) “o catálogo é uma lista organizada com qualquer ordem permitindo a quem o consulta ter ideia do material a que se refere, sem necessidade de acesso físico a esse material”. A autora traz ainda a ideia do catálogo como um instrumento elaborado para a localização de um determinado item bibliográfico na biblioteca que possui como principal função o agrupamento de informações para seus usuários.

Mey e Silveira (2009) afirmam que são os bibliotecários os responsáveis por realizar as representações dos registros do conhecimento, matéria-prima do fazer biblioteconômico, de modo a facilitar a sua busca e decorrente acesso. Nesse cenário, é realizada a catalogação, ou seja, o processo para a composição do catálogo ou “de preparar registros bibliográficos que se tornam entradas num catálogo” (FERRAZ, 1991, p. 92). Para as autoras acima citadas, a riqueza da catalogação está embasada nos relacionamentos entre os registros do conhecimento, constituídos de maneira a criar alternativas de escolha para os usuários. Além disso, tem a função de “caracterizar os registros do conhecimento, individualizando-os, tornando-os únicos entre os demais, como também de reuni-los por suas semelhanças” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 8).

Conforme afirma Ferraz (1991) por meio do catálogo é possível para o usuário saber se a biblioteca possui o item desejado e, se possui, onde o mesmo está localizado na coleção. “Em síntese, pode-se dizer que os catálogos veiculam a mensagem elaborada pela catalogação de seu interesse e permitindo aos registros do conhecimento encontrar seus usuários” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 13).

as funções básicas atribuídas ao catálogo, em várias épocas, podem dividir-se em duas categorias principais: as relacionadas com o inventário, que determinam rápida e precisamente a existência de um documento, e as que se prendem à recuperação, pelo acesso por assunto (MACHADO, 2003, p. 46-47).

Ferraz (1991) explana que o desenvolvimento do catálogo vem desde a antiguidade com os tabletes de argila sistematicamente agrupados nas salas da Biblioteca de Nínive e na Biblioteca de Alexandria, como lembram Mey e Silveira (2009), com seu importante bibliotecário Calímaco que em seu *pinakoi* organizou os volumes a partir de grandes assuntos, bem como fez uso de etiquetas para a identificação do autor e do título do livro.

A autora complementa que com o advento da imprensa, no século XVI, a função do catálogo sofreu uma brusca e importante modificação que, devido ao aumento da produção de livros, passou a exigir uma organização mais cuidadosa. Nesse contexto, o catálogo passou a ser um instrumento essencial para a recuperação de informações.

Nesse mesmo século, que foi um verdadeiro divisor de águas para a catalogação, “proliferaram os catálogos com finalidade comercial e originam-se as chamadas feiras de livros, tornando-se conhecidas as de Leipzig e Frankfurt” (MACHADO, 2003, p. 47). Após alguns avanços, no início do século XVIII:

os catálogos eram vistos mais como listas simplificadas do que como inventários. Algumas práticas se impuseram: catálogos classificados ou alfabéticos, embora alguns ainda permanecessem organizados pelo tamanho dos livros; os índices eram considerados úteis, embora não indispensáveis; os nomes dos autores vinham pelo sobrenome, embora ordenados cronologicamente; a página de rosto adquiriu um certo prestígio, sendo os títulos transcritos literalmente; incluíram-se dados de publicação e notas de ‘encadernação com’; as remissivas tornaram-se de uso comum, assim como algumas entradas analíticas (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 68-69).

Entre o final do século XIX e início do século XX, deu-se o desenvolvimento da sistematização da prática catalográfica através de iniciativas como a de Anthony Panizzi, bibliotecário assistente do *British Museum*, com suas “91 regras da catalogação”, até chegar em Charles Ami Cutter, o primeiro teórico da catalogação com a publicação do “*Rules for a Dictionary Catalog*” em 1876, onde “a importância da estrutura dos catálogos de bibliotecas é realmente definida” (MACHADO, 2003, p. 47).

No ano de 1961, quase cem anos após a impressão do “*Rules for a Dictionary Catalog*”, ocorre a publicação da “Declaração de Princípios de Paris” como resultado da Conferência Internacional sobre Princípios de Catalogação. Ainda de acordo com a autora, as funções e a estrutura dos catálogos instituídas por esta declaração, são muito semelhantes com as expostas por Cutter (MACHADO, 2003).

Devido aos avanços tecnológicos e ao aumento da visibilidade do catálogo, Figueiredo (1996) destaca a importância do bibliotecário levar em consideração na construção do catálogo as necessidades e realidade de seu usuário potencial virtual, grupo este cada vez mais exigente.

Atualmente, é possível achar todo e qualquer tipo de informação sobre os mais variados assuntos na internet. Contudo, grande parte dessas informações são vulneráveis e não possuem garantia de validade. Sendo assim, segundo Sousa e Fujita (2012, p. 71-72), o catálogo das bibliotecas deve ser enxergado pelas instituições que a abrigam e pelos próprios usuários como uma “[...] ferramenta segura de acesso à informação documentária, tratada e armazenada”. Nesse cenário, torna-se fundamental que o bibliotecário busque se adaptar e acompanhar as mudanças advindas das novas tecnologias para que o seu serviço continue sendo imprescindível para aqueles que queiram obter uma informação verídica e com credibilidade.

É importante que o bibliotecário catalogador compreenda que as obras que chegam a suas mãos devem ser examinadas e preparadas com a finalidade de servir ao fim para o

qual foram escritas. E, para que isso seja possível, “o catalogador precisa compreender o público, prever as necessidades do leitor e empenhar-se de todo modo para tornar fácil e lógica a localização dos livros” (MANN, 1962, p. 16).

Na construção de um catálogo as decisões devem ser baseadas no olhar e no entendimento de seu futuro utilizador (IFLA, 2016). Sendo assim, a ótica do usuário deve estar presente no fazer do bibliotecário tanto no serviço de referência quanto no processamento técnico.

Nesse panorama, surgem os *Functional Requirements for Bibliographic Records* (FRBR) ou Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos que consistem em um modelo conceitual desenvolvido pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) baseado na entidade-relacionamento (E-R). “Ao propor relacionamentos de diversas naturezas, os FRBR propõem o agrupamento de entidades com semelhanças, oferecendo um maior número de opções ao usuário que busca informações nos registros bibliográficos” (MORENO; MÁRDERO ARELLANO, 2005, p. 20).

Tal modelo tem sua origem nas inquietações levantadas pelos participantes do Seminário sobre Registros Bibliográficos de Estocolmo, realizado no ano de 1990. De acordo com Moreno (2006) os pontos emergenciais discutidos nesta oportunidade foram a intensificação dos custos de catalogação e a necessidade de economizar neste processo, o intenso crescimento de publicações e a veloz propagação de novos formatos e materiais, além dos inúmeros métodos de acesso.

A partir daí, durante os oito anos subsequentes, o grupo de estudos proveniente da Seção de Catalogação e da Seção de Classificação e Indexação da IFLA, junto à colaboração de consultores e de voluntários do mundo inteiro, desenvolveram o “Relatório Final: FRBR” e assim nascia o modelo que reestruturou os registros bibliográficos de modo a refletir a estrutura conceitual de buscas de informação, levando em consideração a diversidade de usuários, de materiais e de formatos (MORENO, 2006).

Os principais objetivos dos FRBR são:

Primeiro, fornecer um quadro estruturado, claramente definido, para relacionar dados registrados em registros bibliográficos às necessidades dos usuários destes registros. O segundo objetivo é recomendar um nível básico de funcionalidade para registros criados por entidades bibliográficas nacionais (IFLA, 1998, p. 7).

Os FRBR estabelecem as tarefas do usuário, as entidades dos registros bibliográficos, os atributos de cada uma das entidades e as relações entre as entidades. A entidade, aspecto essencial de um banco de dados E-R “é uma ‘coisa’, ‘conjunto de artefatos’, ‘ser’, ou ‘algo da realidade moldada’, com características comuns que permitem identificá-la entre outras entidades” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 18), pode ser concreta ou abstrata; os atributos dizem respeito às características da entidade e as relações ocorrem entre as entidades.

Os FRBR são definidos através das tarefas genéricas praticadas pelos usuários durante a utilização de um catálogo de biblioteca ou de uma bibliografia nacional, que são encontrar, identificar, selecionar e obter um recurso e navegar pelo catálogo. A metodologia de análise de entidades do modelo e-r presente nesse modelo conceitual possui o enfoque na definição clara das entidades de interesse dos usuários dos registros bibliográficos, bem como de seus atributos e dos tipos de relacionamentos que ocorrem entre as entidades (IFLA, 1998).

Devido às inúmeras modernizações e avanços tecnológicos que ocorreram no mundo nas últimas décadas, de acordo com Souza, Bezerra e Costa (2016) o paradigma teórico-metodológico que fundamentava os estudos no campo da representação descritiva sofreu modificações e o seu foco que antes estava no item, transferiu-se para o usuário. Uma das questões principais tratadas pelos envolvidos foi a importância de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários de maneira eficiente e eficaz levando em consideração os mais diversos tipos de suportes e métodos de acesso à informação.

A intenção era produzir um modelo conceitual que integrasse os atributos específicos e os relacionamentos visando às distintas tarefas que os usuários realizam quando consultam os registros bibliográficos, a fim de recuperar informações pertinentes. As ‘tarefas dos usuários’ sintetizam requisitos básicos que devem ser previstos pelo sistema com vistas a auxiliar o usuário a navegar, encontrar, identificar, selecionar e obter um recurso (SOUZA; BEZERRA; COSTA, 2016, p. 117).

A partir da realização desse importante e necessário debate, segundo Souza, Bezerra e Costa (2016) foi possível o surgimento de um novo paradigma da Representação Descritiva, que colocou o usuário e suas necessidades informacionais como ponto principal para se repensar os Princípios da Catalogação. “Uma vez que cada usuário tem determinada necessidade e é preciso atendê-la, os FRBR são projetados para ter maior aderência às tarefas genéricas realizadas pelos usuários quando fazem buscas ou utilizam catálogos bibliográficos” (FUSCO, 2011, p. 82).

De acordo com Souza, Bezerra e Costa (2016)

[...] a reestruturação da descrição bibliográfica significou uma nova maneira de refletir a estrutura conceitual de buscas de informação, levando em conta não só a diversidade de usuários, mas também dos materiais (textuais, musicais, cartográficos, audiovisuais, gráficos e tridimensionais); dos suportes físicos (papel, filme, registros sonoros, iconográficos, meios ópticos de armazenagem, etc.); dos formatos (livros, folhas, discos, cassetes, fotografias, cartuchos, etc.) e das diferentes formas de expressão de uma obra (SOUZA; BEZERRA; COSTA, 2016, p. 118).

Dentre as mudanças advindas do modelo conceitual FRBR, uma é amplamente disseminada e possui grande importância para este artigo: as tarefas do usuário. Segundo Moreno (2009), este é o conceito menos explorado na literatura sobre FRBR e, por isso, merece especial atenção e um maior destaque no que diz respeito a novos estudos e elaboração de trabalhos. Considerando que o bibliotecário de referência, geralmente, é o primeiro contato do usuário ao acessar uma biblioteca, na seção seguinte será abordado o serviço de referência, buscando relacioná-lo com a representação documental.

4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E AS SUAS SEIS FASES

De acordo com Grogan (1995) até meados do século XIX, a maioria dos intelectuais procurava uma biblioteca apenas quando suas próprias coleções particulares não os bastavam para auxiliar em um de seus estudos. Tal cenário passou a ser modificado a partir do desencadeamento de alguns fatores, dentre eles o desenvolvimento da industrial editorial.

A partir desse momento, segundo o autor, livros com assuntos cada vez mais específicos foram sendo publicados e com o crescimento das publicações periódicas, a quantidade de conhecimento produzido se expandiu de tal modo que os estudiosos da época não mais teriam condições de detê-lo em suas coleções particulares e, devido a isso, passaram a frequentar as bibliotecas em busca de autores e temas de interesse, bem como o auxílio do bibliotecário nesse processo.

Além disso, “a ampliação do ensino público e o avanço da alfabetização criaram todo um novo público leitor” (GROGAN, 1995, p. 24), trouxe consigo novas exigências, apresentando necessidades de informação muito diversas e ansiando uma oferta de serviço personalizado (ACCART, 2012).

De acordo com Figueiredo (1992), a primeira menção ao serviço de referência ocorreu no ano de 1876 durante a 1ª Conferência da *American Library Association* (ALA), onde o bibliotecário Samuel Swett Green discursou sobre “auxílio aos leitores”. Até aquele momento, a biblioteca possuía seu acervo e o público a frequentava para usufruir do mesmo. Então, tomou-se conhecimento que o público carecia de uma orientação mais direcionada para que fizesse o uso correto e completo do acervo. O bibliotecário assume o papel de mediador entre a informação e o usuário, auxiliando esse indivíduo em sua busca de maneira personalizada, prestando orientações para a formulação da consulta visando a torná-la mais precisa (ACCART, 2012).

Figueiredo (1992) destaca que o enfoque dirigido ao usuário que o serviço de referência traz ao dia-a-dia da biblioteca, inerente a tal atividade, diz respeito a como ele deve ser visto e percebido pelo profissional da informação, qual a sua necessidade de informação e, em conformidade com esta percepção, que atitude o bibliotecário deve tomar para melhor atender o usuário.

O serviço de referência abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta. A função de referência [...] se mostra necessária e cada vez mais essencial para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca de informação. (ACCART, 2012, p. 3-4)

Em síntese, Mangas (2007, p. 2) afirma que na “maior parte das definições de serviço de referência é possível constatar que a dimensão humana, isto é, o contacto pessoal entre o utilizador e o bibliotecário aparece como um elemento comum e essencial”. O principal objetivo do serviço de referência seria então auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente. “Exceto a recepção, o trabalho de referência consta de três atividades principais: informar (ou serviço de perguntas/respostas), pesquisar informações e capacitar usuários” (ACCART, 2012, p. 105).

De acordo com Grogan (1995, p. 16) “[...] o serviço de referência em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, o trabalho de referência) quanto as funções instrucionais”.

Accart (2012) destaca que pelo fato do serviço de referência desempenhar múltiplas funções (recepção, orientação, pesquisa, capacitação de usuários, etc.), torna-se o primeiro ponto de contato com usuário, logo é a qualidade e eficiência desse processo que esse indivíduo levará em consideração no momento de formar a imagem da instituição. “O serviço de referência é a alma e os nervos de toda biblioteca e sua eficiência é um indício da eficiência alcançada nas outras seções da instituição” (LITTON, 1975, p. 6).

Localizado na última etapa da cadeia documentária – composta pelas atividades de aquisição, tratamento e disseminação da informação – e sendo, como dito anteriormente, o primeiro ponto de contato com o usuário, o serviço de referência surge, segundo Accart (2012), como uma síntese de todos os processos que o precedem. Sendo o verdadeiro ponto de encontro com o usuário, o desfecho de todo o trabalho previamente realizado com os documentos.

Dessa maneira, a existência de um serviço de referência de qualidade depende inteiramente do bom funcionamento geral da instituição no que diz respeito à realização satisfatória de cada um dos elementos da cadeia documentária. Segundo Litton (1975, p. 30) “é imprescindível uma estreita colaboração entre a sala de referência e os demais setores da biblioteca” para que o usuário seja atendido em suas necessidades informacionais. Nesse cenário Accart (2012, p. 37) afirma que

A política de referência mantém uma relação direta com as políticas dos outros serviços da instituição: aquisição, catalogação, indexação, etc. Ela constitui um dos elos essenciais, pois o serviço de referência, graças ao contato direto com o público, está em condições de perceber quais são as expectativas dos usuários em matéria de documentação. Ele conhece suas necessidades e as antecipa. Esta observação regular do comportamento dos usuários pode ser um dos elementos que devem ser pensados quando da formulação da política geral de informação.

Grogan (1995, p. 33) relata que mesmo os bibliotecários que não trabalham no serviço de referência em seu dia-a-dia acreditam que essa é uma “matéria que jamais deverá ser omitida da formação profissional dos bibliotecários”.

Com a enorme quantidade de informação existente há um grave problema para identificar e recuperar uma informação que seja verdadeiramente relevante. Nesse contexto, o papel do bibliotecário torna-se indispensável, visto que é ele o profissional capacitado a filtrar, organizar, analisar e disseminar a informação pertinente e atualizada para o usuário que dela necessita. Afinal, ele saberá direcionar as ferramentas de acesso a informação e, dessa maneira, guiar o usuário em sua busca frente à enorme quantidade de informação disponível nas mais diversas mídias. “Para o usuário, o profissional de referência ocupa uma posição de conselheiro e formador, desempenhando, de fato, uma mediação entre necessidades de informação e fontes de informação” (ACCART, 2012, p. 127).

De acordo com Figueiredo (1991) o processo de referência nada mais é que o procedimento de busca da informação por parte do bibliotecário com a finalidade de atender a necessidade informacional do usuário. É um processo que envolve a interação direta entre o bibliotecário de referência e seu usuário, exigindo desse profissional determinadas habilidades técnicas e humanas para a consecução eficiente do serviço. “O bibliotecário de referência é pois, o intérprete, o tradutor, o orientador e portanto essencial ao serviço de informação e assistência aos leitores” (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 76)

Mangas (2007, p. 10) enxerga o processo de referência como “a sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores”. Em seu livro “Serviço de referência e informação”, Nice Menezes de Figueiredo (1992) versa sobre as seis fases do processo de referência, desde o recebimento da questão até a transmissão da resposta, que consiste em um modelo proposto por Jahoda e Olson e adaptado à investigação de sua obra. No presente estudo, foram analisadas tais fases.

Antigamente, de acordo com Figueiredo (1992, p. 11), a grande maioria das consultas de referência poderiam ser classificadas como de “pronto atendimento”, do tipo “bater e fugir” que poderiam ser respondidas em, no máximo, dez minutos. Contudo, a autora ressalta a evolução do serviço de referência no que diz respeito à especialização da informação e, por conseguinte, das bibliotecas. Logo, nesse cenário, essa técnica de atendimento passou a não mais atender às necessidades informacionais dos usuários.

Sendo assim, Figueiredo (1992) afirma ainda que essa mudança trouxe à tona um serviço de referência em que o bibliotecário deverá dispor de um maior tempo e esforço, bem como fazer uso dos seus conhecimentos para a interpretação e análise das necessidades informacionais de quem atende. Para Martins e Ribeiro (1972, p. 31) “o bibliotecário de referência é o intérprete da coleção e para interpretá-la terá de se comunicar com aqueles a servir”.

Além disso, Figueiredo (1992) assegura que o advento do computador e a automação dos catálogos levou o bibliotecário de referência a adotar uma nova abordagem de entrevista, ampliando a interação humana entre o profissional e o usuário. Tal fato só fez aumentar a percepção do papel do bibliotecário como um profissional necessário e importante durante o processo de busca, aliando suas habilidades técnica e humana.

Por conseguinte, a autora conclui que devido ao uso de sistemas computadorizados nas bibliotecas, a eficácia da função de referência foi aumentada substancialmente, aliando a rapidez do serviço e a veloz coleta de dados.

Figueiredo (1992) apresenta as fases do processo de referência: seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e renegociação. Ressalta que apesar de muitas vezes os bibliotecários não respeitarem a ordem dessas fases ou então não as efetuarem como fases separadamente, esse esquema é válido para a realização de um estudo do processo de referência.

A primeira fase é a seleção da mensagem que, de acordo com Figueiredo (1991), é o momento de identificar o que é essencial na questão proposta pelo usuário. Após tal análise, em um processo subconsciente, o bibliotecário de referência determina o assunto e identifica os prováveis instrumentos dos quais fará uso. A partir desse momento, se o bibliotecário sentir a necessidade de esclarecer algum ponto da questão, a segunda fase do processo de referência, a negociação, tem início.

Estando clara a real necessidade informacional do usuário, mediante uma discussão com o mesmo sobre a questão proposta, o bibliotecário passa para o desenvolvimento da estratégia de busca, terceira e crucial fase do processo de referência. Demandando maior apuro intelectual do bibliotecário, o sucesso de tal fase irá depender do quanto esse profissional está treinado para o serviço que executa, bem como o quanto é conhecedor de sua biblioteca e dos recursos disponíveis para responder ao questionamento do usuário. Além disso “para uma atuação correta nesta fase, o bibliotecário deve ter habilidade para traduzir a questão do usuário, como estabelecida na negociação, para a linguagem dos catálogos, bem como para a dos outros instrumentos bibliográficos da coleção” (FIGUEIREDO, 1992, p. 47).

Terminada a parte intelectual, o bibliotecário dá início a parte mecânica, como define Figueiredo (1992, p. 48), realizando “a busca nas fontes identificadas como as mais prováveis de conter a resposta”. Contudo, a autora ressalta que a fase da busca também depende do treinamento e da capacidade do bibliotecário, bem como sua responsabilidade e cuidado para o fornecimento da resposta correta à demanda do usuário.

Finalizado o procedimento de busca, a próxima fase é a seleção da resposta que, de acordo com Figueiredo (1992, p. 51), “desafia o bibliotecário a pôr para trabalhar o seu processo de raciocínio na comparação e análise da informação, na tomada de decisões, e na conclusão sobre a utilidade dos materiais encontrados ou não”, levando em consideração a relevância e a pertinência do material que será fornecido. Figueiredo (1991) reitera que a informação identificada nessa etapa deve ser adequada e completa, para ser útil ao usuário.

Caso a informação necessária não tenha sido encontrada ou seja insuficiente para atender a lacuna informacional do usuário, o bibliotecário deve dar início a renegociação da questão e retomar todas as fases do processo de referência. Figueiredo (1992, p. 53) ressalta a importância desta fase no processo de referência, pois é nela que “o bibliotecário tem os meios para refinar cada aspecto da questão em qualquer das fases do processo”.

“Todavia, o sucesso e ou a falha neste serviço depende ainda grandemente da correta negociação com o usuário e da estratégia de busca elaborada, pois da precisão da busca é que dependerá a descoberta ou não do que é solicitado pelo usuário” (FIGUEIREDO, 1991, p. 52).

Além de Figueiredo (1992), outros autores também trabalharam com essa mesma perspectiva. Grogan (1995) em seu livro “A prática do serviço de referência” dividiu o processo de referência em oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Enquanto Mangas (2007) distribuiu o referido processo em quatro etapas distintas: recepção e identificação da pergunta, entrevista de referência, estratégias de pesquisa e obtenção da resposta e fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência.

É possível perceber que as etapas ou fases citadas tanto pelos autores supracitados quanto por Nice Figueiredo possuem muitas similaridades, embora se diferenciem em quantidade. Entre as diferenças destacam-se, por exemplo, que os dois primeiros passos de Grogan (1995, p. 34) estão voltados “exclusivamente à pessoa que está às voltas com o problema”, em um processo intrapessoal que não é considerado nas fases de Figueiredo e nas etapas de Mangas. Ambos dão início ao processo de referência a partir da dúvida trazida pelo usuário ao bibliotecário, o que caracteriza um processo interpessoal.

A partir do estudo feito, nota-se a relação das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo com as tarefas dos usuários dos FRBR, que será melhor exposto na seção seguinte.

5 A RELAÇÃO ENTRE CATALOGAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Em conformidade com Martins e Ribeiro (1972), para que o bibliotecário de referência cumpra seu papel da melhor maneira possível é necessário que tal seção utilize dos recursos advindos de toda a biblioteca.

A importância da colaboração entre todas as seções de uma unidade de informação é ressaltada por Litton (1975, p. 30), pois “mobiliza todos os seus recursos para atender aos pedidos de informação”, tornando mais forte a instituição na qual está inserida. Nesse cenário, trazemos a importância da relação do serviço de referência com o catálogo, da interação dos bibliotecários de referência e dos bibliotecários catalogadores e de seus

setores. “Em uma palavra, podemos dizer que todos os funcionários ajudam os leitores, de maneira direta ou indireta” (LITTON, 1975, p. 4).

“De modo geral, a catalogação tem sido definida como o ato de elaborar catálogos” (MEY, 1987, p. 4). Embora seja considerada por muitos uma atividade essencialmente técnica, a catalogação é, na verdade, um “[...] empreendimento bem mais vasto de estudar, registrar e interpretar dos livros, de modo que possam ir ter às mãos dos milhares de leitores que buscam material de leitura de toda espécie para todos os fins” (MANN, 1962, p. 15). O bibliotecário catalogador é, segundo Cruz (1994, p. 90) “o intérprete dos documentos e o elemento de ligação entre o autor e os usuários”.

Para que tal feito seja realizado de modo concreto e eficiente, conforme afirma Mann (1962) é necessário que o catalogador compreenda o público e preveja as necessidades dos usuários. Esse profissional deve se esforçar para que a localização dos livros dentro da unidade de informação, seja realizada de modo simples e lógico.

Mey (1987) compila diversas definições de catálogo de autores renomados e atenta ao fato de que em nenhuma das definições o usuário tenha sido levado em consideração, já que como ela mesma diz, é ele “o interessado maior”, para quem o catálogo é elaborado. Logo, acredita que definições que não abarcam o usuário são “incompletas e mesmo incongruentes com os objetivos e funções do catálogo” (MEY, 1987, p. 17).

O catálogo deve ser visto como um meio de comunicação, assim como é o serviço de referência, estabelecendo dessa maneira uma “relação entre as necessidades dos leitores e os recursos da biblioteca” (MEY, 1987, p. 17). Fica evidente que, por um longo período de tempo, “o foco da representação descritiva sempre se deu a partir das necessidades do usuário-meio, quais sejam, o bibliotecário e, não sob a perspectiva do usuário-fim” (MORENO; MÁRDERO ARELLANO, 2005, p. 22). Contudo, como lembra Mey (1987), foi Cutter que tomou o usuário como o ponto de partida para a definição dos objetivos do catálogo, sendo a finalidade maior desse instrumento auxiliar e permitir a esse indivíduo encontrar aquilo que deseja dentro de uma unidade de informação.

Nesse contexto, reafirmando e renovando as perspectivas da catalogação, surgem os FRBR, modelo que “estabelece conceitos novos incluindo metadados (visando facilitar a inclusão e a navegação dos dados no meio digital), que, futuramente, darão origem ao novo Código Internacional de Catalogação, cujo objetivo principal será a satisfação do usuário” (SANTOS; CORRÊA, 2009, p. 31-32). A partir desse momento, segundo Oliver (2011) o foco da catalogação torna-se o usuário, que busca o registro, e não mais o próprio catalogador, que o cria.

Figueiredo (1992) nos apresenta algumas semelhanças entre o processo de referência e os catálogos. Entre elas estão: o impacto sentido por ambas as áreas devido ao advento da Ciência da Informação na década de 1960, enquanto uma previa a possibilidade da existência de um catálogo computadorizado, a outra inicia as investigações para a automação do serviço de referência, vide o sucesso dos experimentos nos sistemas de recuperação da informação; possuem metas parecidas, visto que as duas áreas buscam “determinar os usuários e suas abordagens ao catálogo ou ao bibliotecário de referência” (FIGUEIREDO, 1992, p. 43); além disso, apresentam interesses em comum. Entre eles estão a:

determinação dos propósitos do usuário ao fazer uso do catálogo ou do serviço de referência, e quais os tipos de informação existentes no catálogo que são úteis aos usuários; a ambos interessa o estudo da atuação dos usuários no

manejo do catálogo, ou à frente da mesa de referência. (FIGUEIREDO, 1992, p. 43)

Litton (1975) chama a atenção para o interesse do bibliotecário de referência na elaboração do catálogo, afinal é ele o profissional que irá utilizar tal instrumento diariamente a fim de atender o seu público. Como lembra Figueiredo (1992) é imprescindível que o bibliotecário de referência conheça à fundo o sistema com o qual irá trabalhar e que ele saiba como é feita a catalogação e a indexação dos documentos pelo setor de processamento técnico da biblioteca. Afinal, é a partir do tamanho do conhecimento dos recursos que a unidade de informação oferece, bem como da linguagem das fontes que esse profissional tem a sua disposição, que irá depender o sucesso do processo de referência.

Para Mey e Silveira (2009), a catalogação deve possibilitar ao usuário expressar sua mensagem interna. Logo, o bibliotecário de referência, indivíduo que mantém relação direta com o usuário, possui a competência necessária para oferecer “sugestões sobre a adequação dos registros ao nível da clientela” (MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 68), utilizando palavras que são de uso corrente nos pedidos efetuados pelos usuários. Tais medidas suprem deficiências que podem vir a acontecer durante o processo de referência.

Como ressalta Litton (1975, p. 33) “somente estreita colaboração entre as seções de referência e de processos técnicos pode resultar num trabalho técnico à altura das solicitações constantes de um público exigente.”

Tanto Figueiredo (1992) quanto Litton (1975) atentam para a importância da direção da unidade de informação tomar para si a responsabilidade de manter uma sólida relação entre os setores da mesma, agendando reuniões entre os bibliotecários catalogadores e bibliotecários de referência, bem como propiciar treinamentos com vistas a manter a atualização dos funcionários. Outra medida muito interessante seria a organização de uma “tabela de pessoal a fim de que os bibliotecários não tenham que lidar com o usuário o tempo todo, propiciando assim mudança de rotina” (FIGUEIREDO, 1992, p. 103).

A partir desta análise, iremos evidenciar a relação discutida através do vínculo existente percebido entre as tarefas do usuário dos FRBR e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo.

No que diz respeito às seis fases do processo de referência, temos o usuário como participante de quatro delas, exceto pela fase da estratégia de busca e da busca, onde apenas o bibliotecário trabalha. As tarefas do usuário dos FRBR trazem intrínsecas a elas uma “[...] nova concepção de gestão baseada no primado do cliente e em valores de excelência para atingir a sua satisfação [...]” (MANGAS, 2007, p. 8). De acordo com Oliver (2011) as necessidades do usuário, ponto de partida do serviço de referência, são definidas nos FRBR nos termos das tarefas do usuário.

Tanto a fase de **seleção da mensagem**, primeira do processo de referência, quanto a tarefa **encontrar** possuem o mesmo preceito: atender à necessidade informacional trazida pelo usuário. É a partir dessa lacuna de conhecimento exposta pelo usuário para o bibliotecário de referência que se tem início o processo de referência. O bibliotecário irá por fim encontrar uma entidade, como resultado de uma busca usando um atributo (IFLA, 1998).

A fase de **negociação** se caracteriza pelo esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam existir sobre a questão ofertada pelo usuário, mediante uma entrevista com o mesmo. Partindo do mesmo princípio, a tarefa **identificar** permite a confirmação de que

a entidade descrita corresponde à entidade procurada ou distinguir entre entidade de características similares (IFLA, 1998).

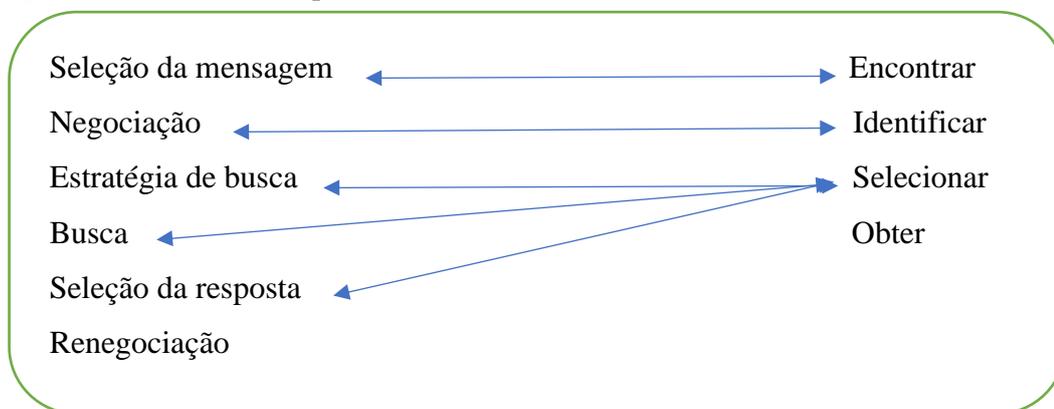
Após entender a real necessidade do usuário e confirmar que a entidade descrita pelo mesmo corresponde a que está sendo buscada, parte-se para o momento de definir as fontes onde a busca será realizada – a terceira fase do processo de referência, intitulada **estratégia de busca** - com vistas a atender as “especificações do usuário quanto formato físico, etc. ou à rejeição de uma entidade que não atende às necessidades do usuário” (TILLET, 2003, p. 5). Ou seja, **selecionar** a informação pertinente que atenda a necessidade informacional do mesmo. Nesse cenário, é possível perceber que tanto a estratégia de busca quanto a própria busca se relacionam, mesmo que indiretamente.

A tarefa **selecionar** possui ligação direta com a fase de **seleção da resposta** – penúltima do processo de referência, pois ambas as situações se caracterizam pelo trabalho conjunto entre bibliotecário e usuário na escolha pela resposta ideal ao questionamento formulado de maneira a atender as necessidades existentes.

Durante esse momento de análise da informação coletada para seleção final, é possível que nenhuma delas realmente satisfaça as necessidades do usuário. Logo, se encaixaria aqui a fase da **renegociação**, caso a informação encontrada seja rejeitada pelo usuário parte-se para a última fase do processo de referência que se caracteriza por uma nova discussão entre bibliotecário e usuário com vistas a reiniciar o processo.

Por fim, com a informação desejada e usuário satisfeito o atendimento pode ser encerrado e esse indivíduo finalmente irá **obter** a entidade descrita. O relato explanado textualmente, está ilustrado na figura a seguir.

Figura 1. As seis fases do processo de referência e as tarefas do usuário.



Fonte: Autora (2017).

Com base na análise da literatura, observa-se que as duas disciplinas de estudo - Catalogação e Serviço de Referência - estão extremamente relacionadas e objetivam o encontro entre a informação e o usuário, mesmo que, às vezes, pareçam tão distantes por estarem em setores diferentes da biblioteca, ou ainda, que a primeira está relacionada a uma atividade de representação e organização que lida diretamente com o documento, enquanto a segunda está atrelada ao contato humano.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como considerações finais, têm-se que a partir da revisão de literatura e da análise realizada na seção 5 do presente artigo, a relação entre o serviço de referência e o catálogo fica evidente por meio das tarefas do usuário dos FRBR e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo.

A literatura apresenta subsídios que demonstram que a relação entre ambos os campos de estudo revela que tanto o bibliotecário catalogador necessita conhecer o processo de referência como o bibliotecário de referência necessita conhecer os procedimentos realizados na elaboração do catálogo. Durante algum tempo, a segmentação das disciplinas deve ser vista como um método de apresentar aos estudantes conhecimentos específicos, porém, não se pode ser feito isoladamente, pois eles se complementam e são necessários para a atuação profissional.

Faz-se necessário salientar que embora a literatura apresente relação entre esses dois campos, é preciso estudar mais a fundo como essa relação ocorre na prática. Em estudo anterior, Arias (2017) realizou uma pesquisa com aplicação de questionário e a maioria dos bibliotecários respondentes apresentaram um olhar favorável a interação entre o bibliotecário de referência e o bibliotecário catalogador, bem como acreditam que essa relação é de extrema importância para o aperfeiçoamento da catalogação e o maior atendimento das necessidades dos usuários.

Neste sentido, aponta-se que estudos que estabeleçam relação entre Catalogação e Serviço de Referência são de extrema importância para o desenvolvimento da Biblioteconomia. A troca de conhecimento desses diferentes atores – bibliotecário catalogador e bibliotecário de referência - na rotina da unidade de informação traria um grande benefício para o usuário e na elaboração de diferentes produtos de disseminação da informação e conhecimento.

Por fim, acredita-se que o vínculo entre a catalogação e o serviço de referência fica evidente ao considerar as tarefas dos usuários presentes nos FRBR e nas fases previstas por Figueiredo. Com o intuito de fortalecer a catalogação como uma atividade social e humana, não apenas como um tratamento técnico do documento, acredita-se que esta pesquisa poderá motivar estudos futuros na comunidade biblioteconômica. Sendo assim, este trabalho buscou apresentar a importância da visão centralizada no usuário para a construção e atualização dos catálogos das bibliotecas, salientando a necessidade de atuação conjunta entre bibliotecário de referência e catalogador.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012. 312 p. ISBN 9788585637477.

ARIAS, Luiza. **O catálogo e o seu uso: as tarefas do usuário e as seis fases do processo de referência**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

CRUZ, Anamaria da Costa. **Representação descritiva de documentos**: estudo de iniciação. Rio de Janeiro: FEBAB, 1994. 162 p.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 2, n. 4, p. 01- 13, 2008. Disponível em: <http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewArticle/243>. Acesso em: 17 mar. 2017.

FERRAZ, Iraneuda Maria Cardinali. Uso do catálogo de biblioteca: uma abordagem histórica. **Transinformação**, Campinas, v. 3, n.1/2/3, p. 90-114, jan./dez. 1991. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1662>. Acesso em: 17 jan. 2017.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. [São Paulo]: Nobel, 1991. 144 p. ISBN 852130661X.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O usuário e o processo de referência. *In*: FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviço de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992, p. 59-94. ISBN 8572280030.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996. 124 p. ISBN 8572280049.

FUSCO, Elvis. **Aplicação dos FRBR na modelagem de catálogos bibliográficos digitais**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2011. 180 p. ISBN 9788579832109.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995. 196 p. ISBN 8585637048.

IFLA. **Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação**. 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2016-pt.pdf. Acesso em: 24 jun. 2020.

IFLA. Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records. **Functional requirements for bibliographic records**: final report. München: K. G. Saur, 1998. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/frbr/frbr.pdf>. Acesso em: 9 jul. 2020.

LITTON, Gaston. **A informação na biblioteca moderna**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975. 223 p.

MACHADO, Ana Maria Nogueira. **Informação e controle bibliográfico**: um olhar sobre a cibernética. São Paulo: Ed. UNESP: [s.n.], 2003. 159 p. ISBN 8571394628.

MANGAS, Sergio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lima, n. 28, p. 1-31, abr./jun. 2007. Disponível em: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf>. Acesso em: 18 maio 2017.

MANN, Margaret. **Catálogo e classificação de livros**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1962. 338 p.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 1972. 257 p.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Catálogo e descrição bibliográfica**: contribuições a uma teoria. Brasília, DF: ABDF, 1987. 201 p.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catálogo no plural**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009. 217 p. ISBN 9788585637392.

MORENO, Fernanda Passini. **Requisitos funcionais para registro bibliográficos – FRBR**: um estudo no catálogo da rede bibliodata. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2006. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/2565>. Acesso em 15 jan. 2017.

MORENO, Fernanda Passini. O modelo conceitual FRBR: discussões recentes e um olhar sobre as tarefas dos usuários. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 14, n. 27, p. 47-68, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2009v14n27p47/19684>. Acesso em: 15 jan. 2017.

MORENO, Fernanda Passini; MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos – FRBR: uma apresentação. **RDBCI**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 3, n. 1, p. 20-38, jul./dez. 2005. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2052>. Acesso em: 15 jan. 17

OLIVER, Chris. **Introdução à RDA**: um guia básico. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2011. 153 p. ISBN 9788585637453.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CORRÊA, Rosa. **Catálogo**: trajetória para um código internacional. Niterói, RJ: Intertexto, 2009. 80 p. ISBN 9788587258762.

SOUSA, Brisa Pozzi; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Do catálogo impresso ao on-line: algumas considerações e desafios para o bibliotecário. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 59-75, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/viewFile/822/pdf>. Acesso em: 9 abr. 2017.

SOUZA, Elisabete; BEZERRA, Darlene; COSTA, Wellington. Descrição de recursos em uma estrutura de metadados pautada no modelo FRBR. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 113-136, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/58835>. Acesso em: 5 mar. 2017.

TILLET, Bárbara. **O que é FRBR?**: um modelo conceitual para o universo bibliográfico. 2003. Disponível em: <https://www.loc.gov/catdir/cpsd/o-que-e-frbr.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2017.



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 07/07/2020 – Aprovado em: 07/10/2020 – Publicado em: 28/10/2020
