



XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

GT-4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

ENCONTRABILIDADE DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: RELATO DE AUDITORIA NA BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE

INFORMATION FINDABILITY IN UNIVERSITY LIBRARY: AUDIT REPORT IN THE ZILA MAMEDE CENTRAL LIBRARY

Adlareg Áurea da Costa Dutra (Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN)

Andréa Vasconcelos de Carvalho (Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN)

Antônia Ângela da Silva (Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN)

Fernando Antony Guerra Alves (Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN)

Valéria Maria Lima da Silva (Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Visa auditar a encontrabilidade da informação na Biblioteca Central Zila Mamede focando no acervo circulante desta biblioteca universitária. O percurso metodológico incluiu aplicação de questionário a usuários, entrevista com bolsistas e grupo focal com bibliotecários, além de análise documental de normativos internos. Os resultados evidenciaram que os usuários demandam encontrar os livros mais facilmente; os dados disponibilizados no catálogo digital são insuficientes para a localização dos títulos; e a sinalização do acervo adotada é incompreendida. Diante disto, são apresentadas recomendações para ampliar a autonomia, facilidade e rapidez com que os usuários encontram os títulos que buscam.

Palavras-Chave: Encontrabilidade da Informação; Biblioteca Universitária; Auditoria da Informação.

Abstract: It aims to evaluate the information findability in the Zila Mamede Central Library from the audit centered on the circulating collection of this university library. The methodological path included application of a questionnaire to users, interview with fellows and focus group with librarians, as well as documentary analysis of internal regulations. The results show that: the users demand to find books more easily; data available in the catalog are insufficient to locate the titles; the signage adopted is misunderstood. Given this, recommendations are presented to increase the autonomy, ease and speed with which users find the titles they seek.

Keywords: information Findability; University Library; Information Audit.

1 INTRODUÇÃO

A quantidade de títulos existentes em algumas bibliotecas, especialmente bibliotecas universitárias, é bastante expressiva. Sua organização e localização seguem padrões pré-estabelecidos da área, como o uso da Classificação Decimal Universal (CDU) para classificação dos documentos, por exemplo. Apesar de existir padrões a serem seguidos no âmbito das bibliotecas, eles devem ser apresentados de maneira clara e de fácil entendimento para que o usuário da informação possa encontrar de maneira autônoma, rápida e fácil o que procura.

Inserida nesse contexto, a Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), enquanto unidade suplementar da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), cumpre o seu papel no âmbito acadêmico servindo de suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão. Contando com um acervo físico geral de mais de 440.890 volumes, encontrar um item na BCZM nem sempre é tarefa fácil, especialmente para os alunos ingressantes da UFRN.

Assim, tendo em vista a necessidade de avaliar a qualidade da unidade de informação para subsidiar seu aperfeiçoamento, surgiu o seguinte questionamento: como se avalia a encontrabilidade do acervo circulante da BCZM?

Com base neste questionamento e considerando que a auditoria de ativos de informação associa uma avaliação profunda à consultoria com vistas ao aperfeiçoamento dos aspectos auditados (CARVALHO, 2019), foi traçado como objetivo geral auditar a encontrabilidade da informação na Biblioteca Central Zila Mamede focando no acervo circulante desta biblioteca universitária.

De modo específico, os objetivos foram: a) compreender as dificuldades dos alunos para encontrar livros no acervo circulante da BCZM; b) avaliar a contribuição do catálogo on-line – disponível no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e no site da Biblioteca – para a encontrabilidade do acervo circulante da BCZM; c) avaliar a contribuição do aplicativo “Bibliotecas UFRN” para a encontrabilidade do acervo circulante da BCZM; d) avaliar a sinalização do acervo físico; e) propor melhorias na encontrabilidade do acervo circulante da BCZM diante dos problemas identificados.

Com vistas a alcançar os objetivos propostos, foi realizada uma auditoria de inteligência tendo como método balizador o modelo de Carvalho (2010). Assim, foram seguidas as sete etapas do método: planejamento, preparação, coleta, análise,

elaboração de relatório com recomendações, comunicação e guia para implementação de recomendações. Cada uma destas etapas é descrita a seguir.

É importante destacar que esta pesquisa foi realizada no âmbito da disciplina Auditoria de Ativos Informacionais, oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC) da UFRN, no semestre letivo 2019.1.

2 AUDITORIA APLICADA À ENCONTRABILIDADE DA INFORMAÇÃO

Ativos de informação, como outros recursos, precisam ser adequadamente gerenciados para que seu valor seja efetivamente aproveitado pelas organizações. Neste sentido, a auditoria de ativos de informação, também denominada de auditoria de informação, contribui significativamente para a formulação de uma estratégia de informação organizacional e sua influência na gestão da informação, da tecnologia, dos sistemas e do conteúdo está bem estabelecida em grande parte da literatura fundamental sobre o tema (FROST; CHOO, 2017).

Para Buchanan e Gibb (1998, p.35), a auditoria de informação consiste no “processo de descobrir, monitorar e avaliar os recursos de informação de uma organização para programar, manter e melhorar a gestão de informação de uma organização”. Contribuindo com essa definição, Cunha e Cavalcanti (2008, p.38) dizem que se trata da “análise e avaliação de fontes, produtos e serviços informacionais existentes numa organização com o objetivo de desenvolver estratégia que possibilite a preparação, utilização e divulgação mais eficaz”. Estes dois conceitos se complementam e retratam que uma auditoria bem aplicada reflete no desenvolvimento mais profícuo de gestão de ativos ou de unidades de informação.

Portanto, a auditoria de informação é responsável pelo exame sistemático dos recursos de informação, o uso e os fluxos da mesma em uma organização. Implica na identificação das necessidades informacionais dos usuários e o quão eficazmente são atendidos. Além disso, calcula-se e determina o custo e o valor dos recursos de informação (BOTHÁ; BOON, 2003).

Neste sentido, a auditoria de informação se relaciona com os estudos de usuários, os quais permitem saber o que os indivíduos necessitam em matéria de informação, ou saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca estão sendo satisfeitas de maneira adequada. A partir destes estudos, pode-se

verificar por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação e, também, quais fatores afetam seu uso (FIGUEIREDO, 1994). Portanto, os estudos de usuários se coadunam com a auditoria de informação enquanto instrumento de gestão fundamental.

Partindo da consideração de que a auditoria de ativos de informação permite avaliar e prestar consultoria em relação ao contexto, ao conteúdo e aos usuários, que são elementos essenciais nos projetos de arquitetura da informação, Carvalho (2019) sugere que sejam feitas pesquisas nas quais se estabeleçam diálogo entre este tipo de auditoria e a arquitetura da informação. Neste sentido, e considerando que a encontrabilidade da informação se caracteriza como um elemento integrante da arquitetura da informação, esta pesquisa busca aplicar a auditoria de ativos de informação para analisar a encontrabilidade da informação.

Encontrabilidade da Informação é um termo introduzido por Morville (2005) para referir-se à capacidade de uma informação ser encontrada em um ambiente informacional. Para Vechiato (2013, p.169), a encontrabilidade da informação é um “elemento que se situa entre as funcionalidades de um ambiente informacional tradicional, digital ou híbrido e as características dos sujeitos” estando relacionada a processos que compõem o fluxo infocomunicacional e que possibilitam o encontro da informação adequada às necessidades dos usuários em diferentes situações de busca.

No âmbito do sistema ou ambiente de informação, a encontrabilidade da informação está diretamente relacionada à navegação e à busca (MORVILLE; SULLENGER, 2010). Em outras palavras, ela ocorre a partir da busca prévia de informação por meio da navegação ou de estratégias de pesquisa em um mecanismo de busca. Para Vechiato e Vidotti (2014) a definição de encontrabilidade da informação engloba além da navegação e da busca em sistemas e ambientes, aspectos que retratam as características dos sujeitos informacionais, levando em consideração as ações humanas no que diz respeito à busca do conhecimento em ambientes que possui características analógicas e digitais.

A partir destas concepções, procurou-se analisar como o usuário da BCZM planeja a busca pelos materiais informacionais, consultando ou não o catálogo *on-line*, procurando ajuda da equipe de bolsistas ou funcionários da biblioteca e/ou recorrendo à

sinalização e forma de organização do acervo. Tendo em vista que a sinalização é essencial para a encontrabilidade da informação, este aspecto merece especial atenção.

O termo sinalização ambiental é um tipo de linguagem específica da área da comunicação visual, para demarcar os vários setores, serviços públicos e internos, instrumentos normativos, e até locais externos ao redor do edifício. A comunicação visual da biblioteca torna-se fundamental para a localização do usuário não somente quanto aos espaços, mas também quanto ao próprio acervo da instituição.

O objetivo principal da sinalização é permitir, através do uso de sinais, que as pessoas possam se deslocar com segurança e encontrar aquilo que procuram de uma maneira fácil e tranquila em uma biblioteca, isso não deve ser diferente, pois pessoas seguras de onde ir o que fazer no ambiente podem torna-se frequentadores assíduos e melhores utilizadores dos serviços e produtos disponíveis pela Unidade de Informação (SILVA, 2011, p.13).

A sinalização precisa ser atraente, como também seguir padrões estéticos e institucionais. Uma sinalização deficiente dificulta a busca, a recuperação e o uso da informação. A sinalização adequada chama a atenção, facilita o acesso e possibilita maior autonomia do usuário. Sinalizar significa “por marcas, sinais, inscrições, etc., em locais determinados, a fim de prestar informações a quem por ali passa” (SINALIZAR, 2001, p.2576). Portanto, o sistema de sinalização deve ser pensado no transitar do usuário, desde o momento da sua entrada na biblioteca, até o momento da obtenção do produto ou serviço desejado.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa e se caracteriza como descritiva e exploratória. Adota como estratégia o estudo de caso com uma perspectiva interpretativa, na qual se procura compreender o fenômeno estudado a partir do ponto de vista dos informantes da pesquisa. Associa pesquisa bibliográfica e documental à aplicação de questionários, entrevistas e grupo focal.

O percurso seguido se alinhou às etapas propostas pelo método de auditoria da inteligência proposto por Carvalho (2010). Este método se dá mediante a realização de sete etapas: planejamento, preparação, coleta, análise, elaboração de relatório com recomendações, comunicação e guia para implementação de recomendações.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

A fase de **planejamento** incluiu a definição dos objetivos e do alcance da auditoria que se centrou, como dito anteriormente, na análise da encontrabilidade do acervo circulante da BCZM. Além disso, foi realizada reunião com a direção da BCZM para obtenção da autorização e apoio para realização deste trabalho e, posteriormente, finalizou-se essa fase com a elaboração do plano de auditoria. Para fundamentar a elaboração do plano foi realizada pesquisa bibliográfica com vistas a aprofundar os conhecimentos sobre auditoria de ativos informacionais e encontrabilidade da informação. Ademais, foi feita pesquisa documental para conhecer as diretrizes internas relacionadas ao objetivo da pesquisa arrolando os seguintes documentos: Manual do Setor de Circulação; Regimento Interno da BCZM; Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFRN; e Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do SISBIB/UFRN.

Na fase de **preparação**, foi realizada a comunicação dos objetivos e dos benefícios desta auditoria à direção da BCZM e a outros gestores, com o fim de esclarecer sobre a pesquisa que se iniciaria e obter o apoio. Também foram definidos os informantes da pesquisa, que foram alunos de graduação ativos e matriculados no campus central da UFRN em 2019.1, bolsistas e bibliotecários do setor de circulação da BCZM. Além disso, foram definidas as técnicas de coleta e análise de dados e elaborados os instrumentos de coleta de informação.

A **coleta** de dados foi realizada mediante: a) questionário eletrônico aplicado aos discentes; b) entrevista semiestruturada aplicada aos bolsistas do Setor de Circulação; c) análise do Módulo Biblioteca do SIGAA e do Portal da BCZM (site); e d) grupo focal realizado com bibliotecários dos setores vinculados à CAU, juntamente com a direção da BCZM. Os questionários foram enviados para os 26.287 alunos de graduação do campus central da UFRN matriculados e ativos em 2019.1, resultando em 807 respostas válidas, o correspondente a 3% do universo populacional. As entrevistas foram realizadas com 27 dos 30 bolsistas do Setor de Circulação e o grupo focal contou com a participação de representante do Setor de Circulação, a representante do Setor de Coleções Especiais e a diretora da biblioteca.

Dando prosseguimento, as informações obtidas foram submetidas à etapa de **análise** na qual foram empregadas a análise de conteúdo e a estatística descritiva básica,

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

além de cotejadas com a revisão da literatura. Nesta etapa foi possível identificar tanto boas práticas quanto problemas que ensejaram a apresentação de recomendações. As boas práticas percebidas foram: a) disponibilidade de bolsistas para atendimento ao usuário; b) existência de um catálogo on-line integrado ao sistema acadêmico SIGAA, da UFRN; c) volume do acervo; d) serviço de visita programada; e) uso de mídias sociais digitais pela BCZM. Já no tocante aos problemas na encontrabilidade da informação do acervo circulante da BCZM foram identificados os seguintes aspectos: a) campo de busca na página inicial da BCZM (site) não possui funcionalidade; b) divergência nas nomenclaturas utilizadas no SIGAA e no site da BCZM; c) desconhecimento dos alunos sobre a existência de filtro para selecionar a biblioteca que ele pretende realizar a busca; d) inexistência de informação sobre a vinculação do “número de chamada” do título pesquisado às classes da CDU e à sua respectiva localização espacial dentro da BCZM; e) usuários não conseguem encontrar o livro de maneira rápida e autônoma; f) inexistência de normativa que disponha sobre sinalização no âmbito da BCZM; g) indisponibilidade do aplicativo “Bibliotecas UFRN” para download; h) falta de conhecimento do aplicativo “Bibliotecas UFRN” entre os alunos usuários

Tais resultados subsidiaram a **elaboração do relatório** de auditoria, dando ênfase a análise dos problemas ou constatações para a indicação das recomendações.

Uma vez redigida a versão inicial do relatório, foi realizada a etapa de **comunicação**, que consistiu em uma reunião de busca conjunta de soluções com gestores e especialistas para divulgação dos resultados da auditoria, discussão sobre a exequibilidade das recomendações e definição dos responsáveis pela sua implementação. Na ocasião foram feitos alguns apontamentos pelos gestores e especialistas convidados, os quais foram incluídos no relatório final. Para facilitar a implementação das recomendações, foi elaborado um **guia**, conforme quadro 1, a seguir:

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Quadro 1: Guia para implantação das recomendações.

O QUE?	QUEM?	QUANDO?	POR QUÊ?	COMO?
1. Ativar funcionalidade do campo BUSCA no site da BCZM	- BCZM - SINFO	2019.2	Campo BUSCA no site da BCZM não funciona	Determinar as fontes de busca; analisar integração ao catálogo SIGAA; testar e implementar
2. Padronizar a nomenclatura para pesquisa de livros	- BCZM - SINFO	2019.2	Divergência de termos utilizados no SIGAA e no site da BCZM	Determinar os termos padronizados; testar e implementar ajustes
3. Inserir campo de busca "Biblioteca" em destaque nas abas "Busca Simples" e "Busca Multi-Campo" do SIGAA	- BCZM - SINFO	2019.2	Desconhecimento dos usuários sobre a existência de filtro para selecionar a biblioteca em que pretende realizar a busca e obter o livro	Destacar o campo BIBLIOTECA, enquanto filtro; testar e implementar ajustes
4. Subdividir a listagem dos "Títulos Encontrados" por biblioteca	- BCZM - SINFO	2019.2		Destacar a Biblioteca na página de resultados do catálogo; testar e implementar ajustes
5. Participar das semanas de integração dos alunos ingressantes para esclarecer sobre a biblioteca, seus serviços e funcionamento	- BCZM - Bibliotecas Setoriais - Centros Acadêmicos	Permanente (calendário semestral ou anual)	Inexistência de informação sobre a vinculação do "Número de Chamada" do título às classes da CDU e à sua respectiva localização espacial dentro da BCZM	Planejar agenda anual de atividades; preparar tutorial, curso e palestra para esclarecer sobre organização dos livros, sinalização, serviços e funcionamento da biblioteca
6. Distribuir folders para orientar sobre localização de títulos	- BCZM	Permanente		Preparar <i>folder</i> com orientações
7. Inserir campo com localização espacial na tela "Dados do Título"	- BCZM - SINFO	2019.2		Definir padrão de localização das classes do conhecimento e informar no resultado de busca no catálogo; inserir número de estante nesta localização
8. Confeccionar mapa de localização interna da biblioteca	- BCZM - SINFO	2020.1		Fazer planta interativa para visita virtual; associar o mapa do acervo no resultado de buscas no catálogo
9. Promover	- BCZM	2020.1	Usuários não	Realizar concurso interno

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

estudos sobre métodos de disponibilizar a informação de forma eficiente e eficaz para o usuário	- Comunidade acadêmica		conseguem encontrar o livro com rapidez e autonomia	para projeto de sinalização da BCZM; e formar grupo de estudo interno sobre as alternativas de sinalização e orientação predial
10. Inserir a verbalização dos números de classificação na sinalização das estantes	- BCZM	2019.2		Revisar a sinalização e associar assunto aos números da CDU nas etiquetas das estantes
11. Organizar os livros da BCZM em uma sequência lógica das classes CDU	- BCZM	2020.2 (início)		Planejar e reordenar os acervos da BCZM em sequência lógica; fazer mutirão para este fim; solicitar fechamento da BCZM para executar esta ação
12. Sinalizar o piso e/ou paredes como recurso complementar de identificação, além da CDU	- BCZM - SINFRA	2020.2		Elaborar projeto de sinalização predial; verificar acessibilidade e fluxo de pessoas; padronizar identidade visual e sinalizações
13. Atualizar normativo com diretrizes para padronização da sinalização da BCZM	- BCZM - SINFRA	2020.1	Inexistência de normativo sobre sinalização no âmbito da BCZM	Analisar as recomendações institucionais e projeto de sinalização da SINFRA/UFRN; produzir diretrizes
14. Reestruturar o aplicativo “Bibliotecas UFRN”	- BCZM - SINFO	2020.1	Indisponibilidade do aplicativo “Bibliotecas UFRN”	Atualizar e disponibilizar; verificar a possibilidade de integrar ao SIGAA <i>Mobile</i> ; promover o uso do aplicativo

Fonte: Elaborado pelos autores.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou auditar a encontrabilidade da informação na Biblioteca Central Zila Mamede focando no acervo circulante desta biblioteca universitária e o percurso seguido possibilitou uma profunda análise que resultou em um conjunto de recomendações de melhorias que aponta aos gestores da BCZM a direção a ser seguida no intuito de promover uma melhor encontrabilidade de seu acervo. Na busca dessas melhorias foram avaliadas as formas que o usuário localiza um livro na BCZM, como o

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

catálogo *on-line*, o aplicativo “Bibliotecas UFRN” e a sinalização dos espaços e acervos físicos. As correções das fragilidades apontadas em cada um destes aspectos foram relacionadas nas recomendações que, quando implementadas podem promover uma maior autonomia e satisfação do usuário da BCZM.

Seguir as etapas do método de auditoria de inteligência permitiu realizar uma análise profunda, mediante a intervenção de vários atores, e buscar coletivamente soluções para as fragilidades identificadas, o que amplia o comprometimento com a implementação de tais melhorias.

Como sugestão de pesquisas futuras, recomenda-se a realização de investigações que associem a auditoria de ativos de informação à arquitetura da informação e, especificamente, à encontrabilidade da informação. A ausência de estudos em que se recorra à auditoria para realizar uma investigação sobre aspectos da arquitetura foi uma das principais limitações deste estudo. Assim, espera-se que outras pesquisas sejam feitas em torno da temática abordada, com novas auditorias em bibliotecas e a consequente divulgação dos resultados obtidos.

REFERÊNCIAS

BOTHA, Hanneri; BOON, Johannes Anton. The information audit: principles and guidelines. **Libri: International Journal of Libraries and Information Studies**, v.53, p.23-38, 2003. Disponível em: <<https://bit.ly/2ILQwgg>>. Acesso em: 5 maio 2019.

BUCHANAN, Steven; GIBB, Forbes. The information audit: an integrated strategic approach. **International Journal of Information Management**, v.18, n.1, p.29-47, 1998. Disponível em: <<https://bit.ly/2kyT1CH>>. Acesso em: 3 maio 2019.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. **Auditoría de inteligencia**: um método para el diagnóstico de sistemas de inteligência competitiva y organizacional. 2010. 521f. Tese (Doutorado) – Programa de Doctorado en Sistemas de Información y Documentación, Departamento de Ciencias de la Documentación de la Universidad de Zaragoza, Zaragoza, 2010. Disponível em: <<https://bit.ly/2MtGQCI>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. Auditoria e gestão da informação e do conhecimento: interações e perspectivas teórico-práticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.48, n.2, p.53-73, maio/ago. 2019. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4693>>. Acesso em: 2 set. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

FROST, Robert B.; CHOO, Chun Wei. Revisiting the information audit: A systematic literature review and synthesis. **International Journal of Information Management**, v.37, p.1380-1390, 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/2YbcDPE>>. Acesso em: 3 maio 2019.

MORVILLE, Peter. **Ambient Findability**. Sebastopol: O'Reilly Media, 2005.

MORVILLE, Peter; SULLENGER, Paula. Ambient findability: libraries, serials, and the internet of things. **The serials librarian**, v.58, n.1-4, p.33-38, 2010. Disponível em: <<https://bit.ly/310qXYe>>. Acesso em: 18 jul. 2019.

SILVA, Renata Almeida da. Sinalizar, para quê? uma proposta de sinalização para as bibliotecas da área da Saúde da UFRGS. 2011. 104f. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/31147>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

SINALIZAR. In.: HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001, p.2576.

VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Encontrabilidade da Informação: atributos e recomendações para ambientes informacionais digitais. **Informação & Tecnologia (ITEC)**, Marília/João Pessoa, v.1, n.2, p.42-58, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/itec/article/view/22099>>. Acesso em: 18 jul. 2019.