

## XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXV ENANCIB

### GT 2 – Organização e Representação do Conhecimento

#### CURADORIA E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM CHATBOTS: PERCEPÇÕES NO CONTEXTO ACADÊMICO

#### *CURATION AND INFORMATION ORGANIZATION IN ACADEMIC CHATBOTS: PERCEPTIONS IN THE ACADEMIC*

**Jordana Rabelo Soares** – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)  
**Patrícia Nascimento Silva** – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

#### **Modalidade: Resumo Expandido**

**Resumo:** o uso de *chatbots* no contexto acadêmico tem crescido como estratégia de mediação informacional. Este trabalho objetivou identificar, na produção científica, os métodos empregados na construção e no desenvolvimento de *chatbots*, especificamente nos estudos que apresentassem modelos, metodologias ou documentação detalhada dos procedimentos e fluxos de informação. A pesquisa adotou revisão de literatura e análise qualitativa de estudos selecionados. Os resultados indicam que a maioria dos trabalhos privilegia aspectos técnicos, negligenciando a estruturação informacional. Conclui-se que práticas sistemáticas de curadoria e organização são essenciais para garantir a eficácia e a confiabilidade dos *chatbots* voltados ao acesso a conteúdos acadêmicos.

**Palavras-chave:** chatbot acadêmico; curadoria da informação; fluxo informacional.

**Abstract:** the use of chatbots in the academic context has grown as an information mediation strategy. The aim of this study was to identify the methods used in the construction and development of chatbots in scientific production, specifically in studies that presented models, methodologies or detailed documentation of procedures and information flows. The research adopted a literature review and qualitative analysis of selected studies. The results indicate that the majority of studies focus on technical aspects, neglecting information structuring. It is concluded that systematic curation and organization practices are essential to guarantee the effectiveness and reliability of chatbots aimed at accessing academic content.

**Keywords:** academic chatbot; information curation; informational flow

## 1 INTRODUÇÃO

O uso crescente de tecnologias conversacionais em ambientes educacionais tem impulsionado o desenvolvimento de *chatbots* acadêmicos, especialmente pela sua capacidade de facilitar o acesso rápido e interativo. Contudo, apesar dos avanços, observa-se que muitos desses sistemas operam com bases informacionais frágeis, frequentemente estruturadas sem critérios claros de curadoria e organização da informação, o que pode comprometer a

qualidade, eficiência e confiabilidade das respostas fornecidas aos usuários, conforme já apontavam Comarella e Café (2008).

Questões práticas recorrentes relatadas na literatura envolvem, sobretudo, dificuldades enfrentadas por estudantes em acessar normas acadêmicas e administrativas específicas, como regulamentos relativos à matrícula, às bolsas acadêmicas, aos processos administrativos e à colação de grau, frequentemente dispersas em diversas fontes institucionais (Brandtzæg; Folstad, 2017). Essa dispersão dificulta o acesso eficiente e adequado à informação desejada pelos usuários, gerando a necessidade urgente de melhores práticas de curadoria e organização informacional.

No contexto acadêmico, no qual a informação é altamente normativa, técnica e institucional, a curadoria e a organização da informação tornam-se aspectos centrais para garantir que os *chatbots* ofereçam respostas confiáveis, contextualizadas e relevantes. A ausência de uma estrutura informacional robusta pode comprometer a confiabilidade do sistema, gerando desinformação ou desorientação dos usuários (Sanchez; Vidotti; Vechiato, 2017). Assim, este estudo parte da compreensão de que a informação deve ser tratada como um recurso estratégico, que demanda processos sistemáticos e rigorosos de organização para ser eficazmente utilizada (Buckland, 1991; Capurro; Hjørland, 2007).

A partir de questionamentos sobre como os dados e as informações são modeladas e empregadas na construção dos *chatbots* para um domínio, este estudo teve como objetivo identificar, na produção científica, os métodos empregados na construção e no desenvolvimento de *chatbots*, especificamente nos estudos que apresentassem modelos, metodologias ou documentação detalhada dos procedimentos e fluxos de informação, com foco na curadoria da informação no contexto acadêmico. Este estudo integra uma pesquisa acadêmica em andamento sobre *chatbots*, na área da Ciência da Informação (CI), e justifica-se pela necessidade de identificar lacunas e oportunidades na aplicação dos fundamentos da CI ao desenvolvimento desses sistemas, especialmente no que concerne aos processos de curadoria, organização e recuperação de informação.

Ressalta-se a importância de aprofundar a articulação entre fundamentos teóricos da Ciência da Informação e as aplicações tecnológicas emergentes, como os *chatbots* acadêmicos, de modo a fortalecer a integração entre rigor conceitual e inovação prática na área.

## 2 CURADORIA E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM *CHATBOTS*

*Chatbots*, também chamados de agentes conversacionais, são programas de computador projetados para interagir com usuários e facilitar o acesso à informação. Seu propósito central é automatizar processos de busca, filtragem e apresentação de dados, tornando a obtenção de informações mais fluida e acessível (Stepanov; Madzhumder; Begunova, 2023). Esses sistemas operam com base em regras pré-estabelecidas ou por meio de tecnologias mais avançadas, como inteligência artificial (IA) e aprendizado profundo (Adamopoulou; Moussiades, 2020).

No que diz respeito ao tratamento da informação, a eficácia desses agentes está ligada aos fundamentos da CI, ou seja, especialmente à organização, representação e recuperação da informação (Saracevic, 1996). A organização é um passo essencial para transformar dados em conhecimento significativo (Barreto, 2002). A representação envolve a descrição dos documentos e seus contextos, visando facilitar sua localização (Hjorland, 2017; Lima, 2020), já que a recuperação é um processo que busca identificar, em um conjunto de documentos, aqueles que atendem a uma determinada necessidade de informações (Ferneda, 2012). Além disso, o uso de metadados padronizados, técnicas de Processamento de Linguagem Natural (PNL) e algoritmos de aprendizado de máquina potencializa a recuperação da informação, permitindo uma maior precisão e compreensão das nuances nas respostas fornecidas (Guimarães, 2022).

Del Sole *et al.* (2025) definem a curadoria como uma atividade que vai além da simples coleta documental, envolvendo decisões técnicas e epistemológicas essenciais para garantir a qualidade informacional. Para o contexto acadêmico, a curadoria deve considerar especialmente a oficialidade das fontes, a atualidade dos documentos selecionados e sua relevância prática às demandas cotidianas dos estudantes (Reina; Cruz, 2020). Ainda conforme os mesmos autores, essas estratégias de curadoria abrangem não apenas a seleção e validação das informações, mas também os processos contínuos de organização, preservação digital e apresentação acessível dos conteúdos em plataformas interativas, como os *chatbots*. Com isso, a curadoria envolve etapas de estrutura e organização, abrangendo fluxos e navegação, somadas à preservação digital e disponibilização adequada das informações por interfaces amigáveis e acessíveis (Barraza; Zepeda, 2017).

A organização da informação para fins de recuperação automatizada irá exigir o uso de estruturas conceituais, como taxonomias, ontologias e vocabulários controlados, que permitam ao sistema interpretar corretamente os enunciados dos usuários e relacioná-los a respostas pertinentes (Fujita; Tolare, 2019). Nesse sentido, investigar a curadoria e a organização de informação em *chatbots* é importante para se construir *chatbots* que atendam às reais necessidades dos seus usuários.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos, com uma abordagem qualitativa, por meio de uma revisão de literatura. O desenvolvimento da pesquisa ocorreu em duas etapas, vinculadas aos objetivos específicos da pesquisa maior, em andamento. Assim, a primeira etapa teve como objetivo identificar e analisar a produção científica relacionada ao desenvolvimento e à construção de *chatbots*, em que foi realizada uma revisão de literatura, executada entre os meses de julho e dezembro de 2024. Os resultados obtidos na primeira etapa estão detalhados em Soares e Nascimento Silva ([2025]).

A segunda etapa, objeto deste resumo, fez um recorte dos 55 documentos analisados na primeira revisão, selecionando somente *chatbots* do contexto acadêmico, obtendo um total de 26 documentos. Após a leitura completa, foram selecionados cinco documentos que apresentavam modelos, metodologias ou documentação, com foco na curadoria da informação no contexto acadêmico. O processo de análise envolveu a leitura integral de cada estudo, seguida de categorização conforme as temáticas mais recorrentes, sendo os dados extraídos e registrados em uma planilha Excel, com base na análise de conteúdo de Bardin (2011). A validação das categorias ocorreu mediante verificação da recorrência das informações e do alinhamento com as três categorias definidas: metodologia explícita, fluxo de informação estruturado, ferramentas e documentação disponível, detalhadas a seguir:

- **Metodologia explícita:** clareza e detalhamento na descrição das etapas de desenvolvimento do *chatbot*, ou a adoção de *frameworks* e *softwares* reconhecidos na área, incluindo descrições passo a passo dos métodos utilizados
- **Fluxo de informação estruturado:** detalhamento dos componentes essenciais do *chatbot*, como módulos de Processamento de Linguagem Natural (PNL), diálogo e bases de conhecimento e representação visual do fluxo de informação por meio de diagramas e fluxogramas.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

- **Ferramentas e documentação disponível:** utilização de plataformas de desenvolvimento abertas e a disponibilização de documentação clara das etapas de desenvolvimento.

Essa sistematização permitiu comparar os estudos de forma estruturada, validando a classificação a partir da recorrência das informações e do alinhamento com as categorias propostas. Os documentos selecionados foram analisados entre fevereiro e abril de 2025, e o detalhamento desse processo é apresentado na seção de resultados.

#### 4 RESULTADOS

Os cinco estudos analisados (Quadro 1) apresentam uma diversidade de abordagens para o tratamento da informação no desenvolvimento de *chatbots* educacionais. Embora todos busquem facilitar o acesso à informação e à interação no contexto acadêmico, cada estudo adota metodologias distintas no Processamento de Linguagem Natural (PNL), nas fontes de dados utilizadas, nas estratégias de armazenamento e recuperação da informação e no nível de interação e personalização oferecido.

**Quadro 1 - Estudos**

Estudo	Perfil / usuário	Metodologia explícita	Estrutura de fluxo informacional	Ferramentas e documentação
Oliveira e Matos (2023)	Estudantes de graduação	Passo-a-passo de indexação	Documento→embedding→busca	Código exemplificado Python, Streamlit, LangChain
Thaiprasert <i>et al.</i> (2023)	Estudantes Eng. Elétrica	Pipeline PNL + métricas RI	Intent-match → BD materiais	LINEAPI, Dialogflow ES, Firebase, fórmulas TF IDF e cosseno; código não anexado, passos detalhado
Rukhiran e Netinant (2022)	Candidatos, alunos e egressos	RAD + TAM detalhado	Intent → Google Sheets/SIS → resposta	LINE Official Account, Dialogflow, Google Forms; exemplos de JSON e menus.
Muhyidin <i>et al.</i> (2020)	Público externo e alunos	Scrum + ISO/IEC25010	Agente NLU→scraping/spreadsheet → resposta	Dialogflow, Flask, Google Cloud, Dataset de cenários (395), repositório público
Mendoza <i>et al.</i> (2022)	Professores, alunos, equipe	Google Design print, personas, fluxograma de intents, avaliação UEQ.	Role-based intents + BD relacional/NoSQL	Código GitHub, stack Angular–Dialogflow-Firebase, scripts SQL

**Fonte:** elaborado pelos autores (2025).

O estudo de Oliveira e Matos (2023) adota uma abordagem de busca semântica, utilizando *embeddings* vetoriais e indexação na ferramenta Pinecone. A informação textual é carregada, segmentada e transformada em representações numéricas, que capturam o significado semântico. Essa estratégia permite ao *chatbot* compreender a similaridade entre

as consultas dos usuários e o conteúdo da base de conhecimento, mesmo que as palavras exatas não correspondam. Essa abordagem é flexível, permitindo que o sistema realize uma busca mais inteligente. Destaca-se que as informações acadêmicas utilizadas (materiais de estudo, regulamentos, detalhes sobre cursos e outros dados da universidade) foram organizadas em documentos de texto, que foram carregados de uma pasta específica.

Por outro lado, o estudo de Thaiprasert *et al.* (2023) adota uma estratégia baseada em classificação de *intents* com a ferramenta Dialogflow ES e recuperação de respostas pré-definidas de um banco de dados Firestore. O estudo menciona apenas que o banco de dados foi construído utilizando Firestore, no qual os materiais são armazenados junto com suas entidades e a pontuação média de utilidade atribuída pelos usuários.

Ainda neste estudo, a informação é tratada por meio da identificação da intenção do usuário e da extração de entidades, usadas para buscar a resposta mais apropriada de um conjunto de dados existentes. Embora a abordagem de PNL seja eficaz para mapear intenções, ela é limitada à recuperação de respostas pré-configuradas. O estudo também inclui um sistema de avaliação de usuários em que a “pontuação média” dos materiais é atualizada com base nas interações, permitindo um mecanismo de aprendizado colaborativo.

O estudo de Rukhiran e Netinant (2022) segue uma linha similar ao estudo de Thaiprasert *et al.* (2023), utilizando o Dialogflow para a compreensão da linguagem natural. No entanto, este estudo integra múltiplas fontes de dados, como Google Forms e servidores *web* da universidade, ampliando o alcance e a diversidade das informações acessíveis. A principal diferença é que a recuperação de informações depende diretamente da organização das fontes de dados, sem a presença de uma indexação semântica explícita, o que limita um pouco a flexibilidade da busca.

O estudo de Muhyidin *et al.* (2021) também adota o Dialogflow para PNL, mas expande as fontes de dados com *web scraping* e Google Sheets e gerencia as respostas por meio de um *backend* em Flask. Essa abordagem proporciona maior flexibilidade, permitindo integrar dados de diferentes origens de forma mais dinâmica, ao passo que a integração com múltiplos *frontends*, como o WhatsApp e Telegram, amplia o alcance e facilita o acesso para usuários com diferentes níveis de familiaridade com tecnologia.

Por fim, o estudo de Mendoza *et al.* (2022) adota uma abordagem mais abrangente, focada no perfil de usuário e na gestão de informações específicas para diferentes funções dentro da instituição, como alunos, professores e equipe administrativa. Embora utilize o

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

Dialogflow para PLN, o principal foco está na organização e no acesso a informações armazenadas em bancos Firebase e MySQL. O sistema é projetado para fornecer respostas contextualmente relevantes para diferentes tipos de usuários e pode até iniciar conversas proativamente, o que o torna um modelo interessante para *chatbots* educacionais.

Uma característica comum entre os estudos é a diversidade de fontes de dados e a necessidade de personalização da interação. Oliveira e Matos (2023) e Thaiprasert *et al.* (2023) apresentam abordagens mais diretas para a recuperação de informações específicas, como materiais de aula e dados regulatórios, enquanto os estudos de Muhyidin *et al.* (2021) e Mendoza *et al.* (2022) expandem o escopo para incluir múltiplas fontes e usuários, com foco na escalabilidade e na flexibilidade.

A indexação semântica e a recuperação baseada em pontuação média nos estudos de Oliveira e Matos (2023) e Mendoza *et al.* (2022) são vantajosas para melhorar a precisão e relevância das respostas, enquanto os modelos baseados em *intents* são mais eficientes em contextos com tarefas bem definidas. Além disso, todos os estudos reconhecem a importância de uma avaliação contínua do sistema, seja por meio de *feedback* dos usuários (Rukhiran; Netinant, 2022; Thaiprasert *et al.*, 2023), testes automatizados (Muhyidin *et al.*, 2021) ou atualização dinâmica da pontuação média (Mendoza *et al.*, 2022).

A privacidade e a segurança dos dados também são temas recorrentes, embora a implementação de políticas claras de dados ainda seja uma lacuna, especialmente em ambientes acadêmicos, que lidam com dados pessoais e sensíveis. Em termos de acessibilidade, a abordagem *role-based* (por funções), observada no estudo de Mendoza *et al.* (2022), e a adaptação a múltiplas plataformas de *frontend*, como em Muhyidin *et al.* (2021), são particularmente relevantes no contexto de universidades públicas brasileiras, onde a diversidade no acesso a tecnologias é um fator crítico para garantir a inclusão digital.

Por fim, as estratégias de curadoria e atualização de informações foram observadas de diferentes formas nos estudos (*feedback* do usuário, testes automatizados e previsão de treinamento contínuo). Elas são essenciais para manter os sistemas de *chatbots* atualizados e relevantes em um ambiente dinâmico como o educacional.

A partir dos estudos analisados, foi observada a ausência de um delineamento claro do fluxo de informação, que vai desde a identificação das necessidades informacionais, passando pela seleção e organização dos conteúdos, até sua transformação em conhecimento acessível por meio do *chatbot*. Essa questão inviabiliza a replicabilidade desses estudos como

referência para novas propostas de *chatbots*, que exigem uma fundamentação informacional mais sólida. Mesmo quando se observa a presença de componentes como *intents*, bases de dados e mecanismos de busca, os estudos tendem a focar na tecnologia empregada, sem explicitar os critérios de estruturação ou a lógica informacional que sustenta as interações.

Finalmente, nenhum dos estudos analisados ofereceu um nível de detalhamento que permita a reprodução integral do sistema proposto, principalmente no que diz respeito à gestão e ao tratamento da informação. Essa limitação revela uma tendência recorrente de priorização do aspecto técnico em detrimento da arquitetura informacional, o que reforça a necessidade de abordagens mais integradas entre a Ciência da Informação e a Computação.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo objetivou identificar, na produção científica, os métodos empregados na construção e no desenvolvimento de *chatbots*, especificamente nos estudos que apresentassem modelos, metodologias ou documentação detalhada dos procedimentos e fluxos de informação, com foco na curadoria da informação no contexto acadêmico. Para tanto, foi feita uma revisão de literatura, iniciada em 2024 e refinada em 2025, que selecionou cinco estudos, considerando a metodologia explicitada, o fluxo de informação estruturado, as ferramentas e a documentação disponível.

Foi observado que os estudos apresentaram um detalhamento sobre a construção, especialmente sobre as plataformas e ferramentas utilizadas, mas poucos detalhes sobre a modelagem da informação para a construção dos *chatbots*, revelando uma lacuna. Nesse cenário, a Ciência da Informação pode desempenhar um papel estratégico ao fornecer metodologias voltadas para o gerenciamento, a estruturação e a organização eficiente das informações, favorecendo interações mais personalizadas e eficazes. Perspectivas futuras deste estudo em andamento incluem a organização de um fluxo informacional para um *chatbot* acadêmico no âmbito de uma universidade pública.

Portanto, o aprofundamento desta pesquisa pode contribuir para o desenvolvimento de *frameworks* práticos para a implementação de *chatbots* em universidades públicas, oferecendo diretrizes que orientem a curadoria e a organização da informação nesses ambientes. Espera-se, ainda, que os resultados subsidiem a criação de modelos replicáveis e promovam a integração efetiva dos *chatbots* como ferramentas e plataformas de mediação e apoio à gestão acadêmica e ao atendimento das demandas informacionais de estudantes,

professores e equipes administrativas. Ao evidenciar a necessidade de práticas informacionais fundamentadas para além das soluções tecnológicas, esta análise reforça a importância da Ciência da Informação como campo essencial para a consolidação de *chatbots* confiáveis e efetivos no contexto acadêmico.

## REFERÊNCIAS

ADAMOPOULOU, E.; MOUSSIADES, L. Chatbots: History, Technology, and Applications.

**Machine Learning with Applications**, v. 2, 100006, 2020. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666827020300062>. Acesso em: 19 maio 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRANDTZAEG, P. B.; FOLSTAD, A. Why People Use Chatbots. **2017 International Conference on Internet Science**, Thessaloniki, p. 377-392, nov. 2017. Disponível em:

[https://doi.org/10.1007/978-3-319-70284-1\\_30](https://doi.org/10.1007/978-3-319-70284-1_30). Acesso em: 19 maio 2025.

BARRAZA, I. D.; ZEPEDA, V. V. Factores sociales y humanos que afectan el proceso de educación de requerimientos: una revisión sistemática. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação - RISTI**, Porto, v. 24, p. 69-83, 2017. Disponível em:

[https://scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-98952017000400007](https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952017000400007). Acesso em: 19 maio 2025.

BARRETO, A. Transferência da informação para o conhecimento. *In*: AQUINO, M. A. (Org.). **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Universitária, 2002.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, [s. l.], v. 42, n. 5, p. 351–360, 1991. Disponível em:

[https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42%3A5%3C351%3A%3AAID-ASI5%3E3.0.CO%3B2-3](https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42%3A5%3C351%3A%3AAID-ASI5%3E3.0.CO%3B2-3). Acesso em: 19 maio 2025.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC/?format=pdf>. Acesso em: 19 maio 2025.

COMARELLA, R. L.; CAFÉ, L. M. Chatterbot: conceito, características, tipologia e construção. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 18, n. 2, 2008. Disponível em:

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/chatterbot-conceito-caracteristicas-tipologia-e/docview/1493901212/se-2>. Acesso em: 19 maio 2025.

DEL SOLE, D. *et al.* Papel da curadoria de conteúdo na implantação de chatbots em serviços públicos. **Revista Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação**, Brasília, v. 8, n. 1,

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

p. 31-46, fev. 2025. Disponível em:

<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rgcti/article/view/15087>. Acesso em: 19 maio 2025.

FERNEDA, E. **Introdução aos modelos computacionais de recuperação de informação**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2012.

FUJITA, M. S. L.; TOLARE, J. B. Vocabulários controlados na representação e recuperação da informação em repositórios brasileiros. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 2, p. 93–125, 2019. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/37985>. Acesso em: 19 maio 2025.

GUIMARÃES, L. J. B. L. S. **Chatbot em contexto**: design de experiência do usuário aplicado à recuperação da informação no catálogo de teses e dissertações da CAPES. 2022. 323 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

HJORLAND, B. Classification, indexing and knowledge organization: the view of a domain-analytic school. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 44, n. 2, p. 97–128, 2017. Disponível em: <https://www.isko.org/cyclo/classification>. Acesso em: 19 maio 2025.

LIMA, G. A. Organização e representação do conhecimento e da informação na web: teorias e técnicas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 25, p. 57-97, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/41621>. Acesso em: 19 maio 2025.

MENDOZA, S. *et al.* A Model to Develop Chatbots for Assisting the Teaching and Learning Process. **Sensors**, [s. l.], v. 22, p. 5532, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/s22155532>. Acesso em: 19 maio 2025.

MUHYIDIN, A. *et al.* Developing UNYSA Chatbot as Information Services about Yogyakarta State University. **Journal of Physics: Conference Series**, Bristol, v. 1737, 3rd International Conference on Electrical, Electronics, Informatics, and Vocational Education, 5 out. 2020. Disponível em: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1737/1/012038>. Acesso em: 19 maio 2025.

OLIVEIRA, P. F.; MATOS, P. Introducing a Chatbot to the Web Portal of a Higher Education Institution to Enhance Student Interaction. **Eng. Proc.**, Switzerland, v. 56, n. 1, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ASEC2023-16621>. Acesso em: 19 maio 2025.

REINA, D. C.; CRUZ, C. Curadoria de chatbots: conceptualização, estratégias e indicadores de desempenho. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação – RISTI**, Porto, v. 40, 2020. Disponível em: <https://scielo.pt/pdf/rist/n40/1646-9895-rist-40-2.pdf>. Acesso em: 19 maio 2025.

RUKHIRAN, M; NETINANT, P. Automated information retrieval and services of graduate school using chatbot system. **International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)**, [s. l.], v. 12, n. 5, p. 5330-5338, 2022. Disponível em: <https://ijece.iaescore.com/index.php/IJECE/article/view/27818>. Acesso em: 19 maio 2025.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308>. Acesso em: 19 maio 2025.

SANCHEZ, F. A.; VIDOTTI, S. A. B. G.; VECHIATO, F. L. A contribuição da curadoria digital em repositórios digitais. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, [s. l.], v. 1, p. 1–17, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/informacao/article/view/12280>. Acesso em: 19 maio 2025.

SOARES, J. R; NASCIMENTO SILVA, P. Concepção de chatbots: perspectivas e interseções na Ciência da Informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, Brasil. [2025]. No prelo.

STEPANOV, V. K.; MADZHUMDER, M. S.; BEGUNOVA, D. D. Exploring the potential of applying the artificial intelligence language model chatGPT-3.5 in library and bibliographic activities. **Scientific and Technical Information Processing**, [s. l.], v. 50, n. 3, p. 166 - 175, 2023. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.3103/S0147688223030036>. Acesso em: 19 maio 2025.

THAI PRASERT, B. *et al.* Development of a Class Materials Search System using LINE Chatbot. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ELECTRICAL ENGINEERING/ELECTRONICS, COMPUTER, TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY, ECTI-CON 2023*. 20., 2023, Nakhon Phanom. **Proceedings** [...] Nakhon Phanom: Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1109/ECTI-CON58255.2023.10153145>. Acesso em: 19 maio 2025.

## **AGRADECIMENTO**

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio à pesquisa, processo 303721/2025-1.