



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

ANEXO I

Plano de Ensino			
Universidade Federal do Espírito Santo		Campus: Goiabeiras	
Curso: Biblioteconomia			
Departamento Responsável: de Biblioteconomia			
Data de Aprovação (Art. nº 91):			
Docente responsável: Meri Nadia Marques Gerlin			
Qualificação / link para o Currículo Lattes: http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4189996T6			
Disciplina: Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I)			Código: BIB 10120
Pré-requisito:			Carga Horária Semestral: 60 CH
Créditos: 04	Distribuição da Carga Horária Semestral		
	Teórica	Exercício	Laboratório
	45	15	-
Ementa: Recuperação da informação: conceituação e objetivos. Atuação profissional de referência. Processo de referência. Estratégia de busca.			
Objetivos Específicos (explicitar conceitos, habilidades, procedimentos e/ou competências definidos na Ementa. Os objetivos específicos irão oferecer elementos para a organização e/ou definição dos conteúdos programáticos)			
1 Perceber mudanças refletidas no campo da disseminação da informação, por meio do levantamento de conceitos compreendidos no âmbito do serviço de referência na sociedade da informação;			
2 Refletir acerca de uma fundamentação teórica que contextualize o processo de busca, recuperação e disseminação da informação em contextos híbridos de atuação do bibliotecário;			



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

ANEXO I

3 Identificar problemas relacionados com a implantação e a viabilização do serviço de referência em espaços tempos de informação, educação e cultura, o que acaba requerendo competências em informação e leitoras tanto de quem atende quanto de quem é atendido durante o processo;

4 Entender a função educativa da prática do bibliotecário na contemporaneidade, tendo em vista o fortalecimento do serviço de referência e informação em espaços híbridos e a necessidade de esse gestor aprender a aprender ao longo da vida profissional.

Conteúdo Programático (indicar as unidades e/ou tópicos de conteúdos organizados para colocar em prática os conceitos, habilidades e/ou competências definidos na ementa e melhor explicitados nos objetivos específicos)

1. Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação: rumo à sociedade do conhecimento.

- ⇒ Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência na sociedade em rede;
- ⇒ Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação;
- ⇒ Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades para o serviço de referência e informação;
- ⇒ A disseminação da informação em um setor de referência rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário.

2. A implantação e a resignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender!

- ⇒ Atividades educativas e culturais tendo como meta a formação dos usuários em espaços tempos de disseminação da informação;
- ⇒ Competências necessárias ao profissional de referência e informação que atua em territórios de atendimentos cada vez mais híbridos (presenciais e virtuais);
- ⇒ Gestão e contextos das competências em informação e em leitura necessárias ao processo de implantação e viabilização do serviço de referência;
- ⇒ Desempenho do bibliotecário perante o processo de mediação no serviço de referência e a missão de constantemente educar(-se)...

3. Ações disseminativas frente a uma identificação da necessidade de avaliar cada vez mais produtos e serviços oferecidos pelo serviço de referência.

- ⇒ Mediação da informação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de



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

ANEXO I

referência e informação que conduzem a uma necessidade de conhecer cada vez mais;
⇒ A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura: a diversidade de um trabalho real em constante transformação;
⇒ Processo de planejamento e implantação de ações direcionadas ao contexto de um serviço de referência e informação voltado para o público.

Metodologia (explicitar a forma de desenvolvimento da disciplina, os recursos utilizados)

1 Estratégia adotada:

As aulas expositivas e dialogadas serão organizadas com o auxílio de recursos eletrônicos e manuais, ao procurar refletir problemas relacionados com o serviço de referência e a recuperação da informação em diversos espaços tempos de informação, educação e cultura. Além das discussões teóricas, também serão organizadas oficinas e atividades diversificadas ao longo do processo ensino aprendizagem.

1.1 Recursos utilizados: Visuais, auditivos, eletrônicos e manuais, tais como, textos, DVD, projetor de imagens, quadro branco, entre outros.

1.2 Atividades organizadas: Aulas expositivas e dialogadas. Orientação de leituras indicadas no programa de ensino. Provas com questões objetivas, produções de textos, oficinas, atividades dirigidas e apresentação de seminários.

As oficinas serão oferecidas em parceria com projetos devidamente registrados nas Pró-Reitorias de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação, com a finalidade de aprimorar estratégias de planejamentos de ações voltadas para o serviço de referência em unidades de informação com características cada vez mais híbridas.

Critérios/Processo de avaliação da Aprendizagem (indicar a concepção de avaliação adotada, os instrumentos a serem utilizados, as formas de avaliar, os critérios de correção, os pesos conferidos a cada instrumento)

O processo de ensino-aprendizagem contará com a realização de atividades distribuídas ao longo das três unidades de ensino, conforme descrito a seguir:

(A) 1ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos

Atividade individual: **prova** baseada no conteúdo ministrado na primeira unidade de ensino e discutido em sala de aula, contendo questões objetivas e dissertativas.



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

ANEXO I

(B) 2ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos

Atividade (atividade em grupo): **apresentação de seminário** baseado no conteúdo previsto para a segunda unidade de ensino, requerendo apresentação oral e entrega de trabalho escrito antes da apresentação do grupo.

(C) 3ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos

Atividade (atividade em grupo): elaboração e apresentação do **trabalho final** voltado para o serviço de referência e informação baseado no conteúdo das três unidades de ensino, requerendo apresentação oral e entrega de trabalho escrito.

O processo de avaliação poderá contar com produção de outras *atividades devidamente agendadas ou pensadas no decorrer das aulas*, assim como, propor a participação discente em atividades extras relacionadas com a pesquisa e a extensão universitária, sendo creditadas como pontuação extra caso seja necessário. Ao final do processo de avaliação o aluno poderá creditar até 30 pontos que serão divididos por três, podendo, então, alcançar até 10,00 pontos com a soma da média final.

Durante o processo também será considerado o compromisso com as atividades propostas, assim como, a disponibilidade e o envolvimento nas tarefas pensadas e concretizadas. O aluno tem direito a faltar até 25% da carga horária da disciplina e caso as faltas sejam superiores a esse percentual será reprovado por falta. Os alunos com média inferior a 7,00 pontos serão submetidos à prova final, sendo considerados aprovados aqueles que alcançarem média igual ou superior a 5,00 pontos.

Bibliografia básica (indicar um mínimo de três obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)

(1) ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

(2) GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

(3) TAMMARO, Anna Maria.; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

Bibliografia complementar (indicar um mínimo de cinco obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de complementar e oferecer oportunidades de aprofundamento de todo o



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

ANEXO I

conteúdo programático a ser desenvolvido)		
<p>(1) ACART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.</p> <p>(2) BARROS, Maria Helena T. C. Disseminação da informação: entre a teoria e a prática. Marília: [s.n.], 2003. (3) BASSETTO, Clemilton Luís. Redes de conhecimento: espaço de competência em informação nas organizações contemporâneas. 1. ed. Bauru, SP: Ide@, 2013.</p> <p>(4) FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviços de referência e informação. São Paulo: Polis, APB, 1992.</p> <p>(5) RANGANATHAN, S. R. As cinco leis da biblioteconomia. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.</p>		
Cronograma (Inserir a distribuição dos conteúdos programáticos a serem desenvolvidos nas aulas)		
Aulas	60h	Descrição do conteúdo
1 e 2	2h	<i>Introdução ao conteúdo da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I - SRI I:</i> - Coleta e troca de informações acerca das expectativas sobre o conteúdo e as atividades que serão desenvolvidas; - O estado da Arte do conteúdo programático da disciplina SRI I; - Apresentação do conteúdo da ementa: aula expositiva; - Estabelecimento dos objetivos e da estratégia de ensino; - Discussão sobre o processo de avaliação. - Indicação de leituras da primeira unidade de ensino; - Atividade dirigida: "Uma questão de referência".
3 e 4	2h	1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação: rumo à sociedade do conhecimento... - Atualização da definição do Serviço de referência e informação; - Política/Filosofia do Serviço de Referência; - A imagem do Bibliotecário de Referência.
5 e 6	2h	* Do surgimento do termo em espaços presenciais de



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

ANEXO I

		<p><i>atendimento a uma conceituação de serviço de referência em rede – Parte I:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Origens do serviço de referência e o serviço de referência como profissão: o que é um serviço de referência presencial;- Serviço de referência presencial e bibliotecário de referência que atua em instituições de informação;
7 e 8	2h	<p><i>* Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência em rede – Parte II:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Política do serviço de referência;- Necessidades de informação do usuário: para um contexto de serviço de referência presencial apenas?- Finalização da discussão conceitual acerca das mudanças refletidas na área da disseminação da informação;
9 e 10	2h	<p><i>* Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- A descrição do processo normal de referência em oito passos;- As atribuições do bibliotecário no século XX com a utilização do computador e outras ferramentas;
11 e 12	2h	<p><i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte I:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Processo de referência e estratégia de busca da informação em contextos híbridos;- Recuperação da informação e Sistemas de Recuperação da Informação;
13 e 14	2h	<p><i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte II:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Sistemas de Recuperação da Informação em contextos híbridos;- Tipos de consultas e estratégias de busca e recuperação da informação;- Atendimento a diversos tipos de consultas, eis a questão!



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

ANEXO I

15 e 16	2h	<p><i>* A disseminação da informação em um setor de referência rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Reflexão I: Uma atribuição do humano que interage com as tecnologias de escrita, informação e comunicação;- Reflexão II: A estruturação de um trabalho direcionado para ações disseminativas do setor de referência e informação.
17 e 18	2h	<p>- FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 1ª UNIDADE E INTRODUÇÃO A 2ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade dirigida anterior a realização da prova).</p>
19 e 20	2h	<p>- AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE DE ENSINO: Realização de prova;</p>
21 e 22	2h	<p>2ª unidade de ensino: A implantação e a resignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender!</p> <p><i>*Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação da informação;</i></p> <ul style="list-style-type: none">- A função social do bibliotecário e a disseminação da informação;
23 e 24	2h	<ul style="list-style-type: none">- Disseminação da informação e desenvolvimento da cidadania e as atribuições do bibliotecário de referência e informação;- Mudanças ocorridas no perfil do profissional da informação que trabalha com o serviço de referência;- Que competências são necessários necessárias ao gestor do serviço de referência e informação?
25 e 26	2h	<ul style="list-style-type: none">- A importância do desenvolvimento de projetos culturais no setor de referência e informação: Disseminação da Informação e Marketing Cultural em questão;- Uma atribuição do humano que interage com as ferramentas de informação e comunicação;- Gestão necessária no processo de referência presencial e virtual: competências que se diferenciam?- O contexto das competências em informação e em leitura no serviço de referência híbrido: da entrevista presencial ao



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

ANEXO I

		atendimento <i>on line</i> ;
27 e 28	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: <i>* Gestão e contextos das competências em informação e leitora necessárias ao serviço de referência:</i> - O desenvolvimento do serviço de referência: projetos, equipes, organização e funcionamento do trabalho de referência; - Aspectos econômicos de um serviço de referência e indicadores de desempenho do serviço de referência; - Aplicações, metodologias e marketing do serviço de referência e informação e competência comunicativa para um serviço de informação;
29 e 30		AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: <i>* Competências necessárias ao profissional de referência e informação em territórios de atendimentos cada vez mais híbridos:</i> - O futuro é virtual? Competências necessárias ao moderno profissional da informação na sociedade do conhecimento;
31 e 32	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: - Atividades educacionais e culturais em ambientes de disseminação da informação em ambientes (presenciais e virtuais); - Relação dialógica necessária ao profissional da informação na sociedade da informação e do conhecimento;
33 e 34	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário. <i>* Desempenho do agente de disseminação da informação: entre a implantação/viabilização do serviço de referência a missão de disseminar a informação e constantemente educar (-se)...</i> - Serviço de referência virtual e tecnologias de informação e



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

ANEXO I

		comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação;
35 e 36	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: - A implantação de um serviço de referência virtual e serviço de referência virtual e mecanismos de busca; - O uso de estratégias de busca e recuperação da informação em contextos informatizados;
37 e 38	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário.
39 e 40	2h	- FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 2ª UNIDADE E INTRODUÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade introdutória dirigida).
41 e 42	2h	3ª Unidade de Ensino: Ações disseminativas frente a uma identificação de informações cada vez mais ligadas ao serviço de referência: - A disseminação da informação em espaços tempos de informação, educação e cultura; - Moderno e tradicional: a necessidade de formação do profissional de referência (inter e transdisciplinaridade); - Trabalho em rede: cooperação entre profissionais com formações diversificadas;
43 e 44	2h	- Novas competências para o serviço de referência e informação: educação e uso da unidade e melhor aproveitamento da informação; - (Novas) Atribuições do bibliotecário de referência frente a incorporação das TICs na rotina dos profissionais da informação.
45 e 46	2h	Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência e informação que conduzem a uma necessidade constante de conhecer cada vez mais: - Serviço real e prescrito no serviço de referência e informação na sociedade da informação;



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

ANEXO I

47 e 48	2h	<ul style="list-style-type: none">- Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência que conduzem a necessidade de conhecê-las cada vez mais;- Competência em informação e leitora: redes de conhecimento, mediação e contextos de busca e recuperação da informação;
49 e 50	2h	<ul style="list-style-type: none">- Estudo de viabilidade e implantação do serviço de referência híbrido e aspectos legais, técnicos e organizacionais da implantação de um serviço de referência:- Do ponto de vista legal: leis, soluções técnicas e um serviço de referência em tempo real (ou não);- Da implantação ao processo de disseminação da informação propriamente dito: acessibilidade; modo(s) de organização e a rede de colaboração;
51 e 52	2h	A implantação de projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: Reflexão I: A elaboração de projetos na sociedade do conhecimento frente a uma conexão em redes distribuídas; - Reflexão II: Projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: ajustes finais do projeto e plano de ação.
53 e 54	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
55 e 56	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
57 e 58	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
59 e 60	2h	- Fechamento das discussões: A elaboração de projetos



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

ANEXO I

		culturais tendo como foco o modelo participativo. - Resultado parcial do processo de avaliação.
		Entrega do resultado parcial. Estipulação de prazo para entrega de recursos.
		Divulgação do resultado final (Término do período letivo)
		Prova final.
		Resultado final.

BIBLIOGRAFIA PARA LEITURA E PESQUISA

ALMEIDA, Eliete Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho. Bibliotecário de referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBDD, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: < <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

ANGÉLICO, Fabiano; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho. Acesso à Informação e Ação Comunicativa: Novo Trunfo para a Gestão Social. *Desenvolvimento em Questão*, Editora Unijuí, ano 10, n. 21, set./dez., 2012. Disponível em: < www.spell.org.br/documentos/download/8958>. Acesso em: 12 ago. 2015.

ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de.; TARAPANOFF, Kira. Precisão no processo de busca e recuperação da informação: uso da mineração de textos. **Ci. Inf.**, Brasília, V.35, n.3, 2006. p.236-247. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a23.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

BARROS, Moreno. Blogs e bibliotecários. In: XXVII Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação. Julho de 2004, Recife, Pernambuco. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/7966373-Blogs-e-bibliotecarios-resumo.html> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges; VALENTIM, Marta Pomim (Orgs.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. **Reference and information services**: an introduction. Colorado: Libraries Unlimited, 2001.



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

ANEXO I

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

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-Rio. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf> >. Acesso em: 20 mar. 2015.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação entre dois modelos. **Em questão**, Porto Alegre, v. 9, n.2, p. 271-281, jul./dez. 2003. Disponível em: < <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3639/3429> >. Acesso em: 20 mar. 2015.

FERREIRA, Danielle, Thiago; LIMA, Gislaine Melo de; VICENTINI, Regina Aparecida Blanco. O programa de acesso à informação eletrônica (PAI-E): promovendo o uso das fontes de informação eletrônica na universidade estadual de Campinas. **Percursos Revista**. Florianópolis, v. 12, n. 02, p. 136-147, jul./dez. 2011. Disponível em: < <http://periodicos.udesc.br/index.php/percursos/article/viewFile/2303/1808>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação de informação**: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 137 f. Tese de Doutorado em Ciência da Comunicação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2003. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-15032004-130230/pt-br.php>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

FUJINO, Asa. Ensino com pesquisa: nova abordagem pedagógica em informação científica e tecnológica (ICT). In: RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca; CAMPELLO, Bernadete Santos. **A (re) significação do processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Niterói, RJ: Intertexto/Interciência, 2004.

FURTADO, C. C.; PECEGUEIRO, C. M. P. A.; MARINHO, R. R. Competências digitais: o professor como gateway de novos pesquisadores. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1953-1967, 2017. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/957> >. Acesso em: 14 jun. 2019.

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

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



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

ANEXO I

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; AZEVEDO, Isabel Cristina Michelan de. O uso de obras de referência no letramento de estudantes da educação básica. **Datagramazero**, v. 16, n. 1, fev. 2015. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/fev15/F_I_art.htm>. Acesso em: 11 mar. 2015.

GUEDES, Roger de Miranda. O profissional da informação frente à lei de acesso à informação pública: condutas possíveis. **Biblos**, v. 28, n. 2, p. 59-72, jul./dez. 2014. Disponível em: < <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4593>>. Acesso em: 12/10/2015.

IFLA. *Digital Reference Guidelines*. 2015. Disponível em:
< <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

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

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

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

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

LUCAS, Elaine R. de Oliveira; SOUZA, Nicole Amboni de. Disseminação seletiva da informação em Bibliotecas Universitárias sob o prisma do *Customer Relationship Management*. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 12, n. 1, jan./jun. 2007. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/05/pdf_752ac459e6_0010517.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2016.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Portugal, n.28, abr./jun., 2007. Disponível em: < <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviço via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. Disponível em: < http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf >. Disponível em: 20 mar. 2016.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7 – 15, maio / ago. 2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext&tIng=pt >. Acesso em: 02 mar. 2016.



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

ANEXO I

MENDONÇA, Ana Valéria Machado. **Transferência da informação para inclusão digital**: integrando redes sociais e tecnológicas. Brasília: Editora do Departamento de Ciências da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2008.

NASCIMENTO, José Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na Internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.

NOBREGA, Nanci Gonçalves da. **A caverna, o monstro e o medo**. RJ: Casa da Leitura, 1995.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2016.

PEREIRA, Edinete do Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A WEB 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102 – 124, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000/pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2016.

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

REZENDE, Yara. Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual. **Ci. Inf.**, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200007&script=sci_arttext&tlng=en>. Acesso em: 20 mar. 2016.

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

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

SILVA, Kelly dos Reis et al. Serviços oferecidos via Twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras, **PontodeAcesso**, Salvador, V. 6, n. 3, p. 72-86, dez. 2012. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2015/12/pdf_1d5023e494_0000011816.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2016.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: <



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

ANEXO I

<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408> >. Acesso em: 25 mar. 2017.

SOUSA, B. A.; LIMA, I. F. Uso de Tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referências das bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 25., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNICAMP/USP, 2008. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Enc. Bibli.** R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006. Disponível em: < <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p60/386> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

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

SOUSA, Marckson Roberto Ferreira de. O acesso a informações e a contribuição da arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.22, p. 65-76, Número Especial 2012. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/13298> >. Acesso em: 22/09/2015.

SOUZA, Maria Naire Alves de; FARIAS, Karla Meneses. O bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBID, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf >. Acesso em: 15 mar. 2016.

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

TARGINO, Maria das Graças; TORRES, Názia Holanda; ALVES, Cláudio Augusto. Informação e cidadania: relação construída via biblioterapia no âmbito da biblioteca pública. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 33-40, dez. 2012. Disponível em:< <http://revista.crb8.org.br> >. Acesso em: 22/05/2015.

TIMBO, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do COGEIME**, n. 21, p. 83-89, dez./2002. Disponível em: < <http://www.cogeime.org.br/revista/cap0721.pdf> >. Acesso em: 12 mar. 2016.

WEIL, Pierre. **Relações humanas na família e no trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2003.



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

ANEXO I