



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 de um 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 de referência;			
3 Identificar problemas relacionados com a implantação e a viabilização desse tipo de serviço			



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

ANEXO I

em espaços tempos de informação, educação e cultura, o que acaba requerendo competência em informação e um constante processo de avaliação tanto de quem atende quanto de quem é atendido nesses espaços;

4 Entender a função educativa da prática do bibliotecário na contemporaneidade, tendo em vista o fortalecimento do serviço de referência em espaços híbridos e a necessidade desse gestor 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 um serviço de referência conectado por redes de colaboração;
- ⇒ 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 desenvolvimento do serviço de referência e informação;
- ⇒ 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 passando a necessidade de aprender a aprender!

- ⇒ Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação da informação;
- ⇒ Gestão e contextos da competência em informação necessária ao processo de implantação/dinamização do serviço de referência;
- ⇒ Competências do profissional de referência e informação que atua em territórios de atendimentos cada vez mais híbridos;
- ⇒ Desempenho de um profissional da informação que deve constantemente educar (-se): entre a implantação/viabilização do serviço de referência e a missão de disseminar a informação.

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

<p>referência que conduzem a uma necessidade de ampliar o oferecimento de serviços e produtos;</p> <p>⇒ A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura: a diversidade de um trabalho (previsto e real) em constante trans-formação;</p> <p>⇒ Processo de planejamento, implantação e disseminação da informação: ações direcionadas ao contexto de um serviço de referência (presencial e remoto) voltado especificamente para o atendimento do usuário.</p>
<p>Metodologia (explicitar a forma de desenvolvimento da disciplina, os recursos utilizados)</p>
<p>1 Estratégia adotada:</p> <p>Aulas expositivas e dialogadas organizadas com o auxílio de recursos eletrônicos e manuais, procurando refletir problemas relacionados com o serviço de referência e a recuperação da informação em diversos espaços tempos de informação, educação e cultura. Discussões teóricas organizadas por meio de atividades dirigidas diversificadas ao longo do processo ensino aprendizagem.</p> <p>1.1 Recursos selecionados: Visuais, auditivos, eletrônicos e manuais, como utilização de quadro branco, projeção de imagens e textos, audição de músicas e relatos orais, entre outros.</p> <p>1.2 Atividades organizadas: Aulas expositivas e dialogadas. Orientação de leituras indicadas nas três unidades do plano de ensino. Provas com questões objetivas ou dissertativas, produções de textos, oficinas, atividades dirigida, apresentação de seminários, etc.</p> <p>Atividades 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.</p>
<p>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)</p>
<p>O processo de ensino aprendizagem contará com a realização das seguintes atividades previstas e distribuídas ao longo das três unidades de ensino:</p> <p>(A) 1ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos Prova (atividade individual, valor: 5,00) e atividades dirigidas (trabalhos</p>



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

ANEXO I

individuais e/ou em grupo, valor: 5,00) compreendendo um conjunto de discussões realizadas em sala de aula e o conteúdo ministrado na primeira unidade de ensino.

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

Prova (atividade individual, valor: 5,00) e atividades dirigidas (trabalhos individuais e/ou coletivos, valor: 5,00) contemplando a articulação da teoria discutida em sala de aula e culminando em propostas para o desenvolvimento do trabalho final voltado para o serviço de referência e informação.

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

Elaboração e apresentação de um trabalho voltado para o serviço de referência e informação (atividade coletiva, valor: 5,00) e atividade dirigida (atividade individual, valor: 5,00) relacionada com o conteúdo ministrado na segunda e terceira unidade de ensino.

A avaliação poderá contar com a produção de outras *atividades devidamente agendadas e aplicadas*, assim como, poderá propor a participação discente em atividades extras relacionadas com a pesquisa e a extensão universitária, sendo creditadas caso seja necessário. Ao final do processo de avaliação o aluno creditará até 30 pontos divididos por três, podendo, então, alcançar até 10,00 pontos.

Durante o processo de avaliação será considerado o compromisso do aluno com as atividades propostas, assim como, a disponibilidade e 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. Aqueles com média inferior a 7,00 pontos serão submetidos a uma 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



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

ANEXO I

que deem conta de complementar e oferecer oportunidades de aprofundamento de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)		
(1) ACART, Jean-Philippe. Serviço de referência : do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.		
(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.		
(4) FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviços de referência e informação . São Paulo: Polis, APB, 1992.		
(5) RANGANATHAN, S. R. As cinco leis da biblioteconomia . Brasília: Briquet de Lemos, 2009.		
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.
3 e 4	2h	- Indicação de leituras da primeira unidade de ensino; - Atividade dirigida: "Uma questão de referência".



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

ANEXO I

5 e 6	2h	<p>1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação: rumo à sociedade do conhecimento...</p> <ul style="list-style-type: none">- Atualização da definição do Serviço de referência e informação;- Política/Filosofia do Serviço de Referência;- A imagem do Bibliotecário de Referência.
7 e 8	2h	<p>* Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de um serviço de referência conectado por redes de colaboração:</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;
9 e 10	2h	<ul style="list-style-type: none">- Política do serviço de referência;- Necessidades de informação do usuário: para um contexto de serviço de referência conectado por redes presenciais e virtuais;- Finalização da discussão conceitual acerca das mudanças refletidas na área da disseminação da informação;
11 e 12	2h	<p>* Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação:</p> <ul style="list-style-type: none">- A descrição do processo normal de referência em oito passos;- As atribuições do bibliotecário do século XX e XXI tendo o auxílio da utilização do computador e outras ferramentas;
13 e 14	2h	<p>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades:</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;



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

ANEXO I

15 e 16	2h	<ul style="list-style-type: none">- Sistemas de Recuperação na sociedade da informação;- Tipos de consultas e estratégias de busca e recuperação da informação;- Atendimento a diversos tipos de consultas, eis a questão!
17 e 18	2h	<p><i>* 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">- Uma atribuição do humano que também interage com as tecnologias de escrita, informação e comunicação;- A estruturação de um trabalho direcionado para ações disseminativas no setor de referência e informação.
19 e 20	2h	<p>FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE DE ENSINO.</p> <ul style="list-style-type: none">- Realização de prova;- Fechamento das atividades dirigidas (anterior a realização da prova).
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;
25 e 26	2h	<p><i>* Gestão e contextos da competência em informação necessária ao processo de implantação/dinamização do serviço de referência:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Que competências são necessários necessárias ao gestor do serviço de referência e informação?



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

ANEXO I

		<ul style="list-style-type: none">- Projetos de implantação de um serviço de referência conectado por redes;- 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.
27 e 28	2h	<p>* <i>Desempenho de um profissional da informação que deve constantemente educar (-se): entre a implantação/viabilização do serviço de referência a missão de disseminar a informação:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- O contexto da competência em informação e do serviço de referência híbrido: da entrevista presencial ao atendimento <i>on line</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		<ul style="list-style-type: none">- O futuro é virtual? Competências necessárias ao moderno profissional da informação na sociedade do conhecimento;- 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;
31 e 32	2h	<ul style="list-style-type: none">- Novas competências para o serviço de referência e informação: educação e uso da unidade e melhor aproveitamento da informação;



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

ANEXO I

		- (Novas) Atribuições do bibliotecário de referência frente a incorporação das TICs na rotina dos profissionais da informação.
33 e 34	2h	- Serviço de referência virtual e tecnologias de informação e comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação; - 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;
35 e 36	2h	AVALIAÇÃO DA SEGUNDA UNIDADE DE ENSINO - Prova; - Atividade dirigida (anterior a realização da prova);
37 e 38	2h	3ª Unidade de Ensino: Ações disseminativas frente a identificação da necessidade de avaliar cada vez mais produtos e serviços oferecidos pelo setor de referência: <i>* Mediação da informação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência que conduzem a uma necessidade de ampliar o oferecimento de serviços e produtos:</i> - 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);
39 e 40	2h	- Trabalho em rede: cooperação entre profissionais com formações diversificadas; - Serviço real e prescrito no serviço de referência e informação na sociedade da informação;
41 e 42	2h	- Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência que conduzem a necessidade de conhecê-las cada vez mais; - Competência em informação: redes de conhecimento, mediação e contextos de busca e recuperação da informação;



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

ANEXO I

43 e 44	2h	<p><i>* A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura - a diversidade de um trabalho (previsto e real) em constante trans-formação:</i></p> <p>- A viabilização/implantação do serviço de referência perante a missão de comunicar; trocar; informar e constantemente educar(-se)...</p>
45 e 46	2h	<p>- Estudo de viabilidade e implantação do serviço de referência híbrido e aspectos legais, técnicos e organizacionais da implantação de um serviço de referência:</p> <p>- Do ponto de vista legal: leis, soluções técnicas e um serviço de referência em tempo real (ou não);</p> <p>- Da implantação ao processo de disseminação da informação propriamente dito: acessibilidade; modo(s) de organização e a rede de colaboração;</p>
47 e 48	2h	<p><i>* Processo de planejamento, implantação e disseminação da informação: ações direcionadas ao contexto de um serviço de referência (presencial e remoto) voltado para o atendimento do usuário:</i></p> <p>A implantação de projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação:</p> <p>- A elaboração de projetos na sociedade do conhecimento frente a uma conexão em redes distribuídas;</p>
49 e 50	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
51 e 52	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
53 e 54	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)



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

ANEXO I

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	- Projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: ajustes finais do projeto e plano de ação.
59 e 60	2h	Entrega da atividade dirigida e avaliação do processo (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO) - Fechamento das discussões: Fechamento sobre o processo de planejamento e implantação de atividades direcionadas para o setor de referência.
		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

ALENCAR, Cely Martins Santos de; SANTOS, Plácida Leopoldina V. A. da Costa. Acesso à informação geográfica: reflexões sobre a importância das Infraestruturas de Dados Espaciais (IDE) nas políticas públicas. Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v.9, n.2, p. 488-501, 2013. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3461> >. Acesso em: 03 mar. 2018.

ALMEIDA, Eliete Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho. Bibliotecário de referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBBD, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>>. Acesso em: 03 mar. 2018.



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

ANEXO I

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: 03 mar. 2018.

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: 03 mar. 2018.

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. 2018.

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.

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

FERREIRA, Danielle, Thiago; LIMA, Gislaíne 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. 2018.

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.



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

ANEXO I

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.

GERLIN, Meri Nadia Marques Gerlin. **No balanço das redes dos contadores de histórias**: competência narrativa e competência em informação no século XXI. 2015. 325 f., Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/19224>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

GERLIN, Meri Nadia Marques; SIMEAO, E. Transgressões no campo da Ciência da Informação: abordagens de uma prática científica em permanente constituição. **Em Questão**, v. Online first, p. 1-26, 2017. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/58930>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

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.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_752ac459e6_0010517.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2018.

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. 2018.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviço via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. Disponível em: < <http://www.cinform->



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

ANEXO I

anteriores.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. 2018.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, Antonio. **Ciência da Informação**: teoria e metodologia de uma área em expansão. Brasília: Thesaurus, 2003.

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&tIng=en>. Acesso em: 20 mar. 2016.



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

ANEXO I

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, **Ponto de Acesso**, 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. 2018.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. In: Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p60/386>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

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

SOUZA, Maria Naire Alves de; FARIAS, Karla Meneses. O bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBDD, 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.

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.

VARELA, Aida. Informação e construção da cidadania. Brasília, DF, Thesaurus, 2007.

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