



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): 02/03/20			
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, R. H. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

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

(3) TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **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 conteúdo programático a ser desenvolvido)



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

ANEXO I

- (1) ACART, J. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.
- (2) BARROS, M. H. T. C. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: [s.n]., 2003.
- (3) BASSETTO, C. L. **Redes de conhecimento**: espaço de competência em informação nas organizações contemporâneas. 1. ed. Bauru, SP: Ide@, 2013.
- (4) FIGUEIREDO, N. M. **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. - 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 atendimento a uma conceituação de serviço de referência em



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

ANEXO I

		<i>rede – Parte I:</i> - 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	<i>* Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência em rede – Parte II:</i> - 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	<i>* Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação:</i> - 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	<i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte I:</i> - 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	<i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte II:</i> - 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!
15 e 16	2h	<i>* A disseminação da informação em um setor de referência</i>



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

ANEXO I

		<i>rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário:</i> - 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	- FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 1ª UNIDADE E INTRODUÇÃO A 2ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade dirigida anterior a realização da prova).
19 e 20	2h	- AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE DE ENSINO: Realização de prova;
21 e 22	2h	2ª unidade de ensino: A implantação e a ressignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender! <i>*Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação da informação;</i> - A função social do bibliotecário e a disseminação da informação;
23 e 24	2h	- 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	- 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 atendimento <i>on line</i> ;



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

ANEXO I

27 e 28	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: <i>* Gestão e contextos das competências em informação e leitura 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 comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação;



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

ANEXO I

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	- FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 2ª UNIDADE E INTRODUÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade introdutória dirigida).
39 e 40	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;
41 e 42	2h	- 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;
47 e 48	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 e leitora: redes de



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

ANEXO I

		conhecimento, mediação e contextos de busca e recuperação da informação;
49 e 50	2h	- 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 do diálogo iniciado com as apresentações de trabalhos da terceira unidade: serviços e produtos voltados para o serviço de referência e informação; - Avaliação dialógica do processo ensino e aprendizagem.
		Entrega do resultado parcial. Estabelecimento de prazo para entrega de recursos.



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

ANEXO I

		Divulgação do resultado final (Término do período letivo)
		Prova final.
		Resultado final.

BIBLIOGRAFIA PARA LEITURA E PESQUISA

AGUIAR, S. A competência transgressora dos contraespecialistas na produção de conhecimento socialmente orientado e no confronto de saberes. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26. n. 1, p. 84-112, jan./abr. 2020. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/83695>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. Serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, p. 1-8, jul./dez. 2006. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

ANGÉLICO, F.; TEIXEIRA, M. A. C. Acesso à Informação e Ação Comunicativa: Novo Trunfo para a Gestão Social. **Desenvolvimento em Questão**, Editora Unijuí, ano 10, n. 21, p. 7-27, set./dez., 2012. Disponível em: < www.spell.org.br/documentos/download/8958>. Acesso em: 12 ago. 2015.

ARAÚJO JUNIOR, R. H.; TARAPANOFF, K. 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.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. P. (Orgs.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

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

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço de bibliotecas universitárias**. Niterói, RJ: Intertexto/Interciência, 2004.



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

ANEXO I

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-Rio. Disponível em: < <https://docplayer.com.br/9332364-Atendimento-ao-usuario-atraves-de-chat-a-experiencia-da-biblioteca-da-puc-rio.html> >. Acesso em: 20 fev. 2020.

COSSICH, M. O papel da qualidade e do marketing no serviço de referência. **Biblios**, [S.l.], v. 28, n. 2, p. 72-36, ago. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4248>>. Acesso em: 06 fev. 2020.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. 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: < <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/73/33> >. Acesso em: 20 fev. 2020.

DAMIAN, I. P. M. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. **Em Questão**, v. 22, n. 2, p. 220-245, maio/ago. 2016. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/60236> >. Acesso em: 22 fev. 2020.

FARIAS, M. G. G.; COSTA, D. A. Empoderamento e protagonismo social no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 22, n. 50, p. 1-14, set. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n50p1>>. Acesso em: 06 fev. 2020.

FERREIRA, D., Thiago; L., Gislaine M.; VICENTINI, R. A. B. 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.

FUJINO, A. 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, I. L.; PORTUGUAL, M. **Servicio de referencia**: una propuesta integradora. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

GARCIAL, A. (Org.). **Relacionamento interpessoal**: estudos e pesquisas. Vitória: UFES/NIERI, 2006. 20 fev. 2020.



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

ANEXO I

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Manual do letramento informacional**: saber buscar e usar a informação. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2020. 384 p. Disponível em: < <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35957>>. Acesso em: 28 fev. 2020.

GASQUE, K. C. G. D.; AZEVEDO, I. C. M. O uso de obras de referência no letramento de estudantes da educação básica. **DataGramaZero**, v. 16, n. 1, p. 1-11, fev. 2015. Disponível em: < <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/50765>>. Acesso em: 06 fev. 2020.

GERLIN, M. N. M. G. (Org.). **Competência em informação e narrativa numa sociedade conectada por redes**. Brasília: FCI UnB, 2018. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/32703>>. Acesso em: 28 ago. 2018.

GERLIN, M. N. M. G. Produção de competência leitora em espaços tempos de informação, educação e cultura. In: Seminário Hispano Brasileiro: Investigación en información, documentación y sociedade, 2017, Aracajú, SE. **Anais eletrônicos...** Aracajú, SE: EDUNIT, 2017. Disponível em: < <https://eventos.set.edu.br/index.php/simeduc/article/view/8628/2891>>. Acesso em: 1 mar. 2018.

GUEDES, R. M. O profissional da informação frente à lei de acesso à informação pública: condutas possíveis. **Biblos**, [S.l.], 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*. 2006. Disponível em:
< <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. A biblioteca do futuro: um olhar em direção ao presente. **Informação e informação**, Londrina, v. 24, n. 3, p. 311-334, set./dez. 2019. Disponível em: <<http://srv-009.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38022/pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

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

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

LOPES, I. L. 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, E. R. O.; SOUZA, N. A. 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.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1745>>. Acesso em: 13 mar. 2016.



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

ANEXO I

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.

MÁRDERO ARELLANO, M. A. 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&tlng=pt>. Acesso em: 02 mar. 2016.

MATA, M. L.; GERLIN, M. N. M. Reflexões sobre ensino de biblioteconomia: ênfase curricular na função educacional do serviço de referência e da competência em informação. **Biblios**, [S.l.], v. 32, n. 1, p. 31-52, jan./jun. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/7431/5451>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

MENDONÇA, A. V. M. **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.

MORENO, P. S.; SANTOS, P. L. V. A. C. Proposta de um modelo do serviço de referência digital para a otimização de busca às informações disponíveis em catálogos digitais. **Informação e Informação**, v. 14, n. 1, p. 1-17, 2009. Disponível em: <<http://srv-009.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1846>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

NASCIMENTO, J. M.; AMARAL, S. A. **Avaliação de usabilidade na Internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.

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

OLETO, R. R. 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, E. N.; CARVALHO, A. V. 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, M. E. M. et al. O comportamento do usuário na busca da informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: RAMOS, M. E. M. (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 2000.



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

ANEXO I

REZENDE, Y. 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, E. C. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: Ibict, 2011.
RODRIGUES, C.; PERASSI, R.; NARDI, B. Z.; FIALHO, F. A. P. E-books didáticos nos ambientes de aprendizagem em rede. **Em Questão**, v. 21, n. 1, jan./abr. 2015. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/50744>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

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

SANTOS, E. L.; ROCHA, S. M.. O blog como ferramenta de comunicação entre a biblioteca e seus usuários: a experiência da biblioteca Lydio Bandeira de Mello, da Faculdade de direito da Universidade Federal de Minas Gerais. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 134-152, abr. 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v27n33p134>>. Acesso em: 06 fev. 2020.

SANTOS, R. N. R.; NEVES, D. A. B.; FREIRE, I. M. Organização da informação em blogs: análise do uso de etiquetas no blog de olho na CI. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 11, n. 1, p. 2-19, abr. 2017. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/21438/14662>>. Acesso em: 2 fev. 2020.

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: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/6159>>. Acesso em: 22 fev. 2020.

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. 2017.

SOUTO, L. F. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., p. 60-74, 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.



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

ANEXO I

SANTOS, M. P.; LOPES, J. R. Desafios da biblioteca diante das redes sociais no processo de formação de leitores. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 303-317, 2017. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/905> >. Acesso em: 14 jun. 2019.

SOUSA, M. R. F. 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: < <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/13298> >. Acesso em: 22/09/2015.

TARAPANOF, K. **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: < <https://educacaoemocional.com.br/construcao-e-validacao-fatorial-de-uma-medida-de-inteligencia-emocional/> >. Acesso em: 12 fev. 2020.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Humanismo e tecnologia na perspectiva da competência informacional e midiática. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. Especial, p. 280-300, 2017. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/666> >. Acesso em: 14 jun. 2019.

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