



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

Plano de Ensino

Universidade Federal do Espírito Santo		Campus: Goiabeiras/Vitória	
Curso: Biblioteconomia			
Departamento Responsável: Biblioteconomia/ CCJE			
Data de Aprovação (Art. nº 91): 03/09/2020			
Docente responsável: Rachel Cristina Mello Guimarães/ rachelcmguimaraes@gmail.com			
Qualificação / link para o Currículo Lattes: Doutora em Ciência da Informação /http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4735265P6			
Disciplina: Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I)		Código: BIB 10120	
Pré-requisito:		Carga Horária Semestral: 60h Terça Feira – 18:00 as 20:00h Quinta feira – 20:00 as 22:00 h	
Créditos:04	Distribuição da Carga Horária Semestral		
	Teórica	Exercício	Laboratório
	60h	15 h	-
Ementa: Recuperação da informação: conceituação e objetivos. Atuação profissional de referência. Processo de referência. Estratégia de busca.			
Objetivos Específicos 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; 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 leitura 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 virtuais, bem como a necessidade de esse gestor aprender a aprender ao longo da vida profissional.			



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

Conteúdo Programático

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

1. Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência numa sociedade conectada por redes;
2. Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação;
3. Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades para o serviço de referência e informação;
4. 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.

UNIDADE 2 – A implantação e a ressignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender.

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

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

1. Mediação da informação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência e informação que conduzem a uma necessidade de conhecer cada vez mais: o uso ético da informação multimodal e hipertextual;
2. A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura: a diversidade de um trabalho real em constante transformação no espaço híbrido e virtual;
3. Processo de planejamento, implantação e apropriação de ações direcionadas ao contexto de um serviço de referência e informação voltado para o público interno e externo.



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

Metodologia

- (a) Aulas expositivas e dialogadas agendadas para as terças-feiras no horário de 18 horas pelo Google Meet (<https://meet.google.com/lookup/bouh23s7d6>), a fim de possibilitar trocas de experiências e aprendizagens em tempo real (atividade síncrona). Com base no disposto pela Lei Nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Fonte:) não será permitida a gravação das aulas e o uso da imagem do docente e dos discentes matriculados na disciplina.
- (b) Orientações de leituras e materiais didáticos serão disponibilizados no AVA da disciplina (<https://ava.ufes.br/>) com a meta de apoiar o processo ensino aprendizagem e a modalidade das atividades assíncronas. No ambiente virtual também serão postados estudos dirigidos, planos de ação, dentre outras tarefas produzidas;
- (c) Plantões de atendimento direcionados para dúvidas, questionamentos e diálogos serão devidamente agendados pelos chats e/ou fóruns disponibilizados no AVA da UFES ou no Google Classroom caracterizando essa atividade como assíncronas (agendamento) e síncronas (atendimento).

Critérios/Processo de avaliação da Aprendizagem

O processo de avaliação da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I) será somatório e contará com a realização de atividades previamente agendadas e distribuídas ao longo das três unidades de ensino, conforme descrito a seguir:



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

(A) Atividades da 1ª Unidade de Ensino – Valor total: 3 pontos

- Estudo dirigido (atividades individuais e/ou em dupla): com base nas discussões, leituras teóricas e atividades dirigidas (atividades síncronas e assíncronas), o estudo deverá culminar numa produção textual normalizada, coerente e coesa seguindo as normas ortográficas da língua portuguesa (atividade assíncrona) (3 pontos);

(B) Atividades da 2ª Unidade de Ensino – Valor total: 3 pontos

- Apresentação de seminários (atividade em dupla e/ou coletiva): leitura das referências indicadas (atividade assíncrona) e apresentação de seminários (atividade síncrona) acerca dos temas abordados. A apresentação (2 pontos) deverá conter fragmentos teóricos e a argumentação deverá ser coesa e coerente, sendo realizada pelo Google Meet. O roteiro (1 ponto) da apresentação deverá ser postado no AVA da disciplina

(C) Atividades da 3ª Unidade de Ensino – Valor total: 4 pontos

- Plano de ação: (atividades em dupla e/ou coletiva): apresentação (2 pontos) e entrega (2 pontos) de plano de ação organizado em uma estrutura que deverá conter introdução, justificativa, objetivos, desenvolvimento e resultados esperados, tendo como base a leitura das referências indicadas e as orientações de como elaborar projetos direcionados para o serviço de referência e sistemas de recuperação de informação (atividades síncronas e/ou assíncronas).

Na organização da apresentação escrita e oral serão observados aspectos relacionados com a contextualização teórica, normalização, coerência e coesão no processo de argumentação. UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA (ANEXO I).

As atividades dirigidas serão compostas por seminários, produções de textos, estudos programados, participação em eventos e outras atividades síncronas e assíncronas que se mostrarem necessárias.

As atividades assíncronas serão postadas no AVA da UFES (<https://ava.ufes.br/>) no Curso da disciplina “SRI I” e as atividades síncronas serão apresentadas pelo Google Meet. Durante o processo será avaliado os critérios elencados anteriormente (coerência, coesão, normalização e contextualização teórica) e o compromisso com as atividades propostas e o envolvimento nas tarefas remotas concretizadas individualmente, em dupla e/ou em grupo. Ao final do período o valor alcançado no decorrer das atividades poderá totalizar até 10,00 (dez) pontos após somados, compondo dessa maneira a média final. Aqueles que alcançarem média inferior a 7,00 (sete) serão submetidos a uma avaliação/prova final, sendo considerados aprovados aqueles que alcançarem média igual ou superior a 5,00 (cinco). Será garantido o direito de faltar até 25% da carga horária da disciplina e caso esse percentual seja ultrapassado culminará em reprovação por falta. Respeitando-se a legislação em vigor



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

na UFES, desde que de acordo com o grupo, este programa de disciplina poderá ser ajustado sempre que necessário.

Bibliografia básica

- (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

- (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.

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.



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

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.

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-dechat-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: . 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: . Acesso em: 06 fev. 2020.

FERREIRA, D., Thiago; L., Gislaiane 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.

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.

GASQUE, K. C. G. D. *Manual do Letramento Informacional: saber buscar e usar a informação*. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação /Universidade de Brasília, 2020. Disponível em: < <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35957>>. Acesso em: 20 mar. 2020.

GASQUE, K. C. G. D.; AZEVEDO, I. C. M. O uso de obras de referência no letramento de



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

estudantes da educação básica. DataGramZero, 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. Entre a teoria e a prática: a constituição de uma rede de formação das competências em leitura e em informação. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, v. 13, n. 2, p. 720- 735, 2020. Disponível em: < <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/31682/26286>>. Acesso em: 14 jul. 2020.

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: . Acesso em: 20 fev. 2020. 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: . Acesso em: 13 mar. 2016.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. Biblos, Portugal, n.28, abr./jun., 2007. Disponível em: < <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblos/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: . 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. Biblos, [S.l.], v. 32, n. 1, p. 31- 52, jan./jun. 2018. Disponível em: . 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



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

Documentação da Universidade de Brasília, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br>>. Acesso em: 20 mar. 2020.

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://srv009.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1846>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

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: . 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.

REZENDE, Y. *Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual*. *Ci. Inf.*, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: . Acesso em: 20 mar. 2016.

RIPOLL, L.; CANTO, F. L. Fake news e "viralização": responsabilidade legal na disseminação de desinformação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 15, p. 143-156, 2019. Disponível em: . Acesso em: 20 mar. 2020.

RIPOLL, L.; MATOS, J. C. M. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 13, p. 2334-2349, 2017. Disponível em: . Acesso em: 20 mar. 2020.

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: . Acesso em: 20 fev. 2020.

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: . 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: <



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

<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.

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-inteligenciaemocional/>>. Acesso em: 12 fev. 2020.

UNESCO. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. Journalism, 'Fake News' & Disinformation: Handbook for Journalism Education and Training. 2018. Disponível em < <https://en.unesco.org/node/295873>>. Acesso em: 20 mar. 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. 280-3

Cronograma programático (previsão) Início das aulas: 01/02/2021

AULA	CONTEÚDO
1 e 2 Aula assíncrona AVA	* Compartilhamento no AVA da UFES do programa de disciplina e das indicações de leitura por aula, contendo orientações para as aulas divididas em atividades assíncronas e síncronas.
3 e 4 Aula síncrona Goolge Meet	<i>1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação: rumo à sociedade do conhecimento... Aula expositiva introdutória sobre o conteúdo da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I - SRI I: -</i>
5 e 6 Aula	- Atividade dirigida:



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

assíncrona AVA	"Uma questão de referência". - Atualização da definição do Serviço de referência e informação;
7 e 8 Aula síncrona Goolge Meet	<i>Aula expositiva e dialógica sobre: * O surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência em rede – Parte I:</i> - <i>Origens do serviço de referência e o serviço de referência como profissão: o que é um serviço de referência presencial;</i> - <i>Serviço de referência presencial e bibliotecário de referência que atua em instituições de informação;</i>
9 e 10 Aula assíncrona AVA	<i>Atividade dirigida sobre:</i> - <i>Política do serviço de referência;</i> - <i>Necessidades de informação do usuário: para um contexto de serviço de referência presencial apenas?</i> - <i>Finalização da discussão conceitual acerca das mudanças refletidas na área da disseminação da informação;</i>
11 e 12 Aula síncrona Goolge Meet	<i>Aula expositiva e dialógica sobre:</i> <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;
13 e 14 Aula assíncrona AVA	<i>Atividade dirigida sobre: * Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte I: - Processo de referência e estratégia de busca da informação em contextos híbridos; - Recuperação da informação e Sistemas de Recuperação da Informação;</i>
15 e 16 Aula síncrona Goolge Meet	<i>Aula expositiva e dialógica sobre:</i> <i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades</i> - <i>Parte II: - 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!</i>
9	<i>* Atividade dirigida sobre: A disseminação da informação em um setor de</i>



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

	referência rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário: - Uma atribuição do humano que interage com as tecnologias de escrita, informação e comunicação; - A estruturação de um trabalho direcionado para ações disseminativas do setor de referência e informação.
17 e 18 Aula assíncrona AVA	- Finalização e postagem da avaliação da 1ª Unidade de Ensino: Estudo dirigido e comentários acerca da participação nos eventos on-line (postagem no AVA da disciplina Unidade 2: Guias, Catálogos e Repertórios Bibliográficos e Diretórios (Aula Síncrona)).
19 e 20 Aula síncrona Goolge Meet	2ª unidade de ensino: A implantação e a ressignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender! Aula expositiva e dialógica sobre: *Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação e acesso da informação; - A função social e educativa do bibliotecário e a disseminação da informação em tempos de desinformação; - Disseminação da informação e desenvolvimento da cidadania e as atribuições do bibliotecário de referência e informação: produtos e serviços em questão;
21 e 22 Aula assíncrona AVA	* Atividade dirigida sobre: - Mudanças ocorridas no perfil do profissional da informação que trabalha com o acesso à informação no serviço de referência; - Que competências são necessários necessárias ao gestor do serviço de referência e informação?
23 e 24 Aula síncrona Goolge Meet	Aula expositiva e dialógica sobre: - A importância do desenvolvimento de projetos culturais e educativos 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?
25 e 26 Aula assíncrona AVA	* Atividade dirigida sobre: - O contexto das competências em informação e em leitura no serviço de referência híbrido: da entrevista presencial ao atendimento on line;
27 e 28	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: * Gestão e



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

Aula síncrona Goolge Meet	contextos das competências em informação e leitora necessárias ao serviço de referência: - 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 Aula assíncrona AVA	Indicação e realização de atividade dirigida
31 e 32 Aula síncrona Goolge Meet	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: * Competências necessárias ao profissional de referência e informação em territórios de atendimentos cada vez mais híbridos: - O futuro é virtual? Competências necessárias ao moderno profissional da informação na sociedade do conhecimento;
33 e 34 Aula assíncrona AVA	Indicação e realização de atividade dirigida
35 e 36 Aula síncrona Goolge Meet 19	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;
37 e 38 Aula assíncrona AVA	Indicação e realização de atividade dirigida
39 e 40 Aula síncrona Goolge Meet	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário. * 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)... - Serviço de referência virtual e tecnologias de informação e comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação;)
41 e 42	Indicação e realização de atividade dirigida



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

Aula assíncrona AVA	
43 e 44 Aula síncrona Goolge Meet	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: - A implantação de um serviço de referência virtual e mecanismos de busca; O uso de estratégias de busca e recuperação da informação em contextos informatizados; - FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 2ª UNIDADE E INTRODUÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade introdutória dirigida).
45 e 46 Aula assíncrona AVA	- Indicação e realização de atividade dirigida
47 e 48 Aula síncrona Goolge Meet	- 3ª Unidade de Ensino: Ações disseminativas frente a uma identificação de informações cada vez mais ligadas ao serviço de referência: *Aula expositiva e dialogada sobre: - A disseminação da informação em espaços tempos de informação, educação e cultura: o uso ético e legal da informação; - 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. 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;
49 e 50 Aula assíncrona AVA	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
51 e 52 Aula síncrona Goolge Meet	Aula expositiva e dialogada sobre: - O estudo de viabilidade e implantação do serviço de referência híbrido e aspectos legais, técnicos e organizacionais da implantação de um serviço de referência: - O ponto de vista legal: leis, soluções técnicas e um serviço de referência em tempo real (ou não); A implantação ao processo de disseminação da informação propriamente dito: acessibilidade; modo(s) de organização e a rede de colaboração;
53 e 54	* Atividade dirigida sobre: - A implantação de projetos e planos de



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

Aula assíncrona AVA	ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: elaboração de projetos na sociedade do conhecimento frente a uma conexão em redes distribuídas; - Projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: ajustes finais do projeto e plano de ação.
55 e 56 Aula síncrona Goolge Meet	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
57 e 58 Aula assíncrona AVA	- Indicação e realização de atividade dirigida
59 e 60 Aula síncrona Goolge Meet	Aula expositiva e dialogada sobre: - O serviço de referência e sistemas de recuperação: fechamento do diálogo iniciado com as apresentações de trabalhos da terceira unidade; * Atividade dirigida sobre: - A avaliação dialógica do processo ensino e aprendizagem.
	Prova Final.
Obs: O cronograma acima pode sofrer mudanças ao longo do semestre letivo.	
Encerramento das aulas: 25/05/2021	