



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 <a href="http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4735265P6">/http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4735265P6</a>			
Disciplina: Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I)		Código: BIB 10120	
Pré-requisito:		Carga Horária Semestral: 60h Terça Feira – 20:00 as 22:00h  Quinta feira – 18:00 as 20:00 h	
Créditos:04	Distribuição da Carga Horária Semestral		
	Teórica	Exercício	Laboratório
	45h	15 h	-
<b>Ementa:</b> Recuperação da informação: conceituação e objetivos. Atuação profissional de referência. Processo de referência. Estratégia de busca.			
<b>Objetivos Específicos</b> <ol style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>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;</li><li>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;</li><li>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</li></ol>			



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

longo da vida profissional.

**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 resignificação 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 18:45 as 19:45 h e quintas-feiras no horário de 20:15 as 21:15 h 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:

(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



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

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 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**



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

- (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](http://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.

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->



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

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., 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.

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.



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

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. 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 em 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



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

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. Biblios, [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 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: 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



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

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: <  
<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.



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

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: 15/06/2021**

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 assíncrona AVA	- Atividade dirigida: "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</i>



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

	<i>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>
17 e 18	* <i>Atividade dirigida sobre: A disseminação da informação em um setor de referência rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário:</i> - <i>Uma atribuição do humano que interage com as tecnologias de escrita, informação e comunicação;</i> - <i>A estruturação de um trabalho direcionado para ações disseminativas do setor de referência e informação.</i>
19 e 20 Aula assíncrona	- <i>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</i>



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

AVA	(Aula Síncrona)).
21 e 22 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;
23 e 24 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?
25 e 26 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?
27 e 28 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;
29 e 30 Aula síncrona Goolge Meet	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: * Gestão e contextos das competências em informação e leitura 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
31 e 32 Aula assíncrona	Indicação e realização de atividade dirigida



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

AVA	
33 e 34 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;
35 e 36 Aula assíncrona AVA	Indicação e realização de atividade dirigida
37 e 38 Aula síncrona Goolge Meet	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;
39 e 40 Aula assíncrona AVA	Indicação e realização de atividade dirigida
41 e 42 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;)
43 e 44 Aula assíncrona AVA	Indicação e realização de atividade dirigida
45 e 46 Aula síncrona Goolge Meet	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; - FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 2ª UNIDADE E INTRODUÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade introdutória dirigida).
47 e 48	- Indicação e realização de atividade dirigida



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

Aula assíncrona AVA	
49 e 50 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;
51 e 52 Aula assíncrona AVA	- Indicação e realização de atividade dirigida.
53 e 54 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;
55 e 56 Aula assíncrona AVA	* Atividade dirigida sobre: - A implantação de projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: A 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.
57 e 58 Aula síncrona Goolge Meet	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

59 e 60 Aula assíncrona AVA	- Indicação e realização de atividade dirigida
61 e 62 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.
63 e 64 Aula síncrona Goolge Meet	Finalização da disciplina (Aula Síncrona)
	Prova Final.
<b>Obs: O cronograma acima pode sofrer mudanças ao longo do semestre letivo.</b>	
<b>Encerramento das aulas: 07/10/2021</b>	