



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): 19/10/21			
Docente responsável: Meri Nadia Marques Gerlin			
Qualificação / link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/7448832399554247			
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;			
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;			



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

ANEXO I

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.

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 numa sociedade cada vez mais conectada por redes;
- ⇒ 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 ressignificação 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 acesso da informação e combate à desinformação;
- ⇒ 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: produtos e serviços;
- ⇒ Desempenho educativo 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 pelo serviço de referência que conduzem a uma necessidade de conhecer cada vez mais;
- ⇒ Processos de disseminação que conduzem ao uso ético e legal da informação multimodal e hipertextual no espaço presencial, virtual e híbrido;
- ⇒ A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura: a



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

ANEXO I

diversidade de um trabalho real em constante transformação no espaço híbrido e virtual;
⇒ 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.

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

1 Estratégia adotada:

As aulas da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I) serão dirigidas, espontâneas e reflexivas, utilizando recursos direcionados para exposições dialogadas que proporcionem trocas de informações e produções de conhecimentos. Além das discussões teóricas serão oferecidos laboratórios de aprendizagens no formato de palestras e conferências *on-line* em parceria com projetos devidamente registrados nas Pró-Reitorias de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação, nesse período organizadas pela REC – Rede de Estudos das Competências da UFES.

1.1 Recursos utilizados:

Visuais, auditivos, eletrônicos e digitais possibilitados pelo uso das ferramentas tecnológicas da escrita, informação e comunicação durante as aulas remotas síncronas (em tempo real) e assíncronas.

1.2 Atividades organizadas:

(a) Aulas expositivas e dialogadas agendadas para as terças-feiras no horário de 18 horas pelo **Google Meet** (<https://meet.google.com/ckm-qzrt-skd>), a fim de possibilitar trocas de experiências e aprendizagens em tempo real (**atividade síncrona**). Em caso de emergência será utilizada a ferramenta **Conferência Web** (<https://conferenciaweb.rnp.br>). Acesso aos manuais e outras informações sobre essas ferramentas de web-conferência indicadas pela UFES: < <http://www.npd.ufes.br/web-conferencia>>. As **atividades assíncronas** ocorrerão às quintas-feiras de 20 às 22 horas.

Com base no disposto pela **Lei Nº 13.709** (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Fonte: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm>) não será permitida a gravação das aulas para uso individual da imagem do docente e dos discentes matriculados na disciplina.

(b) Participação em atividades de pesquisa e extensão disponibilizadas em tempo real e gravadas no canal do Youtube da REC (<https://www.youtube.com/channel/UC1aJBAMbXa8T6jQe10EO88A>), sendo caracterizadas como ações acadêmicas, culturais e educativas síncronas ou na modalidade das **atividades assíncronas**.

(c) Orientações de leituras e materiais didáticos serão disponibilizados no AVA da disciplina



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

ANEXO I

(<https://ava.ufes.br/>) ou pelo Drive do Google Classroom 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;

(d) Plantões de atendimento direcionados para dúvidas, questionamentos e diálogos serão devidamente agendados pelos “chats e/ou fóruns” disponibilizados no Google Classroom e no AVA da UFES caracterizando essa atividade como **assíncronas** (agendamento) e **síncronas** (atendimento).

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 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): 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);

- Extensão e pesquisa (atividades individuais e/ou em dupla): participação nos eventos disponibilizados no canal do Youtube e elaboração de um comentário sobre a relevância do tema para a disciplina no fórum do AVA ou do Google Classroom (atividades síncronas e assíncronas);

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

- Apresentação de seminários (atividade 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 ou do Google Classroom.

- Extensão e pesquisa (atividades individuais e/ou em dupla): participação nos eventos disponibilizados no canal do Youtube e elaboração de um comentário sobre a relevância do tema para a disciplina no fórum do AVA ou do Google Classroom (atividades síncronas e assíncronas);

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

- Plano de ação: (atividade individual): apresentação (1 ponto) e entrega (3 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



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

ANEXO I

a contextualização teórica, normalização, coerência e coesão no processo de argumentação.

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 Google Classroom e, em caso de emergência, no AVA da UFES (<https://ava.ufes.br/>) no Curso da disciplina “SRI I” e as atividades síncronas serão apresentadas pelo Google Meet. Os trabalhos serão avaliados segundo os critérios elencados anteriormente (coerência, coesão, normalização e contextualização teórica), o compromisso com as atividades propostas e o envolvimento nas tarefas remotas concretizadas individualmente 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 (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)

- (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.



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

ANEXO I

Cronograma* (Inserir a distribuição dos conteúdos programáticos a serem desenvolvidos nas aulas)

Aulas	60h	Descrição do conteúdo
1 e 2 Aula assíncrona	2h	* 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	2h	1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação: rumo à sociedade do conhecimento... <i>Aula expositiva introdutória sobre o conteúdo da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I - SRI I:</i> - <i>Atividade dirigida: "Uma questão de referência".</i> - <i>Atualização da definição do Serviço de referência e informação;</i>
5 e 6 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
7 e 8 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<i>Aula expositiva e dialógica sobre:</i> * <i>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> <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>
9 e 10 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
11 e 12 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<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>



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

ANEXO I

		<p>- 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;</p> <p><i>Atividade dirigida sobre:</i> <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;</p>
13 e 14 Aula assíncrona	2h	<p>- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;</p>
15 e 16 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<p><i>Aula expositiva e dialógica sobre:</i> <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!</p> <p><i>* Atividade dirigida sobre:</i> <i>A disseminação da informação em um setor de referência rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário:</i> - <i>Uma atribuição do humano que interage com as tecnologias de escrita, informação e comunicação;</i> - A estruturação de um trabalho direcionado para ações disseminativas do setor de referência e informação.</p>
17 e 18 Aula assíncrona	2h	<p>- 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).</p>
19 e 20 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<p>2ª unidade de ensino: A implantação e a ressignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender! <i>Aula expositiva e dialógica sobre:</i> <i>* Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação e acesso da informação;</i> - A função social e educativa do bibliotecário e a disseminação da informação em tempos de desinformação;</p>



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

ANEXO I

		<p>- Disseminação da informação e desenvolvimento da cidadania e as atribuições do bibliotecário de referência e informação: produtos e serviços em questão;</p> <p>* Atividade dirigida sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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?
21 e 22 Aula assíncrona	2h	<p>- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;</p>
23 e 24 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<p>* 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;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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? <p>* Atividade dirigida sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">- O contexto das competências em informação e em leitura no serviço de referência híbrido: da entrevista presencial ao atendimento <i>on line</i>;
25 e 26 Aula assíncrona	2h	<p>- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;</p>
27 e 28 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<p>AValiação da 2ª Unidade de Ensino - Apresentação de seminário:</p> <p>* <i>Gestão e contextos das competências em informação e leitura necessárias ao serviço de referência:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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;



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

ANEXO I

29 e 30 Aula assíncrona		- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
31 e 32 Aula síncrona Goolge Meet	2h	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;
33 e 34 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
35 e 36 Aula síncrona Goolge Meet	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;
37 e 38 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
39 e 40 Aula síncrona Goolge Meet	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;
41 e 42 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
43 e 44 Aula síncrona Goolge Meet	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; - FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 2ª UNIDADE E INTRODUÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade introdutória



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

ANEXO I

		dirigida).
45 e 46 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
47 e 48 Aula síncrona Goolge Meet	2h	3ª Unidade de Ensino: Ações disseminativas frente a uma identificação de informações cada vez mais ligadas ao serviço de referência: <i>*Aula expositiva e dialogada sobre:</i> - 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; <i>* Atividade dirigida sobre a:</i> - Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência que conduzem a necessidade de conhecê-las cada vez mais; - Competência em informação e leitora: redes de conhecimento, mediação e contextos de busca e recuperação da informação
49 e 50 Aula assíncrona	2h	- 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	2h	<i>* Aula expositiva e dialogada sobre:</i> - 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;



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

ANEXO I

		<p>* Atividade dirigida sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.
53 e 54 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
55 e 56 Aula síncrona Goolge Meet	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AValiação DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
57 e 58 Aula assíncrona	2h	- Indicação e realização de atividade dirigida e direcionamento para a participação e/ou acesso aos laboratórios de aprendizagens configurados como eventos acadêmicos;
59 e 60 Aula síncrona Goolge Meet	2h	<p>* Aula expositiva e dialogada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">- O serviço de referência e sistemas de recuperação: fechamento do diálogo iniciado com as apresentações de trabalhos da terceira unidade; <p>* Atividade dirigida sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">- A avaliação dialógica do processo ensino e aprendizagem.
		Entrega do resultado parcial. Estabelecimento de prazo para entrega de recursos.
		Divulgação do resultado final (Término do período letivo)
		Avaliação/Prova final.
		Resultado final.

* Cronograma sujeito a alteração.

BIBLIOGRAFIA PARA LEITURA, PESQUISA E APOIO AO ENSINO-APRENDIZAGEM TEMPORÁRIO E EMERGENCIAL (EART)

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,



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

ANEXO I

jan./abr. 2020. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/83695>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

ALMEIDA JUNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 98-116, 2014. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 31 jul. 2021.

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.

BICALHO, L. M.; OLIVEIRA, M. Aspectos conceituais da transdisciplinaridade e a pesquisa em ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 21, n. 2, 2011. Disponível em: < <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9746>>. Acesso em: 31 jul. 2021.

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-de-chat-a-experiencia-da-biblioteca-da-puc-rio.html> >. Acesso em: 20 fev. 2020.

Coleção ABNT da UFES. Normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e Mercosul (AMN). 2020. Fonte: < <https://www.abntcolecacao.com.br/ufes>>. Acesso em: 27 dez. 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.



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

ANEXO I

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.

FACHIN, J. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 1, p. 25-42, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23629>>. Acesso em: 31 jul. 2021.

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: <<http://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.

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 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. **Competência leitora e competência em informação**: saberes e fazeres necessários ao acesso da informação (hiper)textual no século XXI. Vitória (ES): PRPPG UFES, 2020. Coleção Ufes Pesquisa. No Prelo.

GERLIN, M. N. M. O relacionamento das competências leitora e em informação com o processo de letramento na era digital. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 206-231, mar. 2021. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38907>>. Acesso em: 31 jul. 2021.



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

ANEXO I

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.

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.

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: <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. **Biblos**, [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. 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://srv-009.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: <<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.



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

ANEXO I

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: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200007&script=sci_arttext&tlng=en>. 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: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1364/1176>>. 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: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/918/941>>. 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: <<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/50744>>. 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: <<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.

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.



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

ANEXO I

Disponível em: < <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/13298>>. Acesso em: 22/09/2015.

TIMBO, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do COGEIME**, n. 21, p. 83-89, dez./2002. Disponível em: < <https://educacaoemocional.com.br/construcao-e-validacao-fatorial-de-uma-medida-de-inteligencia-emocional/>>. 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. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 138-170, 2014. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998> >. Acesso em: 31 jul. 2021.