



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

Plano de Ensino			
Universidade Federal do Espírito Santo		Campus: Goiabeiras	
Curso: Biblioteconomia			
Departamento Responsável: de Biblioteconomia			
Data de Aprovação (Art. nº 91):			
Docente responsável: Eliana Terra Barbosa eliana.t.barbosa@ufes.br			
Qualificação / link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/4637550692768963			
Disciplina: Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I)			Código: BIB 03904
Pré-requisito: Fontes de Informação (BIB03893) e Representação Temática II (BIB03894).			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			
<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p>			
Conteúdo Programático			



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

1. Teoria aplicada ao serviço de referência e à disseminação da informação:

- O surgimento do termo e a conceituação de serviço de referência;
- Etapas decisórias do processo normal de referência;
- Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação;
- A disseminação da informação em um setor de referência.

2. A implantação e a ressignificação do processo de referência:

- Atividades educativas e culturais para a formação dos usuários;
- Competências do bibliotecário em espaços híbridos (presencial e virtual);
- Habilidades técnicas e competências em informação e em leitura;
- Desempenho educativo no processo de mediação do serviço de referência;

3. Ações disseminativas e a avaliação de produtos e serviços:

- Mediação da informação e avaliação das atividades do serviço de referência;
- Processos de disseminação que conduzem ao uso ético e legal da informação;
- Uso da informação em espaços tempos de produção de educação e cultura;
- Planejamento, implantação e desenvolvimento de ações para o público interno e externo.

Metodologia

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.

1.1 Recursos utilizados:

Visuais, auditivos, eletrônicos e digitais possibilitados pelo uso das ferramentas tecnológicas da escrita, informação e comunicação durante as aulas.

1.2 Atividades organizadas:

- (a) Aulas expositivas e dialogadas;
- (b) Orientações de leituras;
- (c) Aplicação de prova objetiva;
- (d) Apresentação de seminários;
- (e) Escrita de trabalho final.



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

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: 10 pontos

- Prova objetiva (atividade individual) constituída por questões elaboradas com base nas discussões, leituras teóricas e atividades dirigidas desta unidade (10 pontos);

(B) Atividades da 2ª Unidade de Ensino – Valor total: 10 pontos

- Apresentação de seminários com base nas leituras das referências indicadas para esta unidade. A apresentação oral (2 pontos - atividade coletiva) que deverá conter fragmentos teóricos e a argumentação deverá ser coesa e coerente.

(C) Atividades da 3ª Unidade de Ensino – Valor total: 10 pontos

- Apresentação e discussão de artigos científicos sobre Serviços de Referência Virtual e Política de Referência (3 pontos).
- Apresentação em grupo: Serviço de Referência da Virtual de Bibliotecas (7 pontos).

Ao final do período o valor alcançado no decorrer das atividades poderá totalizar até 10,00 (dez) pontos após somados, divididos por três, 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.



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

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 deLemos, 2009.

Cronograma

Aulas	60h	Descrição do conteúdo
1 e 2	2h	1º Encontro com a turma. Reconhecimento do grupo. Avaliação da condição cognitiva e de interação da turma (diagnóstico). Apresentação da proposta de ensino. Definição das estratégias de interação e de comunicação com a turma.
3 e 4	2h	1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação → O surgimento do termo e a conceituação de serviço de referência;
5 e 6	2h	1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação → Etapas decisórias do processo normal de referência; → Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação; → A disseminação da informação em um setor de referência.
7 e 8	2h	- O surgimento do termo e a conceituação de serviço de referência GROGAN, D. A prática do serviço de referência . Brasília: Briquet de Lemos, 1995. Capítulo 1



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

9 e 10	2h	GROGAN, D. A prática do serviço de referência . Brasília: Briquet de Lemos, 1995. Capítulo 2
11 e 12	2h	- Etapas decisórias do processo normal de referência GROGAN, D. A prática do serviço de referência . Brasília: Briquet de Lemos, 1995. Capítulos 3
13 e 14	2h	- Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação GROGAN, D. A prática do serviço de referência . Brasília: Briquet de Lemos, 1995. Capítulo 3
15 e 16	2h	ARAÚJO JÚNIOR, R. H. Precisão no processo de busca e recuperação da informação . Brasília: Thesaurus, 2007. Capítulo 3
17 e 18	2h	Finalização da 1ª Unidade de Ensino: - A disseminação da informação em um setor de referência BARROS, M. H. T. C. Disseminação da informação : entre a teoria e a prática. Marília: [s.n]., 2003. Capítulo 1
19 e 20	2h	- AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE DE ENSINO: Prova objetiva. 10 pontos.
21 e 22	2h	Aula introdutória 2ª unidade de ensino: A implantação e a ressignificação do processo de referência - Competências do bibliotecário em espaços híbridos (presencial e virtual); - Habilidades técnicas e competências em informação e em leitura; - Desempenho educativo no processo de mediação do serviço de referência;
23 e 24	2h	- Atividades educativas e culturais para a formação dos usuários; BARROS, M. H. T. C. Disseminação da informação : entre a teoria e a prática. Marília: [s.n]., 2003. Capítulo 2 e 3
25 e 26	2h	- Habilidades técnicas e competências em informação e em leitura; - Desempenho educativo no processo de mediação do serviço de referência;
27 e 28	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário. 10 pontos. 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

29 e 30	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário
31 e 32	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário
33 e 34	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário
35 e 36	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário
37 e 38	2h	Aula introdutória 3ª Unidade de Ensino: Ações disseminativas e a avaliação de produtos e serviços: → Mediação da informação e avaliação das atividades do serviço de referência; → Processos de disseminação que conduzem ao uso ético e legal da informação; → Uso da informação em espaços tempos de produção de educação e cultura; → Planejamento, implantação e desenvolvimento de ações para o público interno e externo.
39 e 40	2h	- Mediação da informação e avaliação das atividades do serviço de referência; FIGUEIREDO, N. M. Serviços de referência e informação . São Paulo: Polis, APB, 1992. TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. A biblioteca digital . Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
41 e 42	2h	Serviço de Referência Presencial e Virtual. ACART, J. Serviço de referência: do presencial ao virtual . Briquet de Lemos: Brasília, 2012. FIGUEIREDO, N. M. Serviços de referência e informação . São Paulo: Polis, APB, 1992.



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

43 e 44	2h	Apresentação e discussão de artigos científicos sobre Serviços de Referência Virtual e Política de Referência.
45 e 46	2h	Apresentação e discussão de artigos científicos sobre Serviços de Referência Virtual e Política de Referência.
47 e 48	2h	Palestra: Serviço de Referência em Unidade de Informação.
49 e 50	2h	Laboratório – Pesquisa e análise de diferentes Bibliotecas nacionais e estrangeiras, quanto ao Serviço de referência virtual.
51 e 52	2h	Laboratório – Pesquisa e análise de diferentes Bibliotecas nacionais e estrangeiras, quanto ao Serviço de referência virtual.
53 e 54	2h	AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO Apresentação em grupo: Serviço de Referência da Virtual de Bibliotecas.
55 e 56	2h	AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO Apresentação em grupo: Serviço de Referência da Virtual de Bibliotecas.
57 e 58	2h	AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO Apresentação em grupo: Serviço de Referência da Virtual de Bibliotecas.
59 e 60	2h	Aula final e encerramento do período. - A avaliação dialógica do processo ensino e aprendizagem.

* Cronograma sujeito a alteração no decorrer do período.



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

**BIBLIOGRAFIA PARA LEITURA, PESQUISA E APOIO AO PROCESSO ENSINO-
APRENDIZAGEM**

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.

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

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.

DIAS, Simone Lopes. A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária. 2005. 139 f., enc. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências. 2005. Disponível em: <https://acervodigital.unesp.br/handle/11449/93708>. Acesso em: 12 jun. 2023.

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: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n50p1>. Acesso em: 06 fev. 2020.

FERREIRA, D., Thiago; L., Gislaine M.; VICENTINI, R. A. B. O programa de acesso à informação eletrônica (PAI-E): promovendo o uso das fontes de informação eletrônica na universidade estadual de Campinas. **Percursos Revista**. Florianópolis, v. 12, n. 02, p. 136-147, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://periodicos.udesc.br/index.php/percursos/article/viewFile/2303/1808>. Acesso em: 19 mar. 2016.

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. **Data GramaZero**, 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): Editora Adufes, 2020. Coleção Ufes Pesquisa. Disponível em: <https://edufes.ufes.br/items/show/604>. Acesso em: 18 abril 2022.

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

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. **Biblios**, Portugal, n.28, abr./jun., 2007. Disponível em: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf> . Acesso em: 20 mar. 2016.

MÁRDERO ARELLANO, M. A. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7 – 15, maio/ago. 2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext&tIng=pt . Acesso em: 02 mar. 2016.

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

MENDONÇA, A. V. M. **Transferência da informação para inclusão digital**: integrando redes sociais e tecnológicas. Brasília: Editora do Departamento de Ciências da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2008. 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. 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&tIng=en. Acesso em: 20 mar. 2016.



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

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.

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

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

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

SILVA, Kelly dos Reis et al. Serviços oferecidos via Twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras, **PontodeAcesso**, Salvador, V. 6, n. 3, p. 72-86, dez. 2012. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/6159>. Acesso em: 22 fev. 2020.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>. Acesso em: 25 mar. 2017.

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.

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.

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.



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

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.



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