



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

ANEXO I

<b>Plano de Ensino</b>			
<b>Universidade Federal do Espírito Santo</b>		<b>Campus: Goiabeiras</b>	
<b>Curso:</b> Biblioteconomia			
<b>Departamento Responsável:</b> de Biblioteconomia			
<b>Data de Aprovação (Art. nº 91):</b>			
<b>Docente responsável:</b> Meri Nadia Marques Gerlin			
<b>Qualificação / link para o Currículo Lattes:</b> <a href="http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4189996T6">http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4189996T6</a>			
<b>Disciplina:</b> Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I)			<b>Código:</b> BIB 10120
<b>Pré-requisito:</b>			<b>Carga Horária Semestral:</b> 60 CH
<b>Créditos:</b> 04	<b>Distribuição da Carga Horária Semestral</b>		
	<b>Teórica</b>	<b>Exercício</b>	<b>Laboratório</b>
	45	15	-
<b>Ementa:</b> Recuperação da informação: conceituação e objetivos. Atuação profissional de referência. Processo de referência. Estratégia de busca.			
<b>Objetivos Específicos</b> (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)			
<b>1</b> 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;			
<b>2</b> Refletir acerca de uma fundamentação teórica que contextualize o processo de busca, recuperação e disseminação da informação em contextos híbridos de atuação do bibliotecário;			



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

ANEXO I

**3** Identificar problemas relacionados com a implantação e a viabilização do serviço de referência em espaços tempos de informação, educação e cultura, o que acaba requerendo competências em informação e leitoras tanto de quem atende quanto de quem é atendido durante o processo;

**4** Entender a função educativa da prática do bibliotecário na contemporaneidade, tendo em vista o fortalecimento do serviço de referência e informação em espaços híbridos e a necessidade de esse gestor aprender a aprender ao longo da vida profissional.

**Conteúdo Programático** (indicar as unidades e/ou tópicos de conteúdos organizados para colocar em prática os conceitos, habilidades e/ou competências definidos na ementa e melhor explicitados nos objetivos específicos)

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

- ⇒ Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência na sociedade em rede;
- ⇒ Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação;
- ⇒ Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades para o serviço de referência e informação;
- ⇒ A disseminação da informação em um setor de referência rumo à sociedade do conhecimento: a ampliação do acesso à informação e a relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário.

**2. A implantação e a resignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender!**

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

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

- ⇒ Mediação da informação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de



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

ANEXO I

referência e informação que conduzem a uma necessidade de conhecer cada vez mais;  
⇒ A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura: a diversidade de um trabalho real em constante transformação;  
⇒ Processo de planejamento e implantação de ações direcionadas ao contexto de um serviço de referência e informação voltado para o público.

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

**1 Estratégia adotada:**

As aulas expositivas e dialogadas serão organizadas com o auxílio de recursos eletrônicos e manuais, ao procurar refletir problemas relacionados com o serviço de referência e a recuperação da informação em diversos espaços tempos de informação, educação e cultura. Além das discussões teóricas, também serão organizadas oficinas e atividades diversificadas ao longo do processo ensino aprendizagem.

**1.1 Recursos utilizados:** Visuais, auditivos, eletrônicos e manuais, tais como, textos, DVD, projetor de imagens, quadro branco, entre outros.

**1.2 Atividades organizadas:** Aulas expositivas e dialogadas. Orientação de leituras indicadas no programa de ensino. Provas com questões objetivas, produções de textos, oficinas, atividades dirigidas e apresentação de seminários.

As oficinas serão oferecidas em parceria com projetos devidamente registrados nas Pró-Reitorias de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação, com a finalidade de aprimorar estratégias de planejamentos de ações voltadas para o serviço de referência em unidades de informação com características cada vez mais híbridas.

**Critérios/Processo de avaliação da Aprendizagem** (indicar a concepção de avaliação adotada, os instrumentos a serem utilizados, as formas de avaliar, os critérios de correção, os pesos conferidos a cada instrumento)

O processo de ensino-aprendizagem contará com a realização de atividades distribuídas ao longo das três unidades de ensino, conforme descrito a seguir:

(A) 1ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos

Atividade individual: **prova** baseada no conteúdo ministrado na primeira unidade de ensino e discutido em sala de aula, contendo questões objetivas e dissertativas.



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

ANEXO I

(B) 2ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos

Atividade (atividade em grupo): **apresentação de seminário** baseado no conteúdo previsto para a segunda unidade de ensino, requerendo apresentação oral e entrega de trabalho escrito antes da apresentação do grupo.

(C) 3ª UNIDADE DE ENSINO – 10,00 pontos

Atividade (atividade em grupo): elaboração e apresentação do **trabalho final** voltado para o serviço de referência e informação baseado no conteúdo das três unidades de ensino, requerendo apresentação oral e entrega de trabalho escrito.

O processo de avaliação poderá contar com produção de outras *atividades devidamente agendadas ou pensadas no decorrer das aulas*, assim como, propor a participação discente em atividades extras relacionadas com a pesquisa e a extensão universitária, sendo creditadas como pontuação extra caso seja necessário. Ao final do processo de avaliação o aluno poderá creditar até 30 pontos que serão divididos por três, podendo, então, alcançar até 10,00 pontos com a soma da média final.

Durante o processo também será considerado o compromisso com as atividades propostas, assim como, a disponibilidade e o envolvimento nas tarefas pensadas e concretizadas. O aluno tem direito a faltar até 25% da carga horária da disciplina e caso as faltas sejam superiores a esse percentual será reprovado por falta. Os alunos com média inferior a 7,00 pontos serão submetidos à prova final, sendo considerados aprovados aqueles que alcançarem média igual ou superior a 5,00 pontos.

**Bibliografia básica** (indicar um mínimo de três obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)

(1) ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

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

(3) TAMMARO, Anna Maria.; SALARELLI, Alberto. **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



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

ANEXO I

conteúdo programático a ser desenvolvido)

- (1) ACART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.
- (2) BARROS, Maria Helena T. C. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: [s.n.], 2003. (3) BASSETTO, Clemilton Luís. **Redes de conhecimento**: espaço de competência em informação nas organizações contemporâneas. 1. ed. Bauru, SP: Ide@, 2013.
- (4) FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, APB, 1992.
- (5) RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

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

Aulas	60h	Descrição do conteúdo
1 e 2	2h	<i>Introdução ao conteúdo da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I - SRI I:</i> - Coleta e troca de informações acerca das expectativas sobre o conteúdo e as atividades que serão desenvolvidas; - O estado da Arte do conteúdo programático da disciplina SRI I; - Apresentação do conteúdo da ementa: aula expositiva; - Estabelecimento dos objetivos e da estratégia de ensino; - Discussão sobre o processo de avaliação. - Indicação de leituras da primeira unidade de ensino; - Atividade dirigida: "Uma questão de referência".
3 e 4	2h	<b>1ª Unidade de Ensino: Teoria aplicada ao serviço de referência e disseminação da informação: rumo à sociedade do conhecimento...</b> - Atualização da definição do Serviço de referência e informação; - Política/Filosofia do Serviço de Referência; - A imagem do Bibliotecário de Referência.
5 e 6	2h	* Do surgimento do termo em espaços presenciais de



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

ANEXO I

		<p><i>atendimento a uma conceituação de serviço de referência em rede – Parte I:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Origens do serviço de referência e o serviço de referência como profissão: o que é um serviço de referência presencial;</li><li>- Serviço de referência presencial e bibliotecário de referência que atua em instituições de informação;</li></ul>
7 e 8	2h	<p><i>* Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência em rede – Parte II:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Política do serviço de referência;</li><li>- Necessidades de informação do usuário: para um contexto de serviço de referência presencial apenas?</li><li>- Finalização da discussão conceitual acerca das mudanças refletidas na área da disseminação da informação;</li></ul>
9 e 10	2h	<p><i>* Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- A descrição do processo normal de referência em oito passos;</li><li>- As atribuições do bibliotecário no século XX com a utilização do computador e outras ferramentas;</li></ul>
11 e 12	2h	<p><i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte I:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Processo de referência e estratégia de busca da informação em contextos híbridos;</li><li>- Recuperação da informação e Sistemas de Recuperação da Informação;</li></ul>
13 e 14	2h	<p><i>* Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades – Parte II:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sistemas de Recuperação da Informação em contextos híbridos;</li><li>- Tipos de consultas e estratégias de busca e recuperação da informação;</li><li>- Atendimento a diversos tipos de consultas, eis a questão!</li></ul>



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

ANEXO I

15 e 16	2h	<p><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></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reflexão I: Uma atribuição do humano que interage com as tecnologias de escrita, informação e comunicação;</li><li>- Reflexão II: A estruturação de um trabalho direcionado para ações disseminativas do setor de referência e informação.</li></ul>
17 e 18	2h	<p>- FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 1ª UNIDADE E INTRODUÇÃO A 2ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade dirigida anterior a realização da prova).</p>
19 e 20	2h	<p>- AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE DE ENSINO: Realização de prova;</p>
21 e 22	2h	<p><b>2ª unidade de ensino: A implantação e a resignificação do processo de referência perpassando a necessidade de aprender a aprender!</b></p> <p><i>*Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação da informação;</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- A função social do bibliotecário e a disseminação da informação;</li></ul>
23 e 24	2h	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disseminação da informação e desenvolvimento da cidadania e as atribuições do bibliotecário de referência e informação;</li><li>- Mudanças ocorridas no perfil do profissional da informação que trabalha com o serviço de referência;</li><li>- Que competências são necessários necessárias ao gestor do serviço de referência e informação?</li></ul>
25 e 26	2h	<ul style="list-style-type: none"><li>- A importância do desenvolvimento de projetos culturais no setor de referência e informação: Disseminação da Informação e Marketing Cultural em questão;</li><li>- Uma atribuição do humano que interage com as ferramentas de informação e comunicação;</li><li>- Gestão necessária no processo de referência presencial e virtual: competências que se diferenciam?</li><li>- O contexto das competências em informação e em leitura no serviço de referência híbrido: da entrevista presencial ao</li></ul>



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

ANEXO I

		atendimento <i>on line</i> ;
27 e 28	2h	<p>AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário:</p> <p>* <i>Gestão e contextos das competências em informação e leitora necessárias ao serviço de referência:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- O desenvolvimento do serviço de referência: projetos, equipes, organização e funcionamento do trabalho de referência;</li><li>- Aspectos econômicos de um serviço de referência e indicadores de desempenho do serviço de referência;</li><li>- Aplicações, metodologias e marketing do serviço de referência e informação e competência comunicativa para um serviço de informação;</li></ul>
29 e 30		<p>AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário:</p> <p>* <i>Competências necessárias ao profissional de referência e informação em territórios de atendimentos cada vez mais híbridos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- O futuro é virtual? Competências necessárias ao moderno profissional da informação na sociedade do conhecimento;</li></ul>
31 e 32	2h	<p>AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atividades educacionais e culturais em ambientes de disseminação da informação em ambientes (presenciais e virtuais);</li><li>- Relação dialógica necessária ao profissional da informação na sociedade da informação e do conhecimento;</li></ul>
33 e 34	2h	<p>AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário.</p> <p>* <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></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Serviço de referência virtual e tecnologias de informação e</li></ul>



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

ANEXO I

		comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação;
35 e 36	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário: - A implantação de um serviço de referência virtual e serviço de referência virtual e mecanismos de busca; - O uso de estratégias de busca e recuperação da informação em contextos informatizados;
37 e 38	2h	AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE DE ENSINO - Apresentação de seminário.
39 e 40	2h	- FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DA 2ª UNIDADE E INTRODUÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO (Atividade introdutória dirigida).
41 e 42	2h	<b>3ª Unidade de Ensino: Ações disseminativas frente a uma identificação de informações cada vez mais ligadas ao serviço de referência:</b> - A disseminação da informação em espaços tempos de informação, educação e cultura; - Moderno e tradicional: a necessidade de formação do profissional de referência (inter e transdisciplinaridade); - Trabalho em rede: cooperação entre profissionais com formações diversificadas;
43 e 44	2h	- Novas competências para o serviço de referência e informação: educação e uso da unidade e melhor aproveitamento da informação; - (Novas) Atribuições do bibliotecário de referência frente a incorporação das TICs na rotina dos profissionais da informação.
45 e 46	2h	Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência e informação que conduzem a uma necessidade constante de conhecer cada vez mais: - Serviço real e prescrito no serviço de referência e informação na sociedade da informação;



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

ANEXO I

47 e 48	2h	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência que conduzem a necessidade de conhecê-las cada vez mais;</li><li>- Competência em informação e leitora: redes de conhecimento, mediação e contextos de busca e recuperação da informação;</li></ul>
49 e 50	2h	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estudo de viabilidade e implantação do serviço de referência híbrido e aspectos legais, técnicos e organizacionais da implantação de um serviço de referência:</li><li>- Do ponto de vista legal: leis, soluções técnicas e um serviço de referência em tempo real (ou não);</li><li>- Da implantação ao processo de disseminação da informação propriamente dito: acessibilidade; modo(s) de organização e a rede de colaboração;</li></ul>
51 e 52	2h	A implantação de projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: Reflexão I: A elaboração de projetos na sociedade do conhecimento frente a uma conexão em redes distribuídas; - Reflexão II: Projetos e planos de ação direcionados para o contexto do serviço de referência e informação: ajustes finais do projeto e plano de ação.
53 e 54	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
55 e 56	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
57 e 58	2h	Apresentação do trabalho voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE DE ENSINO)
59 e 60	2h	- Fechamento das discussões: A elaboração de projetos



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

ANEXO I

		culturais tendo como foco o modelo participativo. - Resultado parcial do processo de avaliação.
		Entrega do resultado parcial. Estipulação de prazo para entrega de recursos.
		Divulgação do resultado final (Término do período letivo)
		Prova final.
		Resultado final.

**BIBLIOGRAFIA PARA LEITURA E PESQUISA**

ALMEIDA, Eliéte Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho. Bibliotecário de referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBDD, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: < <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

ANGÉLICO, Fabiano; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho. Acesso à Informação e Ação Comunicativa: Novo Trunfo para a Gestão Social. *Desenvolvimento em Questão*, Editora Unijuí, ano 10, n. 21, 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, Rogério Henrique de.; TARAPANOFF, Kira. 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.

BARROS, Moreno. Blogs e bibliotecários. In: XXVII Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação. Julho de 2004, Recife, Pernambuco. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/7966373-Blogs-e-bibliotecarios-resumo.html> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges; VALENTIM, Marta Pomim (Orgs.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

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



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

ANEXO I

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **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: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf> >. Acesso em: 20 mar. 2015.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. 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: < <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3639/3429> >. Acesso em: 20 mar. 2015.

FERREIRA, Danielle, Thiago; LIMA, Gislaine Melo de; VICENTINI, Regina Aparecida Blanco. 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.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação de informação**: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 137 f. Tese de Doutorado em Ciência da Comunicação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2003. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-15032004-130230/pt-br.php>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

FUJINO, Asa. Ensino com pesquisa: nova abordagem pedagógica em informação científica e tecnológica (ICT). In: RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca; CAMPELLO, Bernadete Santos. **A (re) significação do processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Niterói, RJ: Intertexto/Interciência, 2004.

FURTADO, C. C.; PECEGUEIRO, C. M. P. A.; MARINHO, R. R. Competências digitais: o professor como gateway de novos pesquisadores. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1953-1967, 2017. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/957> >. Acesso em: 14 jun. 2019.

GARCÍA, Irma Luz.; PORTUGUAL, Mercedes. **Servicio de referencia**: una propuesta integradora. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

GARCIAL, Agnaldo (Org.). **Relacionamento interpessoal**: estudos e pesquisas. Vitória: UFES/NIERI, 2006.



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

ANEXO I

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; AZEVEDO, Isabel Cristina Michelan de. O uso de obras de referência no letramento de estudantes da educação básica. **Datagramazero**, v. 16, n. 1, fev. 2015. Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/fev15/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/fev15/F_I_art.htm)>. Acesso em: 11 mar. 2015.

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

GUEDES, Roger de Miranda. O profissional da informação frente à lei de acesso à informação pública: condutas possíveis. **Biblos**, 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*. 2015. Disponível em: < <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

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

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

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LOPES, Ilza Leite. 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, Elaine R. de Oliveira; SOUZA, Nicole Amboni de. 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.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/05/pdf\\_752ac459e6\\_0010517.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/05/pdf_752ac459e6_0010517.pdf)>. 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.



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

ANEXO I

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviço via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. Disponível em: < [http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi\\_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf](http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf) >. Disponível em: 20 mar. 2016.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. 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](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext&tIng=pt) >. Acesso em: 02 mar. 2016.

MENDONÇA, Ana Valéria Machado. **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.

NASCIMENTO, José Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na Internet**. Brasília: Thesaurus, 2010.

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

OLETO, Ronaldo Ronan. 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, Edinete do Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A WEB 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102 – 124, set./dez. 2012. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000/pdf> >. Acesso em: 22 mar. 2016.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozo et al. O comportamento do usuário na busca da informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: RAMOS, ária Etelvina Madalozzo (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 2000.

REZENDE, Yara. 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](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200007&script=sci_arttext&tIng=en)>. Acesso em: 20 mar. 2016.

ROCHA, Eliana da Conceição. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: Ibict, 2011.



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

ANEXO I

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

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: < [http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2015/12/pdf\\_1d5023e494\\_0000011816.pdf](http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2015/12/pdf_1d5023e494_0000011816.pdf)>. Acesso em: 22 mar. 2016.

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.

SOUSA, B. A.; LIMA, I. F. Uso de Tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referências das bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 25., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNICAMP/USP, 2008. Disponível em: < <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf> >. Acesso em: 20 mar. 2016.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 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, Marckson Roberto Ferreira de. 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: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/13298>>. Acesso em: 22/09/2015.

SOUZA, Maria Naire Alves de; FARIAS, Karla Meneses. O bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBDD, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais eletrônicos...** Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: < [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011\\_eve\\_mnadesousa.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf)>. Acesso em: 15 mar. 2016.



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

**ANEXO I**

TARAPANOF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília: Thesaurus, 2004.

TARGINO, Maria das Graças; TORRES, Názia Holanda; ALVES, Cláudio Augusto. Informação e cidadania: relação construída via biblioterapia no âmbito da biblioteca pública. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 33-40, dez. 2012. Disponível em: < <http://revista.crb8.org.br> >. Acesso em: 22/05/2015.

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: < <http://www.cogeime.org.br/revista/cap0721.pdf> >. Acesso em: 12 mar. 2016.

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

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