



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

**PLANO DE ENSINO  
2016.2**

### 1 IDENTIFICAÇÃO

<b>DISCIPLINA:</b> Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I)		
<b>CÓDIGO:</b> <i>BIB 03904</i>	<b>CARGA HORÁRIA:</b> <i>60 h</i>	<b>CRÉDITO:</b> <b>3</b>
<b>PRÉ REQUISITO:</b> <i>BIB03893 Fontes de Informação – BIB03894 Representação Temática II</i>		
<b>Período:</b> 6º período		
<b>OFERTA:</b> QUINTA-FEIRA: 20:00-22:00/SEXTA-FEIRA: 18:00-20:00		
<b>PROFESSORA:</b> Meri Nadia Marques Gerlin		
<b>E-MAIL:</b> <a href="mailto:merinadia@hotmail.com">merinadia@hotmail.com</a>		

**Aprovado pelo Departamento de Biblioteconomia: 15.08.16**

### 2 EMENTA

Recuperação da informação: conceituação e objetivos. Atuação profissional de referência. Processo de referência. Estratégia de busca.

### 3 OBJETIVOS

**3.1** Perceber as mudanças refletidas, na área da recuperação da informação, por meio da discussão dos conceitos ligados ao serviço de referência na sociedade da informação;

**3.2** Refletir acerca de uma fundamentação teórica que contextualize o processo de busca, recuperação e disseminação da informação em contextos de atuação do bibliotecário;

**3.3** Entender a função educativa desse profissional da informação na contemporaneidade, tendo em vista o fortalecimento do serviço de referência híbrido e a necessidade do gestor aprender a aprender;

**3.4** Identificar problemas relacionados com o serviço de referência em diversos espaços tempos de informação, educação e cultura, o que acaba requerendo competência em informação tanto de quem atende quanto de quem é atendido.

## **4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**4.1 Primeira unidade:** 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 nas nuvens;
- ⇒ Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação;
- ⇒ Atividades disseminativas de um setor de referência revitalizado perante a ampliação ao acesso à informação: relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário na sociedade do conhecimento.

**4.2 Segunda unidade:** Ações disseminativas frente a uma identificação de informações cada vez mais ligadas ao serviço de referência:

- ⇒ Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades;
- ⇒ Mediação e avaliação das atividades desenvolvidas em um setor de referência e informação que conduzem a uma necessidade constante 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.

**4.3 Terceira unidade:** A implantação e a ressignificação do processo de referência perpassa a necessidade de aprender a aprender!

- ⇒ Atividades educacionais e culturais em espaços tempos presenciais e virtuais de disseminação da informação;
- ⇒ Gestão e contextos da competência em informação necessária ao serviço de referência híbrido;
- ⇒ Competências necessárias ao profissional de referência e informação em territórios de atendimentos cada vez mais híbridos;
- ⇒ Desempenho do agente de disseminação da informação: entre a viabilização/implantação do serviço de referência a missão de comunicar; trocar; informar e constantemente educar(-se)...

## **5 METODOLOGIA:**

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

**5.2 Atividades:** Aulas expositivas e dialogadas. Orientação de leituras indicadas no programa de ensino. Desenvolvimento de produção de textos, atividades dirigidas e apresentação de seminários.

Devido a ligação com projetos de extensão e pesquisa do Departamento de Biblioteconomia da Ufes, caso seja necessário haverá agendamento de visitas técnicas, participação em eventos e outras atividades planejadas fora ou dentro do contexto universitário.

## **6 AVALIAÇÃO:**

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

(A) 1ª UNIDADE DE ENSINO – 10 pontos:

Elaboração de resumos (2,0 pontos) e entrega de estudos dirigidos (2,0 pontos) contendo a articulação da teoria discutida em sala de aula. Criação da justificativa do problema gerador de um plano de ação voltado para um serviço de referência e informação (1 ponto). Realização de prova (5 pontos) como forma de fechar os trabalhos da 1ª Unidade de Ensino.

(B) 2ª UNIDADE DE ENSINO – 10 pontos:

Elaboração de resumos (4,0 pontos) de obras e apresentação de trabalhos (5,0 pontos) com base na leitura de artigos que potencializem as discussões estudos de casos na sala de aula e no AVA (Ambiente de Aprendizagem da Ufes). O processo de construção de estudos de casos culminará na produção de propostas para o planejamento do plano de ação (1,0 ponto);

(C) 3ª UNIDADE DE ENSINO – 10 pontos:

A entrega do plano de ação (2,0 pontos) deverá dar suporte para a uma exposição oral (3,0 pontos) criativa. O plano de ação também deverá ser compartilhado no AVA. O fechamento do processo de avaliação da 3ª Unidade de Ensino acontecerá com a realização de prova (5,0 pontos).

O processo de avaliação poderá contar com produção de outras *atividades agendadas*, bem como, de acordo com as atividades do *Projeto de Extensão Informa-Ação e Cultura*, sendo creditadas ao final do processo caso seja necessário. Ao final do período o processo de avaliação poderá totalizar até 30 pontos, sendo divididos por três para a composição da nota final que poderá alcançar até 10 pontos.

No processo de avaliação será considerado o compromisso do aluno com as atividades propostas, assim como, a disponibilidade e envolvimento nas tarefas pensadas e concretizadas. O aluno tem direito a faltar até 25% da carga horária da disciplina e se as faltas forem superiores a esse percentual será reprovado por falta. Aqueles com média inferior a 7,0 (sete) serão submetidos à prova final, sendo considerados aprovados os que alcançarem média igual ou superior a 5,0 (cinco) ao final do processo.

## 7 BIBLIOGRAFIA

### 7.1 BIBLIOGRÁFIA BÁSICA

ACART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.

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

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

### 7.2 BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

BARROS, Maria Helena T. C. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: s.n., 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, APB, 1992.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

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

TAMMARO, Anna Maria.; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

### 7.3 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 - CBBBD, 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.

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.

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.

CRIPPA, Giulia. Pensando o espaço público do presente: a biblioteca pública em sua função social. **DataGramZero** - Revista de Informação, v.16, n.2, abril de 2015. Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/abr15/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/abr15/F_I_art.htm) >. Acesso em: 15 abr. 2015.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

DEMO, Pedro. **A força sem força do melhor argumento**: ensaio sobre “novas epistemologias virtuais”. Brasília: Ibict, 2011.

---

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso**. São Paulo: Loyola, 2004.

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.

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.

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. **No balanço das redes dos contadores de histórias**: competência narrativa e competência em informação no século XXI. 2015. 325 f., Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/19224>>. Acesso em: 24 fev. 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, 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. **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.

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&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext&tlng=pt) >. Acesso em: 02 mar. 2016.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, Antonio. **Ciência da Informação**: teoria e metodologia de uma área em expansão. Brasília: Thesaurus, 2003.

MIRANDA, Antonio Lisboa Carvalho de. Os conteúdos e a sociedade da informação. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação, v. 1, n. 5, out. 2000. Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/out00/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out00/Art_03.htm) >. Acesso em: 03 mar. 2011.

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

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

SANTOS, Paula Xavier. A dimensão política da disseminação da informação através do uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação uma alternativa à noção de impacto tecnológico. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, 5(4), 2004. Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000352/> >. Acesso em: 03 mar. 2011.

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: 20 mar. 2016.

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. In: 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.

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 - CBB, 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.

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

TIMBO, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do COGEIME**, n. 21, p. 83-89, dez./2002. Disponível em: < <http://www.cogeime.org.br/revista/cap0721.pdf> >. Acesso em: 12 mar. 2016.

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.

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

## 8 CRONOGRAMA (Previsão das atividades atualizadas no Diário de Classe)

AULA	DATA	CONTEÚDO
1 e 2		* O estado da Arte do conteúdo programático da disciplina Serviço de Recuperação da Informação I (SRI I); * Apresentação da ementa, objetivos e da estratégia de ensino e discussão sobre o processo de avaliação.
3 e 4		- Término da apresentação do conteúdo do programa de ensino e da indicação de leituras da primeira unidade para elaboração de resumo (AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE).
5 e 6		<i>*Introdução a primeira unidade de ensino: Do surgimento do termo em espaços presenciais de atendimento a uma conceituação de serviço de referência nas nuvens:</i> - Origens do serviço de referência e o serviço de referência como profissão: o que é um serviço de referência presencial; - Serviço de referência presencial e bibliotecário de referência que atua em instituições de informação;
7 e 8		- Continuação da discussão sobre as origens do Serviço de referência e a atuação do bibliotecário nesse contexto (desenvolvimento do SR); - Política do serviço de referência na sociedade da informação;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- O desenvolvimento do serviço de referência: projetos, equipes, organização e funcionamento do trabalho de referência;</li> <li>- Divisão de temas para o estudo dirigido (AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE).</li> </ul>
9 e 10		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Etapas decisórias do processo normal de referência: a importância do feedback num processo de comunicação híbrido na sociedade da informação:</i></li> <li>- O processo de referência propriamente dito;</li> <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		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Atividades disseminativas de um setor de referência revitalizado perante a ampliação ao acesso à informação: relação dialógica necessária ao profissional bibliotecário rumo à sociedade do conhecimento:</i></li> <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>- A importância da entrevista de referência: a estrutura da entrevista e a função das ferramentas de informação e comunicação nesse processo;</li> </ul>
13 e 14		<p>FECHAMENTO DAS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO DA 1ª UNIDADE DE ENSINO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de prova;</li> <li>- Indicação de obras que serão utilizadas na segunda unidade de ensino.</li> </ul>
15 e 16		<p>*Introdução da segunda unidade de ensino: <i>Ações disseminativas frente a identificação de informações ligadas ao serviço de referência;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma atribuição do humano que interage com as ferramentas de informação e comunicação;</li> <li>- O papel social do bibliotecário e a disseminação da informação;</li> <li>- Dinâmica de apresentação do conteúdo da disciplina;</li> <li>- Aprofundamento sobre os tipos de consultas no serviço de referência;</li> <li>- A entrevista de referência em questão (introdução);</li> <li>- Indicação das obras para a realização resumos (AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE);</li> </ul>
17 e 18		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Término da discussão: A entrevista de referência e as estratégias de busca e recuperação da informação;</li> <li>- Definição de estratégia de busca e estratégia de busca em setores de referência e informação que serão utilizados ao longo dessa unidade de ensino;</li> </ul>
19 e 20		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégia de busca, recuperação e disseminação da informação: velhos conceitos e novas possibilidades;</li> <li>- Processo de referência e estratégia de busca da informação;</li> <li>- Divisão de temas para a apresentação de trabalhos (estudos de casos) ligados ao contexto da discussão (AVALIAÇÃO DA 2ª UNIDADE);</li> </ul>
21 e 22		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuperação da informação e Sistemas de Recuperação da Informação;</li> <li>- Tipos de consultas e estratégias de busca e recuperação da informação;</li> <li>- Sistemas de Recuperação da Informação em contextos híbridos;</li> </ul>
23 e 24		<ul style="list-style-type: none"> <li>- A disseminação da informação em espaços tempos de educação e cultura: a diversidade de um trabalho em constante transformação:</li> <li>- Produtos e serviços oferecidos em contextos diferenciados do serviço de referência e informação;</li> <li>- Serviços e produtos que são oferecidos em espaços tempos de serviço de referência;</li> </ul>
25 e 26		<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>- Serviço real e prescrito no serviço de referência e informação na sociedade</li> </ul>



		da informação;
27 e 28		- Reflexão final da segunda unidade de ensino: Serviço de referência virtual e tecnologias de informação e comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação.
29 e 30		FECHAENTO DA AVALIAÇÃO DA SEGUNDA UNIDADE DE ENSINO; - Planejamento do plano de ação.
31 e 32		<i>*Introdução da terceira unidade de ensino: A resignificação do processo de referência perpassa a necessidade de aprender a aprender!</i> - Início da elaboração do plano de ação voltado para o serviço de referência e informação (AVALIAÇÃO DA 3ª UNIDADE).
33 e 34		Atividade extra da disciplina Serviço de Recuperação da Informação em parceria com o projeto de extensão Informa-Ação e Cultura: Palestra: Como elaborar planos de ação? Questionamentos voltados para serviços e produtos gerados no contexto da biblioteconomia.
35 e 36		- Atividades educacionais e culturais em ambientes de disseminação da informação presenciais e virtuais; - Relação dialógica necessária ao profissional da informação na sociedade do conhecimento; - A implantação de um serviço de referência presencial e virtual. Foco nos mecanismos de busca em contextos híbridos;
37 e 38		Gestão e contextos da competência em informação necessária ao serviço de referência híbrido: - Aspectos econômicos de um serviço de referência: orçamento, despesas, custos e cobranças geradas por essa frente de trabalho; - Indicadores de desempenho do serviço de referência: estatística e avaliação dialógica do trabalho real;
39 e 40		O contexto da competência em informação e do serviço de referência híbrido: - Aplicações, metodologias e marketing do serviço de referência e informação; - A competência comunicativa para um serviço de informação; - O futuro é virtual? Competências necessárias ao moderno profissional da informação na sociedade do conhecimento;
41 e 42		Competências necessárias ao profissional de referência e informação em espaços tempos de atendimentos cada vez mais híbridos: - O que é um serviço de referência virtual? Competências necessárias para a disseminação da informação em ambientes digitais; - <i>O contexto da competência em informação e do serviço de referência:</i> levantamento das competências do bibliotecário de referência em contextos híbridos;
43 e 44		Desempenho do agente de disseminação da informação: entre a viabilização/implantação do serviço de referência a missão de comunicar; trocar; informar e constantemente educar(-se)... - Serviço de referência virtual e tecnologias de informação e comunicação: a importância das TIC no processo de disseminação da informação; - A implantação de um serviço de referência virtual e serviço de referência virtual e mecanismos de busca;
45 e 46		Desempenho do agente de disseminação da informação: - Perante a necessidade do usuário a viabilização/implantação do serviço de referência a missão de comunicar; trocar; informar e constantemente educar(-se)... - Estudo de viabilidade e implantação do serviço de referência híbrido; - Implantação de um serviço de referência presencial e virtual (reflexão inicial);

47 e 48		Aspectos legais, técnicos e organizacionais da implantação de um serviço de referência: - Do ponto de vista legal: leis, soluções técnicas e um serviço de referência em tempo real (ou não);
49 e 50		- Implicações técnicas necessárias: diretórios; bibliografias; perguntas e respostas; etc.; - Da implantação ao processo de disseminação da informação propriamente dito: acessibilidade; modo(s) de organização e a rede de colaboração;
51 e 52		AVALIAÇÃO DE ENSINO DA 3ª UNIDADE: - Entrega e apresentação dos resultado plano de ação; - Realização de prova.
53 e 54		Reflexão I: O serviço de referência híbrido rumo a sociedade do conhecimento.
55 e 56		Resultado parcial. - Apresentação da avaliação final dos planos de ação e fechamentos das atividades avaliativas. - Reflexão II: O Estado da arte do serviço de referência na sociedade da informação.
57 e 58		Análise de recursos das avaliações. - Reflexão III: O serviço (prescrito e real) de referência e informação.
59 e 60		- Reflexão final e avaliação do processo. Resultado final. Fechamento das atividades e estabelecimento de data de prova final (caso seja necessário).