

Universidade de Brasília | Faculdade de Ciência da Informação  
 Curso de graduação em Biblioteconomia  
 Disciplina: **Serviços de Informação** (FCI0055) – 2020/1 (Turma A)  
 Professora: Michelli Costa | michelli@unb.br

## 1. Ementa

Serviços de atendimento ao usuário, em diversos tipos de bibliotecas: consultas, informações específicas e levantamentos bibliográficos. Interação usuário/bibliotecário. A entrevista de referência. Técnica de busca manual e buscas com o auxílio do computador. Fontes convencionais e fontes não convencionais de apoio a referência. Marketing dos serviços de informação. Identificação e integração entre os vários tipos (focos) de informação existente numa entidade. As funções do bibliotecário.

## 2. Objetivos

Ao final da disciplina as(os) estudantes deverão ser capazes de:

- Conhecer as origens históricas e diferentes perspectivas teóricas acerca do serviço de informação e referência;
- Identificar e utilizar métodos e técnicas de recuperação e disseminação da informação;
- Localizar e avaliar fontes de informação;

## 3. Conteúdo

<p><b>Ambientação (4H)</b>          Apresentação da disciplina. Ambientação.</p>
<p><b>Aspectos históricos e conceituais do serviço de informação e referência (23H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Origens históricas e principais conceitos do SIR</li> <li>II. SIR para a comunidade</li> <li>III. Referência: questão, processo e entrevista</li> <li>IV. Serviço virtual de informação e referência</li> <li>V. Função da(o) bibliotecária(o) de referência</li> </ol>
<p><b>Fontes de informação (25H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Categorias de fontes de informação</li> <li>II. Fontes de informação tecno-científicas</li> <li>III. Fontes de informação em acesso aberto</li> <li>IV. Avaliação da qualidade de fontes de informação</li> <li>V. Informações falsas e infodemia</li> </ol>
<p><b>Reflexão e produção (8H)</b>          Contribuições e desafios do SIR para auxiliar a sociedade na resolução de problemas sociais</p>

#### 4. Metodologia

A disciplina será desenvolvida por meio de: a) aulas expositivas assíncronas disponibilizadas em formato de vídeo; b) encontros virtuais síncronos por meio de webconferência; c) atividades de leitura e avaliativa. Os encontros síncronos serão gravados e disponibilizados posteriormente. Todo o conteúdo e atividades propostas serão enviadas por meio da Plataforma Aprender 3. Todas as atividades deverão ser entregues por meio da Plataforma Aprender 3.

A professora estará disponível on-line na Plataforma Aprender 3 e na sala virtual do Microsoft Teams durante o horário das aulas.

As discussões e abordagens serão realizadas à luz da bibliografia apresentada neste programa. Novos textos poderão ser indicados ao longo do semestre. Os planos de aula poderão sofrer modificações ao longo do semestre de acordo com as possibilidades dos estudantes em realizar as atividades previstas.

#### 5. Avaliação

As atividades avaliativas da disciplina ocorrerão por meio de:

- a) Participação em fóruns de discussão – 20%
- b) Exercícios – 25%
- c) Projeto de fontes de informação – 20%
- d) Prova dissertativa – 35%

#### 6. Frequência

As(os) estudantes deverão cumprir o mínimo de 45h/atividade do total de 60h/atividade.

#### 7. Bibliografia básica

ACCART, Jean-Phillippe. *Serviço de referência: do virtual ao presencial*. Brasília: Briquet Lemos, 2012.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet Lemos, 2002.

HUTCHINS, Margareth. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

#### 8. Bibliografia complementar

ARAUJO, Nelma; FACHIN, Juliana. *Evolução das fontes de informação*. *Biblos*, v. 29, n. 1, 2016. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/5463>

CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo (Coord.). *Introdução às fontes de informação*. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. 181 p.

COSTA, Luciana et al. O uso de mídias sociais por revistas científicas da área da Ciência da Informação para ações de marketing digital. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 21, n. 2, p. 338-358, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6486378>

COSTA, Michelli; LEITE, Fernando. Open access in the world and Latin America: A review since the Budapest Open Access Initiative. *Transinformação*, Campinas, v. 28, n. 1, p. 33-46, Apr. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2318-08892016002800003>.

CUNHA, Murilo. *Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 168 p.

CUNHA, Murilo. *Manual de fontes de informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2010. 182 p.

FERREIRA, Sueli. Fontes de informação em tempos de acesso livre/aberto. In: KAIMEN, Maria; CARELLI, Ana. *Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando acesso, disponibilidade e uso*. Rio de Janeiro: Editora E-papers, 2007.

FIGUEIREDO, Nice. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. In: *Textos avançados em referência e informação*. São Paulo: Editora Polis, 1996. p. 107-124.

MUELLER, Suzana. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. *REB UFMG*, v. 13, n. 1, p. 7-1001, 1984. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/74223>

MUELLER, Suzana. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 17, n. 1, p. 63-70. jan./jun. 1989. Disponível em: [https://brapci.inf.br/repositorio/2011/07/pdf\\_aa5a44ef6f\\_0017684.pdf](https://brapci.inf.br/repositorio/2011/07/pdf_aa5a44ef6f_0017684.pdf)

ROZADOS, Helen. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. *Informação & sociedade: estudos*. João Pessoa. Vol. 16, n.1, jan./jun. 2006, p. 49-62. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/173092>.

TOMAÉL, Maria (Coord.). *Fontes de informação na internet*. Londrina, PR: Eduel, 2008. 176 p.

Fase	Objetivos	Conteúdo programático	Material de apoio	Atividades / Hora aula/ Pontuação
<b>Ambientação</b>  <b>CH: 4HA</b> <b>Avaliação: 0pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer a proposta da disciplina</li> <li>Ambientar-se com a plataforma e as ferramentas que serão utilizadas para realização da disciplina</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apresentação da disciplina</li> <li>Apresentação do projeto – Fontes de informação</li> <li>Ambientação do curso e plataforma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plano de ensino</li> <li>Cronograma e trilha</li> <li>Videoaula 1</li> <li>Material sobre o Moodle – aprender</li> <li>Fórum de discussão</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leitura dos documentos da disciplina e preenchimento do questionário / 1H</li> <li>Navegação na plataforma / 1H</li> <li>Apresentação e interação no fórum / 2H</li> </ol>
<b>1. História e conceitos</b>  <b>CH: 4HA</b> <b>Avaliação: 1pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer as origens históricas acerca do SIR</li> <li>Entender as diferentes perspectivas teóricas acerca do SIR</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Origens históricas do SIR</li> <li>Conceitos acerca do SIR</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Texto - Huctins (1984)</li> <li>Videoaula 2</li> <li>Material de aula</li> <li>Questionário</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leitura do texto, do material de aula e acompanhamento da videoaula / 3H</li> <li>Questionário 1 / 1H / 1 ponto</li> </ol>
<b>2. SIR para comunidade</b>  <b>CH: 4HA</b> <b>Avaliação: 0,5pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer as discussões e experiências de SIR para comunidade</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Características do SIR para comunidade</li> <li>Experiências pioneiras e contemporâneas de SIR para comunidade</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Texto - Figueiredo (1996)</li> <li>Videoaula 3</li> <li>Material de aula</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leitura do texto, do material de aula e acompanhamento da videoaula / 3H</li> <li>Questionário 2 / 1H / 0,5 ponto</li> </ol>
<b>3. Referência: questão, processo e entrevista</b>  <b>CH: 4HA</b> <b>Avaliação: 1pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e analisar os elementos constitutivos da teorização do SIR: questão, processo e entrevista</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Questão da referência</li> <li>Processo da referência</li> <li>Entrevista de referência</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Texto - Grogan (2002)</li> <li>Videoaula 4</li> <li>Material de aula</li> <li>Questionário</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leitura do texto, do material de aula e acompanhamento da videoaula / 3H</li> <li>Questionário 3 / 1 H / 1 ponto</li> </ol>
<b>4. Serviço virtual de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar características do</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ambientes digitais de sistemas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Texto – Accart (2012)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leitura do texto, do material de aula</li> </ol>

<p><b>informação e referência</b></p> <p>CH: 7HA Avaliação: 1,5pt</p>	<p><i>ambiente digital para o SIR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer elementos da teoria acerca do serviço virtual de informação e referência</li> <li>• Analisar exemplos de serviços virtuais de informação e referência</li> </ul>	<p><i>de informação</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Serviços virtuais de informação e referência</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Videoaula 5</li> <li>3. Material de aula</li> <li>4. Laboratório de avaliação</li> </ol>	<p>e acompanhamento da videoaula / 3H</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificação e análise serviço virtual de informação (postagem e interação com a turma) / 4H / 1,5 ponto</li> </ol>
<p><b>6. Função da(o) bibliotecária de referência</b></p> <p>CH: 4HA Avaliação: 0,5pt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer os papéis e funções da(o) bibliotecária(o) de referência</li> <li>• Refletir acerca das competências e responsabilidades da(o) bibliotecária(o) de referência</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características, habilidades e responsabilidades da(o) bibliotecária(o) de referência</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Texto – Mueller (1989)</li> <li>2. Videoaula 6</li> <li>3. Material de aula 6</li> <li>4. Fórum de discussão</li> <li>5. Material complementar: vídeo externo 1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leitura do texto, do material de aula e acompanhamento da videoaula / 3H</li> <li>2. Participação no fórum / 1H / 0,5 ponto</li> </ol>
<p><b>7. Fontes de informação: categorias e características</b></p> <p>CH: 17HA Avaliação: 20pt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar categorias de fontes de informação</li> <li>• Explorar fontes de informação tecno- científicas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Categorias de fontes de informação</li> <li>2. Fontes de informação tecno-científicas</li> <li>3. Fontes de informação em acesso aberto</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto – Araújo (2015)</li> <li>• Videoaula 7</li> <li>• Material de aula</li> <li>• Fórum de discussão</li> <li>• Página wiki</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leitura do texto, do material de aula e acompanhamento da videoaula / 3H</li> <li>2. Desenvolvimento de projeto / 14H / 2 pontos</li> </ol>
<p><b>8. Qualidade das fontes de informação</b></p> <p>CH: 8HA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer e aplicar critérios para avaliação da qualidade de fontes de informação</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avaliação da qualidade de fontes de informação</li> <li>2. Fake News e infodemia</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto – Tomaél (2008)</li> <li>• Videoaula 8</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leitura do texto, do material de aula e acompanhamento da videoaula / 4H</li> <li>2. Identificação e análise de fontes de informação (postagem e interação com</li> </ol>

<b>Avaliação: 35pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Adotar técnicas para o desenvolvimento de fontes de informação</i></li> </ul>	<b>3. Projeto – construção coletiva de fontes de informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Material de aula</i></li> <li>• <i>Laboratório de avaliação</i></li> </ul>	a turma) / 4H / 1,5 ponto
<b>9. Reflexão e produção</b>  <b>CH: 8HA</b> <b>Avaliação: 35pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Discutir aspectos teóricos e práticos do SIR</i></li> <li>• <i>Refletir e argumentar sobre as contribuições e desafios do SIR</i></li> </ul>		Todo o conteúdo disponibilizado durante o curso.	<b>1. Elaboração de dissertação / 8H / 3,5 pontos</b>