

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**  
**TACIANE CRISTINA PIRES VEIGA**

**A ÉTICA NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: ESTUDO DE  
CASO EM PORTAIS DE UNIVERSIDADES  
PÚBLICAS E PRIVADAS DE MINAS GERIAS**

**FORMIGA - MG**

**2018**

TACIANE CRISTINA PIRES VEIGA

A ÉTICA NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: ESTUDO DE CASO  
EM PORTAIS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS DE MINAS GERAIS

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Centro Universitário de  
Formiga UNIFOR-MG como requisito  
parcial para obtenção do título de bacharel  
em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Sylrei Maria Ferreira

FORMIGA – MG

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca UNIFOR-MG

V426 Veiga, Taciane Cristina Pires.  
A ética na atuação do profissional bibliotecário: estudo de caso nos portais das universidades públicas e privadas de Minas Gerais / Taciane Cristina Pires Veiga. – 2018.  
66 f.

Orientadora: Syrlei Maria Ferreira.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-  
Centro Universitário de Formiga-UNIFOR, Formiga, 2018.

1. Ética. 2. Portais. 3. Bibliotecas universitárias. I. Título.

CDD 174

Catalogação elaborada na fonte pela bibliotecária  
Rosana Guimarães Silva – CRB6-3064

TACIANE CRISTINA PIRES VEIGA

A ÉTICA NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: ESTUDO DE CASO  
EM PORTAIS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS DE MINAS GERAIS

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Centro Universitário de  
Formiga UNIFOR-MG como requisito  
parcial para obtenção do título de bacharel  
em Biblioteconomia.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Syrlei Maria Ferreira

Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Margarita Rodrigues Torres

Examinadora

---

Prof<sup>a</sup>. Wanessa Antunes de Carvalho

Examinadora

Formiga, 7 de novembro de 2018.

Dedico este trabalho às pessoas mais importantes da minha vida: aos meus pais Eliana e Geraldo, que sempre acreditaram que, este dia chegaria, confiando no meu potencial para essa conquista. Não conquistaria nada, se vocês não estivessem ao meu lado. A todos minha eterna gratidão.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus, que me concedeu o dom da vida, e esteve presente durante toda minha trajetória, fortalecendo-me para que eu não desistisse de lutar diante dos obstáculos.

Aos meus pais, minha fonte inesgotável de amor e carinho, que estiveram ao meu lado, apoiando e muitas das vezes, deixando de lado seus sonhos para a realização do meu, dando-me toda estrutura para tornar-me a pessoa que hoje sou.

À professora Syrlei Maria Ferreira, por sua incrível orientação e, por sua paciência, apoiando-me nas dificuldades encontradas durante toda a trajetória deste trabalho, pelos incentivos, sugestões e ensinamentos que foram fundamentais.

Aos demais Mestres, obrigada por me transmitirem uma das maiores virtudes que se pode ter: o conhecimento. Suas atitudes, ensinamentos, exemplos e incentivos colaboraram para que eu pudesse ir além dos meus medos e limites.

Aos meus amigos que, de alguma maneira, me incentivaram a prosseguir.

Enfim, aos que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização desse trabalho.

“Ter coragem é, sobretudo, ter certeza de que a fascinante aventura da vida não perderá os seus mais atrevidos e sedutores momentos.”

Gabriel Chalita

## RESUMO

Trabalho de conclusão de curso sobre análise de portais de bibliotecas universitárias do estado de Minas Gerais. O objetivo geral deste estudo consistiu em abordar a ética bibliotecária na Sociedade da Informação e do Conhecimento ofertada em portais de dez instituições universitárias do estado de Minas Gerais, selecionadas pelo RUF 2017. Questiona-se neste estudo: será que a prestação de serviços do bibliotecário no ambiente digital é realizada com presteza, responsabilidade social e ética profissional? A responsabilidade social e a ética bibliotecária se refletem na oferta de produtos informacionais e prestação de serviços de qualidade aos usuários de uma unidade de informação. Diante do avanço tecnológico, torna-se necessária a utilização de tecnologia de informação e comunicação para maior agilidade e personalização da informação a ser disseminada aos usuários. O código de ética do bibliotecário descreve as diretrizes norteadoras do exercício profissional embasadas em boas práticas realizadas com qualidade, responsabilidade, empenho e ética. A intenção do atendimento bibliotecário, mesmo sem o questionamento direto aos profissionais, foi possível de ser verificada através da análise da interface e estrutura organizacionais dos portais das bibliotecas universitárias selecionadas para amostra pelo Ranking Universitário Folha de 2017. A biblioteca universitária está integrada à universidade com o propósito de organizar, disseminar e preservar as informações para a construção de novos conhecimentos para os universitários, corpo docente e administrativo, pesquisadores e comunidade em geral. Sua missão está ligada ao tripé acadêmico: ensino, pesquisa e extensão. A fundamentação teórica embasou-se em estudo de Souza (2013) em portais de bibliotecas universitárias das regiões Norte e Nordeste do país. A classificação da pesquisa em relação ao delineamento representa um estudo de múltiplos casos, pelo fato de terem sido analisados dez portais universitários. Em relação à natureza, classifica-se como uma pesquisa qualitativa, pois analisa de maneira subjetiva o conteúdo e a forma de organização dos sites selecionados como campo de estudo. De modo geral, os setes critérios de análise foram satisfatoriamente contemplados nos portais analisados, embora os serviços ainda estejam em fase inicial de implantação. Conclui-se que, a ética profissional e a responsabilidade social estão presentes no cotidiano do fazer profissional dos bibliotecários, embora os serviços no ambiente digital ainda necessitem de melhorias para maior agilidade e conquista de novos usuários.

**Palavras-chave:** Ética. Responsabilidade social. Bibliotecários. Bibliotecas Universitárias. Portais-Universidades.



## ABSTRACT

Course conclusion on analysis of portals of university libraries in the state of Minas Gerais. The general objective of this study was to address the librarian ethics in the Information and Knowledge Society offered in portals of ten university institutions of the state of Minas Gerais, selected by the RUF 2017. It is questioned in this study: is the provision of librarian services in the digital environment is carried out with promptness, social responsibility and professional ethics? Social responsibility and library ethics are reflected in the provision of information products and the provision of quality services to users of an information unit. Faced with the technological advance, it is necessary to use information and communication technology for greater agility and personalization of the information to be disseminated to users. The code of ethics of the librarian describes guidelines guiding professional practice based on good practices carried out with quality, responsibility, commitment and ethics. The intention of the librarian service, even without the direct questioning to the professionals, was possible to be verified through the analysis of the interface and organizational structure of the portals of the university libraries selected for sample by the University Ranking Sheet of 2017. The university library is integrated to the university with the purpose of organizing, disseminating and preserving information for the construction of new knowledge for university students, faculty and administrators, researchers and the community in general. Its mission is linked to the academic tripod: teaching, research and extension. The theoretical foundation was based on a study by Souza (2013) in portals of university libraries in the North and Northeast regions of the country. The classification of the research in relation to the design represents a study of multiple cases, due to the fact that ten university portals were analyzed. In relation to nature, it is classified as a qualitative research, as it subjectively analyzes the content and organization of the selected sites as a field of study. In general, the seven criteria for analysis were satisfactorily addressed in the analyzed portals, although the services are still in the initial phase of implementation. It is concluded, therefore, that professional ethics and social responsibility are present in the daily work of professional librarians, although the services in the digital environment still need improvements for greater agility and the conquest of new users.

**Keywords:** Ethics. Social responsibility. Librarians. University Libraries. Portals.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Áreas de atuação .....	22
Figura 2 – Selo UNIFOR – MG .....	25
Quadro – 1 Descrição das IES selecionadas .....	36
Quadro - 2 Missão .....	38
Quadro 3 – Visão .....	39
Quadro 4 – Objetivos .....	39
Quadro 5 – Valores .....	40
Quadro 6 – Regulamentação dos sistemas de bibliotecas .....	42
Quadro 7 – Serviços ofertados pelas BUs .....	46
Quadro 8 – Contato com as BUs .....	48
Quadro 9 – Público atendido com serviço de empréstimo .....	50
Quadro 10 – Informações relativas ao empréstimo .....	53
Quadro 11 – Estímulo a devolução .....	55

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABI – Áreas Básica de Ingresso  
ABMES – Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior  
AGU – Advocacia Geral da União  
BUs – Bibliotecas Universitárias  
CADV – Centro de Apoio ao Deficiente Visual  
CBO – Classificação Brasileira de Ocupações  
CDC – Centro de Difusão do Conhecimento  
CDU – Centro de Definição do Conhecimento  
CEBB – Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro  
CEPEP – Centro de Pesquisa, Extensão, Pós-graduação e Ensino a Distância  
CFB – Conselho Federal de Biblioteconomia  
CRB – Conselho Regional de Biblioteconomia  
CNS – Conselho Nacional de Saúde  
EAD – Ensino a Distância  
FUMEC - Universidade Fumec  
GRU – Guia de recolhimento da União  
IES – Instituição de Ensino Superior  
LAI – Lei de Acesso a Informação  
ONG – Organização não Governamental  
PEMJA – Projeto de Ensino Médio de Jovens e Adultos  
PUC MINAS - Pontifícia Universidade Federal Católica de Minas Gerais  
RUF – Ranking Universitário Folha  
SIB – Sistema Integrado de Bibliotecas  
TI – Tecnologia da Informação  
TICs – Tecnologias de Informação e comunicação  
UFLA - Universidade Federal de Lavras  
UFJF - Universidade Federal de Juiz de Fora  
UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais  
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto  
UFSJ - Universidade Federal de São João Del Rei  
UNIFAL-MG - Universidade Federal de Alfenas

UNIFOR – Centro Universitário de Formiga

UNIMONTES - Universidade Estadual de Montes Claros

UNIUBE - Universidade de Uberaba

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	14
2	O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO DE BIBLIOTECÁRIO: ASPECTOS LEGAIS .....	20
2.1	Deontologia .....	20
2.2	Ética profissional do bibliotecário .....	23
2.3	Código de ética do bibliotecário.....	26
2.4	O profissional bibliotecário .....	28
2.5	Responsabilidade social .....	35
3	O AVANÇO TECNOLÓGICO E SEUS IMPACTOS NAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO .....	38
3.1	Bibliotecas universitárias .....	38
3.2	Tecnologias de informação e comunicação e seus impactos.....	40
3.3	Serviço de referência e informação virtual em portais universitários .....	43
3.4	Lei de acesso a informação .....	48
3.5	Crítérios usados para avaliação das instituições segundo Souza (2013) .....	50
4	MATERIAIS E MÉTODOS.....	52
4.1	Classificação da pesquisa .....	52
4.2	Amostra .....	52
4.3	Classificação do campo de estudo .....	53
4.4	Considerações éticas .....	53
4.5	Instrumentos e procedimentos .....	54
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	55
5.1	Finalidades e valores expressos pela biblioteca .....	57
5.2	Regulamentação das operações .....	61
5.3	Serviços ofertados.....	64
5.4	Comunicação mediadora.....	66

5.5	Público atendido com serviço de empréstimo domiciliar .....	68
5.6	Material emprestado, quantidade de tempo de empréstimo .....	71
5.7	Estímulo a devolução do material emprestado no prazo contratado .....	74
6	CONCLUSÃO .....	76
	REFERÊNCIAS .....	78
	BIBLIOGRAFIA .....	82
	APÊNDICE – Roteiro de observação dos critérios dos dez Portais de Bibliotecas Universitárias do Estado de Minas Gerais, na Região Sudeste – Instrumento RUF 2017 .....	83
	Anexo A – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) .....	85
	Anexo B – Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) .....	86
	Anexo C – Universidade Federal de Lavras (UFLA) .....	87
	Anexo D – Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) .....	88
	Anexo E – Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ) .....	89
	Anexo F – Pontifícia Universidade Federal Católica MG (PUC MINAS) .	90
	Anexo G – Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG) .....	91
	Anexo H – Universidade Fumec (FUMEC) .....	92
	Anexo I – Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES) .....	93
	Anexo J – Universidade de Uberaba (UNIUBE) .....	94

## 1 INTRODUÇÃO

A ética profissional é regida por normas que preconizam a formação do conhecimento do profissional e representam aspectos de sua conduta no ambiente de atuação e nos ambientes sociais de representação da função profissional.

A princípio, essas normas podem ser entendidas como uma avaliação crítica da conduta humana através de suas concepções. Ser ético é atuar conforme os padrões convencionais, é agir bem e não prejudicar o próximo; é exercer os valores estabelecidos pela sociedade em que se vive.

A ética se enquadra e transforma as práticas profissionais, preservando e respeitando os valores, crenças e cultura do cidadão que busca os serviços informacionais em sua área de atuação. O ser humano que possui ética profissional, realiza todas as atividades de sua profissão, seguindo as diretrizes gerais determinadas pela sociedade e, especificada pelo seu grupo de trabalho.

Segundo Santana e Nunes (2018, p. 56-77), “[...] ética se refere ao estado de comportamento do homem e está relacionada à busca em compreender as ações dos indivíduos numa dada realidade social.”<sup>1</sup>

Toda profissão tem o seu próprio código de ética, que pode diferenciar relativamente, graças às distintas áreas de atuação.

O código de ética profissional é composto por normas, que devem ser seguidas pelos profissionais no exercício de seu trabalho. Este código é desenvolvido pelos Conselhos de Classe, que representam e fiscalizam o exercício da profissão.

As normas representam uma determinação que estipula os direitos e deveres de uma empresa, instituição, categoria profissional, Organização Não Governamental (ONG), desde sua missão, cultura e posicionamento social, e que devem ser utilizados pelos funcionários no exercício de suas funções profissionais.

O código de ética é um documento que determina e coordena as normas que geram o desempenho de determinada empresa ou organização e a atitude dos seus funcionários e membros.

---

<sup>1</sup>SANTANA, Jessé Albino; NUNES, Jefferson Veras. Ética profissional, deontologia e sindicalismo na biblioteconomia brasileira: múltiplas perspectivas históricas de atuação. **RDBC**: revista digital biblioteconomia e ciência da informação, Campinas, v. 16, p. 56-77, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br>>. Acesso em: 13 fev. 2018.

Os indivíduos, por meios dos princípios característicos da profissão encontram na ética, um espaço de reflexão crítica e sistemática, a respeito dos valores presentes a ação bibliotecária, estabelecendo princípios norteadores da conduta profissional. (NALINI, 1999 apud CUARTAS; PESSOA; COSTA, 2003).<sup>2</sup>

Em 1963, foi aprovado o primeiro código profissional dos bibliotecários brasileiros, elaborado pela FEBAB. Em 2001, foi aprovada a quarta alteração do código para atender os avanços do mercado decorrente dos avanços tecnológicos

Segundo Cuartas, Pessoa e Costa (2003), “[...] o código de ética profissional do bibliotecário representa a quarta versão do código original que data da década de sessenta do século passado.”<sup>3</sup>

Mediante o Conselho Federal de Biblioteconomia, o profissional bibliotecário tem como objetivo fixar suas normas de conduta em relação aos usuários, cumprindo com seus deveres e obrigações, através de uma atitude responsável e consciente.

O profissional deve aplicar devidamente os recursos disponíveis e analisar de forma objetiva as tecnologias emergentes, em razão de que [...] “as mudanças ocorrem com velocidade, exigindo mudanças de paradigma em relação aos modelos de gestão, de tratamento e disseminação da informação.” (VALENTIM, 2004, p. 7).<sup>4</sup>

É dever do bibliotecário estar atento às diferentes circunstâncias que afetam seu campo de atuação. Desta maneira, estes profissionais serão capazes de determinar uma cultura de aprendizagem que os capacitem a modificar seu saber de maneira mais sensata, compreendendo o conjunto de técnicas que qualificam sua profissão.

O bibliotecário trabalha, principalmente, com técnicas de gestão e tratamento de informações mais úteis para tomadas de decisões como motivo da ação perante a um determinado fim.

Desta forma, o profissional tem que representar em sua atuação responsabilidade social, ou seja, agir para uma sociedade mais justa, contribuindo com o acesso à informação para todos, sem discriminação, o que está relacionado com a formação do caráter pessoal.

---

<sup>2</sup> NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. São Paulo: ed. Revista dos tribunais, 1999.

<sup>3</sup> CUARTAS, Enriqueta; PESSOA, Maria Lucia; COSTA, Cosme da. Ética profissional do bibliotecário: 15 anos depois. **Biblos**: Revista do Departamento de Biblioteconomia e História, Rio Grande, v. 15, p. 195-209, 2003. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

<sup>4</sup> VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Apresentação. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004a. p. 7.



É de reconhecida importância o estudo da ética profissional do bibliotecário para que suas ações sejam pautadas na responsabilidade social de disseminar a informação para satisfação de seus usuários.

A necessidade deste estudo justifica-se pela pequena frequência de estudos na literatura sobre a temática em ambientes digitais, ressaltando-se que a ética profissional é indispensável na atuação do bibliotecário, respeitando-se as especificidades de seus usuários.

Responsabilidade social se descreve como obrigação de gerir informações, disponibilizando-as aos usuários com a melhor qualidade possível. A atitude ética exige de um profissional da informação, como o bibliotecário, realizar a melhor busca, organização, recuperação e disseminação de informação no interesse de necessidades de cada usuário.

Segundo Passos (2014, p. 166):

A responsabilidade social pressupõe uma nova filosofia, uma nova orientação para as organizações produtivas. É uma prática até certo ponto revolucionária, pois coloca em questão a relação entre capital e trabalho, preconizando uma alteração em sua essência. Propõe que os seres humanos ocupem o lugar de destaque nessa relação, aquele que vem sendo concedido ao lucro e ao capital nas práticas e teorias tradicionais.<sup>5</sup>

Perante ao exposto, este estudo busca responder ao seguinte questionamento: É possível verificar a presença da responsabilidade social e da ética profissional do bibliotecário na disseminação de informações por meio da análise de portais de BUs do estado de Minas Gerais, consideradas de excelência pelo instrumento Ranking Universitário Folha (RUF) no ano de 2017? <sup>6</sup>

A responsabilidade social e as boas práticas profissionais definidas no código de ética do bibliotecário retratam os valores mais relevantes no atendimento aos usuários. A análise dos portais com os produtos e serviços ofertados permitirá a verificação da intencionalidade da ação bibliotecária no atendimento aos usuários ao propor uma interface amigável de navegação nos sites das universidades públicas e privadas selecionadas pelo RUF 2017.

---

<sup>5</sup>PASSOS, Elizete. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2014. p.166.

<sup>6</sup>FOLHA DE SÃO PAULO, São Paulo, 23 maio 2018. Disponível em:

<[http://arte.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/09/09/entenda\\_o\\_ruf/metodologia\\_completa.pdf](http://arte.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/09/09/entenda_o_ruf/metodologia_completa.pdf)>.  
Acesso em: 23 maio 2018.

O Ranking Universitário Folha é uma publicação do Jornal Folha de São Paulo que busca medir a qualidade das instituições de ensino superior brasileiras, em suas diferentes missões, partindo de metodologias utilizadas em *rankings* internacionais, mas com adaptação para o cenário nacional. É dividido em duas vertentes. Uma analisa 192 universidades do país como um todo. Na outra vertente, são avaliados 30 cursos de graduação, independente se são oferecidos por universidades, centros universitários ou faculdades (as diferentes segmentações definidas pelo Ministério da Educação). As duas últimas modalidades são mais voltadas para o ensino do que para a produção científica. (FOLHA...,2018).

O RUF é uma avaliação feita, anualmente, no ensino superior do Brasil desde 2012 pela Folha. No *ranking* de universidades, são analisadas universidades públicas e privadas, baseados em cinco indicadores: pesquisa, internacionalização, inovação, ensino e mercado.

Por meio de uma pesquisa nos portais das BUs selecionadas como foco de estudo, foi viável o agrupamento das condutas bibliotecárias desenvolvidas nestas instituições e a verificação da relação bibliotecário-usuário, determinando-se, assim, a realidade da interface bibliotecário-ética-usuário.

A responsabilidade social e a ética bibliotecária se traduzem na prestação de serviços de qualidade e na oferta de produtos adequados às necessidades informacionais dos usuários.

Assim, foram analisados os portais das universidades públicas e privadas do estado de Minas Gerais que se destacaram no Ranking Universitário Folha (RUF), no ano de 2017, para verificação das condutas bibliotecárias expostas nos portais das bibliotecas universitárias (BUs). A contribuição científica deste estudo explica-se pela possibilidade de demonstração da ética profissional do bibliotecário em relação ao atendimento *on-line* aos usuários.

Com a evolução tecnológica, necessário se faz o acompanhamento do bibliotecário na oferta de produtos e serviços no ambiente digital, que se torna mais solicitado à medida em que se popularizam as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

O estado de Minas Gerais foi selecionado como foco de estudo pelo fato da instituição superior (IES) em que a pesquisadora realiza a sua formação acadêmica

em Biblioteconomia, o Centro Universitário de Formiga UNIFOR-MG, situar-se neste estado.

É importante destacar, também, que esse estudo se inspirou no trabalho de Souza (2012) em que são analisados os portais das Regiões Norte e Nordeste.

O motivo de escolha do tema pela pesquisadora se deu pela curiosidade em aprofundar seus conhecimentos sobre a ética do bibliotecário em relação ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários, no que se refere às diretrizes do Código de Ética do bibliotecário e no contexto virtual das BUs.

O objetivo geral deste estudo consistiu em abordar a ética bibliotecária na Sociedade da Informação e do Conhecimento ofertada nos portais de dez instituições universitárias do estado de Minas Gerais, selecionadas pelo RUF 2017.

Como objetivos específicos, a pesquisa buscou:

- a) caracterizar a ética profissional do bibliotecário;
- b) apresentar o código de ética do profissional bibliotecário;
- c) mostrar a importância da responsabilidade social para o profissional bibliotecário na sua atuação;
- d) citar breves informações sobre as tecnologias de informação e comunicação, nas bibliotecas universitárias;
- e) expor um breve histórico do serviço de referência virtual, nos portais;
- f) descrever as instituições mais conceituadas segundo RUF (2017) no Estado de Minas Gerais e seus respectivos portais de disseminação da informação;
- g) nomear os critérios avaliativos de Souza (2002) referentes aos portais das instituições universitárias.
- h) analisar os produtos e serviços ofertados nos portais das universidades selecionadas para este estudo.
- i) verificar em que aspectos a ética bibliotecária precisa ser otimizada para melhoria dos serviços nos portais analisados.

Este estudo é composto por seis capítulos. Seguindo esse capítulo introdutório, o segundo descreve sobre o exercício da profissão de bibliotecário e aspectos legais. No terceiro, buscou-se relatar sobre o avanço tecnológico e seus impactos nos portais das universidades, expondo as informações segundo Souza e Alburquerque. O quarto capítulo narra os procedimentos da pesquisa. O quinto refere-se à apresentação dos resultados e discussão obtidos através das análises dos portais selecionados.

O último capítulo, a conclusão, comprova a hipótese de que existe uma falha na aplicação da ética na atuação do profissional bibliotecário, por parte dos profissionais atuantes, que negligenciaram algumas pesquisas diretas realizadas pela investigadora. Ao analisar os portais, comprovou-se a importância da ética na atuação e no comportamento como profissional.

Espera-se que, com este estudo, ao compilar a literatura sistematizada e correlata ao tema seja possível, explorar e despertar a consciência dos profissionais que atuam nas BUs para a necessidade de oferecer portais de busca e recuperação da informação com maior visibilidade. Almeja-se, ainda, que os bibliotecários que tiverem contato com este trabalho possam se beneficiar com os conhecimentos aqui analisados, para que sua rotina profissional seja pautada na ética e na responsabilidade social de disseminar informações com valor agregado às necessidades de seus usuários.

## 2 O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO DE BIBLIOTECÁRIO: ASPECTOS LEGAIS

### 2.1 Deontologia

A palavra *deontologia* (do grego *déon-déontos*) refere-se a uma reflexão sobre regras: deveres, obrigações, o que é preciso fazer. Etimologicamente, portanto, é quase sinônima de moral ou de ética. (BENTHAM, 1834, p. 3 apud GORGULHO; LOPES, 2015).<sup>7</sup>

De acordo com Madeira (2003, p. 59 apud SANTANA; NUNES, 2018)

a deontologia é usada para abarcar as atuações profissionais, prezando os interesses dos grupos de determinada área. Assim, cabe assinalar que não existe apenas uma deontologia, mas, sim, várias deontologias, justamente porque cada profissão tem suas próprias normas de conduta, as quais são dirigidas aos integrantes de uma classe não só com objetivo de orientarem suas atividades profissionais, como também para servirem à sociedade.

De modo equivalente, Rasche (2005, p. 176), considera ser a deontologia o “[...] termo mais apropriado para a discussão em torno da conduta profissional, compreendendo-a como um esforço para obter-se uma uniformização da ação dos membros de uma categoria profissional.”<sup>8</sup>

O bibliotecário como profissional atuante tem como deveres e obrigações de acordo com a Resolução do Conselho Federal de Biblioteconomia CFB N.º 42 de 11 de janeiro de 2002:

Art.5º - O Bibliotecário deve, em relação aos colegas, observar as seguintes normas de conduta:

- a) ser leal e solidário, sem conivência com erros que venham a infringir a ética e as disposições legais que regem o exercício da profissão;
- b) evitar críticas e/ou denúncias contra outro profissional, sem dispor de elementos comprobatórios;
- c) respeitar as idéias de seus colegas, os trabalhos e as soluções, jamais usando-os como de sua própria autoria;
- d) evitar comentários desabonadores sobre a atuação;
- e) evitar a aceitação de encargo profissional em substituição a colega que dele tenha desistido para preservar a dignidade ou os interesses da profissão ou da classe, desde que permaneçam as mesmas condições que ditaram referido procedimento;
- f) colaborar com os cursos de formação profissional, orientando e instruindo os futuros profissionais;
- g) tratar com urbanidade e respeito os colegas representantes dos órgãos de classe quando no exercício de suas funções, fornecendo informações e facilitando o seu desempenho;

<sup>7</sup> BENTHAM, Jeremy. **Deontology or Science of Morality**, Obra póstuma publicada em Londres em 1834, dois anos depois da morte de seu autor.

<sup>8</sup> RASCHE, Francisca. Ética e deontologia: o papel das associações profissionais. **Rev. ACD**, Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 175-188, jan./dez. 2005. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/426/540>>. Acesso em: 15 ago. 2018.

h) evitar, no exercício de posição hierárquica, denegrir a imagem de profissionais subordinados e outros colegas de profissão.”<sup>9</sup>

“Art. 6º - O Bibliotecário deve, com relação à classe, observar as seguintes normas:

- a) prestigiar as entidades de Classe, contribuindo, sempre que solicitado, para o sucesso de suas iniciativas em proveito da coletividade, admitindo-se a justa recusa;
- b) zelar pelo prestígio da classe, pela dignidade profissional e pelo aperfeiçoamento de suas instituições;
- c) facilitar o desempenho dos representantes do órgão fiscalizador, quando no exercício de suas respectivas funções;
- d) acatar a legislação profissional vigente;
- e) apoiar as iniciativas e os movimentos legítimos de defesa dos interesses da classe, participando efetivamente de seus órgãos representativos, quando solicitado ou eleito;
- f) representar, quando indicado, as entidades de Classe;
- g) auxiliar a fiscalização do exercício profissional e zelar pelo cumprimento deste Código de Ética comunicado, com discricção, aos órgãos competentes, as infrações de que tiver ciência.

Art.7º - O Bibliotecário deve, em relação aos usuários e clientes, observar as seguintes condutas:

- a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo;
- b) tratar os usuários e clientes com respeito e urbanidade;
- c) orientar a técnica da pesquisa e a normalização do trabalho intelectual de acordo com suas competências.

Art.8º - O bibliotecário deve interessar-se pelo bem público e, com tal finalidade, contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para melhor servir a coletividade.

Assim as infrações geradas cometidas e de conhecimento resultante da fiscalização do Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB) Resolução nº 033, de 26 de março de 2001, a qual “dispõe sobre o processo fiscalizatório dos conselhos regionais de biblioteconomia a pessoas físicas e jurídicas, penalidades aplicáveis e demais providências.”<sup>10</sup> Conforme o capítulo I:

“Art.2º- São consideradas infrações às leis 4.084/62, 9.674/98 e decreto 56.725/65, para fins desta resolução, as seguintes condutas, sujeitando-se os infratores às penalidades aqui previstas:

- I. O exercício da profissão de bibliotecário, sem devido bacharelado em Biblioteconomia;
- II. A inexistência de profissional bibliotecário, como responsável técnico, junto a pessoas jurídicas de direito privado, que prestem serviços na área da biblioteconomia;
- III. A concentração, admissão, nomeação ou posse de pessoa física ou jurídica que não possua o devido registro de bibliotecário no CRB da região;

<sup>9</sup> CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Código de ética profissional do bibliotecário**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<https://www.cfb.org.br/institucional/etica/>>. Acesso em: 03 out. 2018.

<sup>10</sup> SISTEMA CFB/CRB. **Resolução CFB 33, de 26 de março de 2001**. 2001. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1093>>. Acesso em: 16 out. 2018.

IV. Toda e qualquer conduta que venha obstruir e/ou dificultar o trabalho de fiscalização do CRB.”

O termo deontologia foi criado pelo filósofo Jeremy Bentham em 1834, e está em contraste com a razão utilitarista. Em geral, razão utilitarista é sinônimo de utilitarismo, o que segundo Santos (2017, p.11) compreende:

uma doutrina ética que avalia a conduta humana baseando-se nas consequências dos atos e considera boa toda ação que resultar na felicidade do maior número de pessoas. A teoria utilitarista originou-se em contraposição à Teoria do Direito Natural, a partir dos estudos do seu maior defensor, Jeremy Bentham, sobre a ciência do direito. Sua intenção era, a partir de um princípio sólido, desenvolver uma teoria que gerasse uma ciência moral e jurídica apta a nortear e analisar com justiça as ações humanas.<sup>11</sup>

Em seus aspectos substantivos, a deontologia deriva do iluminismo kantiano e “[...] procura afirmar que há coisas que devem ou não ser feitas, independente de seus resultados, porquanto coisas certas ou erradas em si mesmas.” (MOTA; ROCHA, 2005, p. 85 apud PIZARRO, 2010, p. 45).<sup>12</sup>

O iluminismo kantiano originou-se do filósofo Emmanuel Kant, que:

“em geral é considerado o pensador mais influente dos tempos modernos, nasceu em Königsberg, atual Kaliningrado, em 22 de abril de 1724. Não casou nem teve filhos, falecendo no dia 12 de fevereiro de 1804 aos 80 anos. Kaliningrado situa-se onde foi a Prússia Oriental, um território no litoral sul do Báltico, parte da Rússia desde 1946.”<sup>13</sup>

Kant (2005), definiu o iluminismo primeiramente como uma fase introdutória e conceitual, levando em conta a liberdade e a racionalidade seus requisitos principais: (apud WEINMAN, 2015, p. 202, grifo do autor):

o iluminismo é a saída do homem da sua menoridade de que ele próprio é culpado. A menoridade é a incapacidade de se servir do entendimento sem a orientação de outrem. Tal menoridade é por culpa própria se a sua causa não reside na falta de entendimento, mas na falta de decisão e de coragem se servir de si mesmo sem a orientação de outrem. Sapere aude! Tem a coragem de se servires do teu próprio entendimento! Eis a palavra de ordem do iluminismo.

A deontologia auxilia no controle da ação dos membros de uma equipe profissional e orienta sua conduta, cooperando na composição de um grupo que se identifique e é identificado da forma como age socialmente.

<sup>11</sup> SANTOS, Paulo Vinícius Borges. **Razões de punir**: a teoria de H. L. A. Hart. São Leopoldo, 2017. p. 11.

<sup>12</sup> MOTA, Alex Sandre L. I.; ROCHA, Eliane da. **Patética**: o esvaziamento do discurso ético na educação e atuação profissional em Biblioteconomia. 2005. 203 f. Trabalho de conclusão de curso (monografia)- Fundação escola de sociologia e política de São Paulo, São Paulo, 2005.

<sup>13</sup> KANT, Emmanuel. **Caderno IHU em formação**: razão, liberdade, lógica e ética. São Leopoldo, p. 8, 2005.

Conforme Souza (2002 apud PIZZARO, 2010, p. 45), a deontologia é parte da definição das atividades, habilidades e modos de execução do trabalho que devem ser empregados pelos profissionais nos diversos momentos de suas atuações.<sup>14</sup>

A deontologia refere-se ao estudo dos direitos profissionais, que a pessoa possui para exercer suas funções. De modo abrangente, o termo está relacionado aos exercícios das mais diversas profissões. Contudo, a deontologia é composta por normas éticas ou morais, regras que destinam-se garantir a qualidade do serviço.

## 2.2 Ética profissional do bibliotecário

A ética deriva etimologicamente de *ethos* que expressa modo de ser ou caráter. Seu significado está ligado à fundamentação da moral pela razão, sua existência tem longa existência no contexto da informação. Está presente na antiguidade clássica, na Grécia, sob a forma de *parrhesia* que significa falar de forma livre, isto é liberdade de expressão, dando espaço à democracia. (FERNÁNDEZ-MOLINA, 2009 apud SANTOS, 2015, p. 47).<sup>15</sup>

A ética surgiu na Grécia antiga, mais precisamente com Sócrates. Pode-se descrevê-la como um termo ambíguo que pode ser usado em dois sentidos: o primeiro sobre a ação dos indivíduos e da sociedade, e o segundo sendo o conjunto de normas sobre a conduta das pessoas e o funcionamento das instituições.

Ética é uma avaliação crítica da conduta humana perante si mesmo e seus semelhantes.

Segundo Aranalde (2005, p. 337-368, grifo do autor): As perguntas fundamentais de uma abordagem ética devem contemplar: “Como devemos viver?”, “O que se deve fazer para viver bem”, mas principalmente: “Por que fazer tal coisa e não aquela outra.”<sup>16</sup>

Desse modo, podemos descrever ética como questão de atitude que tem em vista um fim e determina métodos apropriados para atingi-lo.

<sup>14</sup> SOUZA, Francisco das Chagas de. **Ética e deontologia**: textos para profissionais atuantes em bibliotecas. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 2002. 165 p.

<sup>15</sup> FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. La información en el entorno digital: principales áreas con implicaciones éticas. [S.l.:s.n.], 2009. In: CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Comissão de Ética Profissional. **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional**. Brasília, DF, [2009]. p. 65-73. Disponível em: <[http://repositorio.cfb.org.br/bitstream .../Profissional.pdf](http://repositorio.cfb.org.br/bitstream.../Profissional.pdf)>. Acesso em: 27 abr. 2018.

<sup>16</sup> ARANALDE, Michel Maya. Reflexões sobre a ética. In: \_\_\_\_\_. **A questão ética na atuação do profissional bibliotecário**. Porto Alegre: [s. n.], 2005. cap. 3, p. 337-368.



Para Tugendhat (1996 *apud* ARANALDE, 2005, p. 346):

[...] em grego, idioma do qual a palavra ética é oriunda, ela tinha o sentido de uma doutrina do caráter que formulava reflexões sobre o que os seres humanos, em última instância e totalmente querem e fazem de suas vidas [...]<sup>17</sup>

A ética é denominada como ciência dos costumes, que procura extrair dos fatos morais os conceitos gerais a eles aplicáveis, que deve, enquanto forma de conhecimento científico, absorver à racionalidade e objetividade na convivência entre os cidadãos, de forma responsável e com transparência nas atitudes.<sup>18</sup>

A moral firma-se no modo como as práticas acontecem na vida cotidiana, enquanto a ética proporciona um conjunto de valores que aponta o que é correto ou errado, reunindo os valores a ideias e ações, especificamente, para o profissional bibliotecário, responsável para corresponder às necessidades de informação emergentes da sociedade da informação e do conhecimento.

Segundo Santos Neto, Almeida Júnior e Valentim (2013), é necessário refletir sobre os conceitos de informação e conhecimento para chegar à compreensão da denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento, tão difundidas atualmente.<sup>19</sup>

A informação é entendida como a troca entre indivíduo e um suporte impresso ou eletrônico, a partir dos dados fornecidos/encontrados. Se ocorrer mudança e formação de pensamento crítico, constitui-se em informação; caso contrário, continuará sendo um conjunto de dados. A informação só é útil quando o indivíduo infunde-lhe significado, só se forma na interação com o sujeito, pois pode ser compreendida de diversas maneiras por diferentes indivíduos.

Em relação ao conhecimento, existem dois tipos: conhecimento: tácito e explícito. O primeiro refere-se ao conhecimento que o indivíduo adquire a partir de experiências ao longo de sua vida; geralmente, sua exteriorização e socialização não é alcançada, pois se trata de algo que é subjetivo, de difícil representação.

<sup>17</sup>TUGENDHAT, Ernst. **Lições sobre ética**. Petrópolis: Vozes, 1996.

<sup>18</sup>RASCHE, Francisca. **Questões ética para bibliotecários**. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n.19, 1º sem. 2005. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/153-18458-1-PB%20(1).pdf>. Acesso em: 18 out. 2018.

<sup>19</sup>SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Sociedade da informação, do conhecimento ou da comunicação? In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2013, Londrina. **Anais eletrônicos**... Londrina: [s. n.], 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/295861219\_SOCIEDADE\_DA\_INFORMACAO\_DO\_CONHECIMENTO\_OU\_DA\_COMUNICACAO\_a\_questao\_da\_apropriacao\_da\_informacao\_>. Acesso em: 19 out. 2018.

Já o conhecimento explícito é mais formal e com uma facilidade de comunicação maior, possível de ser exteriorizado sob a forma de esquemas, desenhos, textos, fala, escrita. Geralmente, está registrado nos suportes informacionais.

A informação é transitória e efêmera, existindo apenas como passagem entre os dados, obtidos de forma oral na comunicação entre indivíduos ou no contato com os documentos; à medida em que a informação é assimilada, transforma-se em conhecimento armazenável na memória humana para aplicação quando necessário.

O termo “Sociedade da Informação” foi originado na década de 1970 do século XX, num cenário essencialmente pós-moderno, informático, no qual os cidadãos sofreram uma certa angústia diante do impacto gerado pela velocidade com que as tecnologias evoluíram disponibilizando a informação, num ritmo tão acelerado que impede a absorção de tudo que é produzido e disponibilizado pelas mídias; conseqüentemente, gera sensação de angústia e sede por informação, pois estar informado torna-se uma obrigatoriedade que, paradoxalmente, é impossível de atingir devido o volume de informações disponibilizado.

Assim, “[...] uma sociedade da informação precisa ser treinada e instruída em várias instâncias, ou seja, não basta ensinar a um indivíduo como utilizar as informações, mas sim fazer com que ele compreenda às suas ações, que ele crie consciência das habilidades e competências necessárias para manipular essas informações e criar conhecimento.” (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013, p. 189).

Paralelamente, criou-se a Sociedade do Conhecimento, a qual, para Souza (2010 *apud* SALVADOR, 2013, p. 4) pode ser assim definida:

Sociedade do conhecimento é o produto de uma revolução científica e tecnológica sem precedentes na história. Ainda segundo este autor constata-se que o conhecimento torna-se obsoleto a cada cinco ou dez anos; da mesma forma, o padrão tecnológico se renova em espaços de tempo semelhantes.<sup>20</sup>

Na sociedade capitalista, o conhecimento é o principal recurso econômico. Se a informação é o insumo básico para a geração do conhecimento, estas duas sociedades coexistem, e os profissionais necessitam continuamente adquirir e renovar

---

<sup>20</sup> SALVADOR, Jocelito André. **Sociedade do conhecimento**: o que é e como ela nos influencia. [S.l.], 2013. Disponível em: <[http://www.mettodo.com.br/ebooks/Sociedade\\_do\\_Conhecimento.pdf](http://www.mettodo.com.br/ebooks/Sociedade_do_Conhecimento.pdf)>. Acesso em: 19 abr. 2018.

as habilidades e competências para as tomadas de decisão requeridas pelas organizações.

Se informação e conhecimento são indissociáveis, o termo que designa a sociedade atual é Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A formação de um profissional deve embasar-se na elaboração de solução para as áreas nas quais a profissão está inserida, como criação de produtos e serviços adequados ao desenvolvimento da profissão e às constantes mudanças e novas exigências do mercado.

Esta formação está vinculada ao código de ética.

### 2.3 Código de Ética do Bibliotecário

O código de ética é um documento que busca expressar os conceitos e missão de determinada empresa, instituição ou classe profissional, sendo entendido como um documento essencial para orientar na conduta de um profissional específico.

Segundo Madalena e Spudeit (2017, p. 62): o Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro (CEBB) constitui-se de um conjunto das normas de conduta de caráter de pessoa física e jurídica, a fim de orientar para o comportamento necessário de seus profissionais.<sup>21</sup>

O CEBB está baseado na Resolução n.º 42/2002, do Conselho Federal de Biblioteconomia, de 11 de janeiro de 2002; fundamentado na Lei n.º 4.084, de 30 de junho de 1962 e no Decreto n.º 56.725, de 16 de agosto de 1965 que, conforme o Art.1º, tem como objetivo: “fixar normas de conduta para as pessoas físicas e jurídicas que exerçam as atividades profissionais em Biblioteconomia.” (CFB, 2002).

O código de ética é dividido por oito seções e vinte artigos que envolvem questões relacionadas aos direitos, deveres e obrigações, entre outros pontos apropriados à prática profissional.

No que se refere aos deveres, o Art. 2, evidencia “[...] respeitar as atividades de seus colegas e de outros profissionais;” (CFB, 2002). É importante entender que com a evolução tecnológica, o profissional bibliotecário, busca, a cada dia, as oportunidades de serviços às comunidades e às empresas, usando cada vez mais

---

<sup>21</sup>MADALENA, Crichyna da Silva; SPUDEIT, Daniela. Código de ética profissional do bibliotecário. In: \_\_\_\_\_. **Preceitos éticos no comportamento do bibliotecário empreendedor**. Maceió, 2017. cap. 4, p.58-67. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3389/3038>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

seu conhecimento e habilidades adquiridas ao longo da sua formação acadêmica, tendo como suporte colegas ou até mesmo profissionais de outras áreas correlatas.

Segundo Pizarro (2011 *apud* MADALENA; SPUDEIT, 2017, p. 64): diante disso, vale ressaltar que a ética é um elemento importante para o convívio em sociedade, para a prática da doutrina democrática e para proporcionar valores como a liberdade, igualdade e justiça.<sup>22</sup>

O código prescreve que o profissional bibliotecário deve “[...] exercer a profissão aplicando todo zelo, capacidade e honestidade no seu exercício;” (CFB, 2002). Desse modo, o profissional deve em suas práticas agir, respeitando ao próximo, aos colegas e principalmente aos usuários; e na oferta de produtos e serviços relevantes às especificidades cognitivas, sociais, culturais de cada utilizador.

Expõe ainda que “[...] guardar sigilo no desempenho de suas atividades, quando o assunto assim exigir;” (CFB, 2002), sugere que o profissional precisa utilizar fontes seguras na execução das atividades e não divulgar nenhuma informação obtida durante o trabalho com fins de constranger os usuários ou espalhar informações que exigem sigilo.

O profissional deve estar registrado no Conselho Regional de Biblioteconomia para ter o direito de exercer a função legal da profissão como registrado por lei e segundo o código no que tange ao aspecto de “[...]combater o exercício ilegal da profissão.” (CFB, 2002).

Segundo Madalena e Spudeit (2017, p. 64-65):

Considera-se que de início, é necessário ter a clareza do que representa a profissão na sociedade para entender que este profissional deve preservar seus valores morais, assim como, reconhecer que agir eticamente pode lhe beneficiar.

Desse modo, o bibliotecário deve reunir seus conhecimentos baseados no código, mas sempre agindo de acordo com seus valores e princípios e, assim, atendendo seus clientes com qualidade e responsabilidade para que cumpra seus deveres da melhor forma possível.

É oportuno esclarecer que, fazendo-se a revisão final desse trabalho, é importante citar aqui a homologação da Resolução CFB nº 207/2018, ocorrida em

---

<sup>22</sup>PIZARRO, D. C. Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial da Santa Catarina. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro v. 7, n. 1, p.231-247, mar. 2011. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/94528>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

7/11/2018: “Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais.”

Nesse cenário, é importante realizar um estudo do novo código para efetuar uma comparação entre os dois documentos.<sup>23</sup>

## 2.4 O profissional bibliotecário

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2010), está em 3ª edição, e constitui-se no documento normalizador do reconhecimento, no sentido classificatório, da nomeação e da codificação dos títulos e conteúdo das ocupações do mercado de trabalho brasileiro.<sup>24</sup>

Sua atualização e modernização se devem às profundas mudanças ocorridas no cenário cultural, econômico e social do Brasil nas últimas décadas, ocasionando alterações estruturais no mercado de trabalho.

O documento contém as ocupações, organizadas e descrições por famílias. Cada família constitui um conjunto de ocupações similares correspondente a um domínio de trabalho mais amplo que aquele da ocupação.

Em relação ao bibliotecário, está representado pelo código **2612-05 – Bibliotecário**, cujos outros títulos previstos são: Biblioteconomista, Bibliógrafo, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação, Gestor de informação.

A família de ocupações é composta por: **2612-10 – Documentalista** - Analista de documentação, Especialista de documentação, Gerente de documentação, Supervisor de controle de processos documentais, Supervisor de controle documental, Técnico de documentação, Técnico em suporte de documentação; **2612-15 - Analista de informações** - Pesquisador de informações de rede; e Família afim: **3711 – Técnicos em biblioteconomia**.

Segundo a CBO (2010): “Ocupação é um conceito sintético não natural, artificialmente construído pelos analistas ocupacionais. O que existe no mundo

---

<sup>23</sup> CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB nº 207/2018**. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2018.

<sup>24</sup> BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. 3. ed. Brasília, BF, 2010. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorCodigo.jsf>> Acesso em: 20 out. 2018.

concreto são as atividades exercidas pelo cidadão em um emprego ou outro tipo de relação de trabalho (autônomo, por exemplo).”

Assim, ocupação refere-se à agregação de empregos ou situações de trabalho similares quanto às atividades realizadas. O título ocupacional, em uma classificação, surge da agregação de situações similares de emprego e/ou trabalho.

Emprego ou situação de trabalho é definido como um conjunto de atividades desempenhadas por uma pessoa, com ou sem vínculo empregatício.

A descrição das atividades de responsabilidade do bibliotecário é a que se segue:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de consultoria. (CBO, 2010).

Os profissionais necessitam de capacitação contínua para estar aptos à prestação dos serviços de informação, acompanhando as mudanças tecnológicas e necessidades dos usuários. Neste sentido, torna-se necessário identificar suas competências a fim de promover uma capacitação adequada visando a melhorias dos serviços prestados e o desenvolvimento profissional dentro da organização.

Sabe-se que a Sociedade da Informação e do Conhecimento está pautada na experiência, no conhecimento e nas inovações tecnológicas. Nela, os indivíduos utilizam a informação para gerar novos conhecimentos agregados aos produtos e serviços. (ROSSI; COSTA; PINTO, 2014).<sup>25</sup>

Nesse contexto, observam-se mudanças, inclusive, na forma de gerenciamento das organizações, tendo como foco a gestão de pessoas, com ênfase no indivíduo e na aprendizagem dos colaboradores. Assim, a capacidade de acumular e gerar conhecimento dos indivíduos são apontadas como fundamentais no processo produtivo.

---

<sup>25</sup> ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília Damiani; PINTO, Adilson Luiz. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 111-123, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://revista.acbs.org.br/racb/article/941/pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2018.

O papel dos bibliotecários na prestação de serviços de informação é fundamental, pois estes profissionais têm contato direto com os usuários, podendo identificar e adequar os serviços às suas necessidades informacionais individuais.

Porém, para que os bibliotecários possam prestar um serviço de informação adequado, atendendo aos objetivos institucionais e às expectativas de seus usuários, é preciso que eles tenham, ou que desenvolvam, competências específicas para cada tipo de serviço prestado com intuito de atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

A competência pode ser explicada como uma característica subjacente, ou seja, interior, a uma pessoa que pode ser relacionada com o desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. (FLEURY; FLEURY, 2004, p. 45 apud ROSSI; COSTA; PINTO, 2014, p. 113).<sup>26</sup>

No Brasil, o conceito de competência começou a ser discutido pelas universidades na década de 1990. Autores como Fleury e Fleury (2004) apontam a globalização como um fator predominante para a busca de competitividade e emergência dos modelos de competência, tendo em vista resultados mais efetivos. Além disso, afirmam que o conceito de competência está associado a verbos, por exemplo: “[...] saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades e ter visão estratégica.”

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Biblioteconomia, estabelecidas no Parecer CNE/CSE nº 492/2001, as competências dos bibliotecários estão divididas em gerais e específicas.

As competências gerais são:

gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; formular e executar políticas institucionais; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; utilizar racionalmente os recursos disponíveis; desenvolver e utilizar novas tecnologias; traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação; desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres; responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Em relação às competências específicas, estas são aqui transcritas:

interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza; processar a informação

---

<sup>26</sup> FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Campinas, p. 183-196, 2001.

registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação; realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação. (BRASIL, 2001, p. 32).<sup>27</sup>

No que se refere às competências dos profissionais bibliotecários, destacam-se também aquelas apresentadas por Valentim (2000 apud GAMBERINI; LUZ, 2017), que cita as recomendações resultantes do Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, em que se verificam competências desde a coleta até a disseminação da informação, sintetizadas em dois blocos distintos.<sup>28</sup>

As competências de Comunicação e Expressão são:

- Capacitar e orientar os usuários para melhor uso dos recursos informacionais disponíveis em uma unidade de informação;
  - Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação etc.);
  - Planejar e executar estudos de usuários dos sistemas de informação.
- Competências Técnico-Científicas
- Desenvolver e executar o processamento de documentos em distintos suportes, unidades e serviços de informação;
  - Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;
  - Formular políticas de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação;
  - Realizar perícias referentes à autenticidade, antiguidade, procedência e estado geral de materiais impressos de valor bibliográfico.

As competências gerenciais são:

- Formular, dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas, projetos e serviços de informação;
  - Prestar assessoria ao planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor.
- Competências Sociais e Políticas
- Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;
  - Prestar assessoria referente à formulação de políticas de informação;
  - Fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral) que configuram o atual ciclo informacional;
  - Identificar as novas demandas sociais de informação.

Para enfrentar o mercado de trabalho, competitivo e que se renova paralelamente ao desenvolvimento científico e tecnológico, o bibliotecário deve investir em sua educação ao longo da vida para manter-se atualizado e capaz de

<sup>27</sup> BRASIL. Conselho de Ensino Superior. **Parecer CNE/CES nº 492/2001**: diretrizes curriculares para o curso de Biblioteconomia. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2018.

<sup>28</sup> VALENTIM, M. L. (Org.). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. 156 p.



exercer suas várias competências com qualificação e respondendo de forma eficaz aos desafios contemporâneos.

Ao mesmo tempo, ampliam-se as funções e nichos de atuação profissional. De acordo com a CBO (2010), o bibliotecário, conhecido atualmente como profissional da informação, está apto a desenvolver as suas funções, nos mais diversos locais (FIG. 1):

Figura 1 – Áreas de atuação



Fonte:

<https://www.google.com.br/search?q=AREAS+DE+ATUAÇÃO+DO+BIBLIOTECÁRIO+ARVORE+FACOMB&safe, 2018.>

Para Valentim (2000), o mercado de trabalho está dividido em três grandes grupos: o mercado informacional tradicional; o mercado de trabalho existente e não-ocupado; e o mercado informacional de tendências.

O mercado informacional tradicional é composto por bibliotecas públicas, universitárias, especializadas, escolares, prisionais, comunitárias, museus, centros culturais e arquivos. Estes são os segmentos de mercado mais lembrados tanto pela sociedade como pelo próprio bibliotecário.

O mercado informacional existente e não-ocupado é aquele que inclui livrarias, editoras, provedores de *internet*, empresas privadas, bancos e bases de dados. Segundo a autora, também pode ser enquadrada neste mercado a biblioteca escolar, pois apesar de ser um mercado bem conhecido e tradicional, percebe-se que é um mercado não-ocupado, pelo fato do não reconhecimento do cargo pelos governos em muitos estados.

E por último o mercado informacional de tendências é aquele que permite a atuação do bibliotecário em centros de informação/documentação em empresas privadas, bancos e bases de dados eletrônicos e digitais, portais de conteúdo e portais de acesso, na *internet* e *intranet*. Esse mercado de trabalho caracteriza-se por sua vastidão e crescimento rápido.

Em relação ao mercado não-ocupado, das bibliotecas escolares, não se pode deixar de refletir aqui sobre a importância do profissional bibliotecário nesse ambiente no qual forma-se o gosto e o hábito de leitura, as primeiras pesquisas escolares são realizadas desenvolvendo-se o espírito de investigação e reflexivo e a valorização da cultura por meio de práticas culturais ocorre.

Assim, é preciso relembrar o grande sonho da classe bibliotecária na abertura desse nicho de mercado com a homologação da Lei de Universalização de Bibliotecas.

A Lei nº 12.444, de 24 de maio de 2010, cuja errata é: “Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País”, sancionada pelo então presidente do Brasil Luiz Inácio Lula da Silva, previa um prazo de 10 (dez) anos para organização de bibliotecas escolares nos municípios brasileiros, sendo que afirmava em seu Art. 2º: “

Para os fins desta Lei, considera-se biblioteca escolar a coleção de livros, materiais videográficos e documentos registrados em qualquer suporte destinados a consulta, pesquisa, estudo ou leitura.

Parágrafo único. Será obrigatório um acervo de livros na biblioteca de, no mínimo, um título para cada aluno matriculado, cabendo ao respectivo sistema de ensino determinar a ampliação deste acervo conforme sua realidade, bem como divulgar orientações de guarda, preservação, organização e funcionamento das bibliotecas escolares.<sup>29</sup>

Ao aproximar-se o ano de cumprimento da legislação, 2020 (dois mil e vinte), as expectativas e esperanças dos bibliotecários e brasileiros em geral, que valorizam a biblioteca escolar como espaço por excelência de estímulo ao gosto da leitura e o bibliotecário como o profissional específico para o desenvolvimento de projetos que oportunizam a valorização da leitura e da cultura como instrumentos de cidadania, esmorecem.

Desde que o deputado federal José Stédile (PSB- -RS) apresentou o Projeto de Lei (PL) 6038/2013 ao Congresso Nacional, os profissionais do setor de bibliotecas ficaram alertas. O objetivo do PL era reconhecer e regulamentar a profissão de técnico em biblioteca, atribuindo ao profissional funções como a conservação e a divulgação de documentos, a organização dos acervos, a prestação de serviços, o atendimento aos usuários e a participação no desenvolvimento de atividades que ampliem ações socioculturais em bibliotecas.

A justificativa da criação do PL, segundo o próprio texto do documento, é que o volume de profissionais formados não atenderia à Lei 12.244/10, criada pelo governo federal, em 2010, que tem o intuito de viabilizar a implementação de, no mínimo, uma biblioteca pública em cada cidade do país até o ano de 2020.

Apesar dos questionamentos: Os técnicos poderão substituir os bibliotecários em suas funções? O serviço oferecido ao usuário será de qualidade inferior? O PL representará desemprego aos diplomados de nível superior? Essas foram algumas das dúvidas que rondaram os pensamentos dos profissionais e que dividiram as opiniões da classe.

Porém, apesar dos questionamentos, o PL já transformou-se em Lei nº 13.601, de 9 de janeiro de 2018: “Regulamenta o exercício da profissão de Técnico em Biblioteconomia.” No Art. 4º, estão definidas as atribuições dos Técnicos em Biblioteconomia:

Art. 4º Compete aos Técnicos em Biblioteconomia, observando-se os limites de sua formação e sob a supervisão do Bibliotecário:  
I - auxiliar nas atividades e serviços concernentes ao funcionamento de bibliotecas e outros serviços de documentação e informação;

---

<sup>29</sup> BRASIL. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.444, de 24 de maio de 2010.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm)>. Acesso em: 24 out. 2018.

II - auxiliar no planejamento e desenvolvimento de projetos que ampliem as atividades de atuação sociocultural das instituições em que atuam.<sup>30</sup>

A questão é polêmica e vem sendo discutida por vários setores da sociedade, considerando-se dois pontos principais: a necessidade de construção de enorme quantidade de bibliotecas escolares para cumprimento da Lei 12.444/2010 e o auxílio dos Técnicos em Biblioteconomia como profissionais importantes para a efetivação do processo de universalização das bibliotecas escolares. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2017-2018).<sup>31</sup>

Dada a profundidade e extensão das questões que fogem ao escopo deste estudo, fica aqui somente um alerta para que o profissional bibliotecário se mantenha atento ao desenrolar midiático e jurídico desse importante dilema.

## **2.5 Responsabilidade social**

Segundo Passos (2014), a responsabilidade social pauta-se em nova filosofia fundamentada em um paradigma voltado para a absorção de novos desenvolvimentos que otimizem a atuação das organizações produtivas. É uma prática revolucionária, pois coloca em questão a relação entre capital e trabalho, preconizando uma alteração em sua essência e nas instituições ligadas à informação questionada a relação entre prestador e utilizador de serviços e produtos informacionais.

A expressão responsabilidade social desencadeia uma série de interpretações, o que representa, para uns, a ideia de responsabilidade ou obrigação legal; para outros, é um dever que impõe às empresas padrões mais altos de comportamento que os do cidadão médio.

Em uma empresa, responsabilidade social é participar mais diretamente das ações da comunidade na qual está inserida, tendo mais conhecimento do desenvolvimento e conquistas que alcançaram.

A Responsabilidade Social Universitária (RSU) constitui-se em uma temática emergente, pautado pela defesa de ideais humanísticos, em prol de uma universidade

---

<sup>30</sup> BRASIL. Câmara dos Deputados. **Lei nº 13.601, de 9 de janeiro de 2018**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13601-9-janeiro-2018-786076-publicacaooriginal-154725-pl.html>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

<sup>31</sup> BRASIL. Câmara Dos Deputados. Agência Câmara Notícias. Regulamentação e técnico em Biblioteconomia: diversos. 2017-2018. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/TRABALHO-E-PREVIDENCIA/551610-SANCIONADA-LEI-QUE-REGULAMENTA-PROFISSAO-DE-TECNICO-EM-BIBLIOTECONOMIA.html>. Acesso em: 20 out. 2018.

comprometida com a construção de uma sociedade mais justa e democrática. (CALDERÓN, 2006).<sup>32</sup>

A desigualdade social, entranhada no cerne da vida cotidiana de grandes contingentes populacionais, bem como, a necessidade de formação ética dos estudantes, por meio da reflexão e a vivência de experiências de solidariedade e voluntariado com a comunidade, trazem a necessidade de desenvolver projetos de RSU, aliados às atividades de ensino e pesquisa. Afinal, estes dois pilares são complementados pela extensão.

No ano de 2018, segundo o site do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, a instituição recebeu a sétima edição do “Selo Instituição Socialmente Responsável”, concedido pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES).

Figura 2 – Selo UNIFOR - MG



Fonte: Centro Universitário de Formiga, 2018.<sup>33</sup>

De acordo com o *site* do UNIFOR-MG:

<sup>32</sup> CALDERÓN, Adolfo Ignacio. Responsabilidade social universitária: contribuições para o fortalecimento do debate no Brasil. **Revista da ABMES**, ano 24, n. 36, jun. 2006. Disponível em: <<https://abmes.org.br/arquivos/publicacoes/Estudos36.pdf>>. Acesso em; 30 out. 2018.

<sup>33</sup> CENTRO UNIVERSITARIO DE FORMIGA - UNIFOR – MG. **UNIFOR – MG recebe Selo Instituição Socialmente Responsável 2018/2019**. 2018. Disponível em: <<https://www.uniformg.edu.br/index.php/noticias/institucional/10919-unifor-mg-recebe-selo-instituicao-socialmente-responsavel-2018-2019>>. Acesso em: 31 out. 2018.

Devido sua participação na 14ª Campanha da Responsabilidade Social de Ensino Superior Particular. O evento também é conhecido como Dia de ensino responsável e ocorreu, nos dias 17 e 21 de setembro, de forma simultânea à Mostra de Profissões. A coordenadora de Centro de Pesquisa, Extensão, Pós-Graduação e Ensino a Distância (CEPEP), Profa. Dra. Ivani Pose Martins, ressalta que o UNIFOR oferece, durante o ano inteiro, serviços à comunidade, por acreditar que pode desenvolver um bom trabalho e melhorar a qualidade de vida das pessoas.

A Mostra de Profissões ocorre anualmente para apresentar aos alunos dos terceiros anos do ensino médio os cursos oferecidos e a infraestrutura do UNIFOR-MG.

Responsabilidade social, em uma empresa, significa desenvolver e assumir obrigações de caráter moral, mesmo que não estejam vinculadas às suas atividades específicas, mas que venham contribuir para o desenvolvimento da comunidade.

Para Ashley (2002, p. 6):

Responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, [...] agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização [...] assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente vinculadas a suas atividades, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos.<sup>34</sup>

De acordo com Passos (2014), enfim, pensar em responsabilidade social é pensar em ética. Ela implica compromisso com os indivíduos, respeitando os direitos humanos, justiça, dignidade; e com o planeta, comportando-se de forma responsável e comprometida com a sustentabilidade de toda a rede da vida.

Portanto, responsabilidade social é uma escolha de opção livre e consciente, que exige do indivíduo uma atitude de reflexão de seus atos para, assim, posicionarem-se de forma transparente, tendo a consciência de que obterá êxito nas atitudes, porque o comportamento está embasado em princípios corretos.

A ABMES foi fundada em 1982, e tem como missão “[...] contribuir para o desenvolvimento global das instituições mantedoras e mantidas associadas e defender a livre iniciativa, por meio da articulação com o governo e com a sociedade, visando a melhoria da educação superior no país.”<sup>35</sup>

<sup>34</sup> ASHLEY, Patrícia Almeida et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 6. Disponível em: <<https://semanaacademica.org.br>>. Acesso em: 01 maio 2018.

<sup>35</sup> ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR. Disponível em: <<https://abmes.org.br/missao-e-visao>>. Acesso em: 28 out. 2018.

### 3 O AVANÇO TECNOLÓGICO NAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

#### 3.1 Bibliotecas universitárias

A palavra biblioteca significa coleção pública ou privada de livros e documentos organizada para o estudo, leitura e consulta. Sua origem do grego *bibliothéke*, chegou à atualidade vinda do termo em latim *bibliotheca*, derivada dos radicais gregos *biblio* e *teca* que, significam livro e coleção ou depósito, respectivamente. Portanto, etimologicamente, a palavra significa depósito de livros.

No sentido contemporâneo, porém, a palavra biblioteca refere-se a toda compilação de dados registrados em diversos suportes, como livros, revistas, jornais, cartas geográficas, multimídia. Caso o acervo esteja em meio eletrônico, digital ou virtual, o conceito se amplia e o acesso ao acervo e serviços pode tornar-se universal, ou seja, o acesso remoto não apresenta barreiras geográficas e pode atingir usuários em qualquer ambiente.

Há, basicamente, duas espécies de acervos em bibliotecas: os acervos de conservação, os quais se referem a todo tipo de documento raro e/ou de valor histórico que interessam especialmente aos especialistas; e os acervos de consumo, abertos a todos e destinados à leitura e à difusão do conhecimento. (SOUZA, 2005).<sup>36</sup>

De modo geral, a biblioteca é vista, sendo ela física ou virtual, como um ambiente em que se encontra coleções de livros, folhetos, publicações periódicas, revistas, banco de dados, entre outros, ou seja, é um espaço no qual encontra-se diversas informações armazenadas nos mais variados tipos de suportes documentais contendo diversos assuntos das várias áreas do conhecimento.

A biblioteca universitária é um ambiente destinado aos universitários e docentes e corpo administrativo da instituição. Sua missão é organizar, disseminar e preservar as informações para a construção de novos conhecimentos, possibilitando o crescimento e desenvolvimento da instituição e da comunidade acadêmica.

A visão da biblioteca universitária é ser reconhecida pela gestão de informação na prestação de serviços à sociedade acadêmica.

---

<sup>36</sup> SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3., 2005. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos**... Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: < <http://www.geocities.ws/csouza952/producaointelectual.htm>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

Sua visão está relacionada aos três pilares da universidade: ensino, pesquisa e extensão.

Segundo Albuquerque et al. (2012, p. 139), o ensino equivale ao processo pedagógico em que a universidade e o corpo docente acompanham o estudante no decorrer do conteúdo curricular, ou seja, desenvolve conceitos predeterminado por pesquisadores, criando uma base para o desenvolvimento intelectual. Com essa base proporcionada pelo ensino, entra em vigor a pesquisa.<sup>37</sup>

A pesquisa ligada ao estudo teórico e prático, por meio de investigações científicas, impulsiona o aprendizado e faz com que os estudantes entendam os problemas gerados em suas áreas de estudo e tentem superar as dificuldades, para que, no decorrer do curso, as tomadas de decisões, responsabilidade, compromisso e trabalho em grupo, façam nítida diferença na sua formação como profissional. São as pesquisas científicas que possibilitam a renovação ao conhecimento científico, tornando-o público, aberto e comprovado por seus pares. (ALBUQUERQUE et al. 2012, p. 140).

Para Severino, (1941, p.28):

a pesquisa é co-extensiva (sic) a todo o tecido da instituição universitária: ela aí se desenvolve capilarmente. Mas, ao mesmo tempo, impõe-se que seja integrada num sistema articulado. Tanto quanto o ensino, a pesquisa precisa ser organizada no interior da universidade. Cabe assim aplaudir as Universidades que ultimamente vêm buscando oferecer condições objetivas para a instauração de uma tradição de pesquisa, seja mediante alguma forma mais sistemática de efetivo apoio à formação pós-graduação de seus docentes em outras instituições, seja mediante a da pesquisa, seja mediante implantação de cursos de pós-graduação *stricto sensu* e de programas de iniciação científica, seja ainda tornando exigência curricular a atividade de elaboração de trabalhos de conclusão de curso.<sup>38</sup>

A extensão aprimora a formação dos universitários, garantindo a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos nas atividades de ensino, na comunidade. (ALBUQUERQUE et al., 2012, p. 140).

Por meio dos projetos de extensão, os conhecimentos adquiridos por meio do ensino e da pesquisa são aplicados na sociedade de entorno, ou seja, a universidade está inserida socialmente em um grupo social e responde às suas demandas de conhecimento.

---

<sup>37</sup> ALBUQUERQUE, Manuela Alves Cavalcanti et al. Bioquímica como sinônimo de ensino, pesquisa e extensão: um relato de experiência. **Revista brasileira de educação médica**, Petrolina, v., n., 2012. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbem/v36n1/a19v36n1.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

<sup>38</sup> SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: ABDR, 1941. p. 28, rev.



Assim, ensino, pesquisa e extensão se entrelaçam para a formação profissional do universitário inserido em sua comunidade, consciente de seus problemas e responsável pelo atendimento de suas necessidades, enquanto se instrumentaliza para a atuação no mercado de trabalho.

### 3.2 Tecnologias de Informação e Comunicação e seus impactos

O termo tecnologia vem do grego *technê* (arte, ofício) e *logos* (estudo de) e referia-se à fixação dos termos técnicos, designando os utensílios, as máquinas, suas partes e as operações dos ofícios. (BLANCO; SILVA, 1993).<sup>39</sup>

Para Oliveira e Moura (2015), as “[...] tecnologias da Informação e Comunicação referidas como TIC são consideradas como sinônimo das tecnologias da informação (TI). Contudo, é um termo geral que frisa o papel da comunicação na moderna tecnologia da informação. Entende-se que TIC consistem de todos os meios técnicos usados para tratar a informação e auxiliar na comunicação”.<sup>40</sup>

Segundo Sabbag (2007, p. 1):

o termo tecnologia da Informação e comunicação surgiu há cerca de dez anos atrás, substituindo assim a palavra informática. O autor explica que o objetivo primordial da tecnologia de informação e comunicação não era mais somente gerir informação, mas sim conhecimento, o que provocou uma nova ruptura, devido aos estudos relacionados à inteligência artificial ligados à cognição. O conhecimento humano como artifício imprescindível na era atual.<sup>41</sup>

Neste sentido, tecnologia remete à aplicação de conhecimento científico para a produção em geral. As tecnologias de Informação e Comunicação, são por sua vez, instrumentos para a transmissão, captação e compartilhamento de informação entre os diversos atores que compõem a sociedade da informação, quais sejam, cidadãos, empresas e administração pública. (VIANA, 2006).<sup>42</sup>

De acordo com Valentim (2010, p. 150), “[...] as TICs devem ser vistas como um recurso importante para coleta, tratamento e disseminação de dados e informação,

<sup>39</sup> BLANCO, E.; SILVA, B. **Tecnologia Educativa em Portugal**: conceito, origens, evolução, áreas de intervenção e investigação. 1993. Disponível em:

<<http://recil.grupolusofona.pt/handle/1822/521?mode=full>>. Acesso em: 30 out. 2018.

<sup>40</sup> OLIVEIRA, Cláudio de; MOURA, Samuel Pedrosa. **TIC's na educação**: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. Disponível em:

<<http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/viewFile/11019/8864>>. Acesso em: 30 out. 2018.

<sup>41</sup> SABBAG, Paulo Yazigi. **Espirais do conhecimento**: ativando indivíduos, grupos e organizações. São Paulo: Saraiva, 2007.

<sup>42</sup> VIANA, Fernanda Martins. **Tecnologias de informação e comunicação (TICs) e democracia**. Brasília, DF, 2006. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Downloads/dissertacao.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

assim como para a criação de conhecimento, por parte dos integrantes de uma determinada comunidade de especialidade.”<sup>43</sup>

O principal papel dos bibliotecários consiste em promover o acesso às informações, utilizando-se de diversas ferramentas e técnicas que aproximem o público das fontes de conhecimento. Nesta perspectiva de atuação, na qual se busca estabelecer uma sintonia entre o receptor e o conteúdo adequado ao seu interesse, um conceito que se faz profundamente inserido é a mediação.

Segundo Almeida Júnior (2008, p. 3 apud VIDOTTI; LANZI, FERNEDA, 2014, p. 118):

Mediação da informação é toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta; consciente ou inconsciente, singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.<sup>44</sup>

Entende-se que a mediação pode ocorrer de diversas formas, visto que o bibliotecário transporta seu conhecimento e experiências para sua vivência no trabalho, promovendo uma mediação singular e própria, agregando-se valor personalizado para satisfação de cada usuário, segundo seus interesses, capacidades e necessidades.

As TICs proporcionaram novas maneiras de se realizar a mediação, pois permitem a transposição de limites geográficos para alcançar os documentos e os usuários, mesmo que ambos não estejam fisicamente presentes no ambiente das bibliotecas.

Nesse sentido, é de primordial importância que os bibliotecários compreendam que os instrumentos tecnológicos - computadores, celulares, jogos eletrônicos, *softwares*, *tablets*, bases de dados, redes sociais - podem ajudar a criar desafios e oportunidades de acesso e recuperação da informação, sempre tendo em vista que estes não virão das ferramentas em si, mas sim da capacidade dos mediadores – especificamente, dos bibliotecários - de seu uso efetivo e eficaz, conforme as características dos usuários.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: ABEU, 2010.

<sup>44</sup> ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2008. CD-ROM. p. 3.

<sup>45</sup> VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; LANZI, Lucirene Andréa Catini; FERNEDA, Edberto. A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 117 - 137, maio/ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informação>>. Acesso em: 30 out. 2018.

Conforme já mencionado, o conhecimento é um ativo organizacional de suma importância para a sobrevivência e competitividade das organizações com e sem fins lucrativos, especificamente, as bibliotecas universitárias no contexto deste estudo.

A Biblioteca Universitária (BU) representa um setor dinâmico que visa à prestação de serviços e à obtenção de satisfação de seus usuários, significando “lucro” na utilização dos seus produtos e serviços, em aspectos qualitativos e quantitativos. Para tanto, a execução dos processos e a elaboração dos serviços e produtos, suscita requisitos do bibliotecário que nela atua, que apresente um perfil que envolve: postura estratégica, gerencial e inovadora. (BELUZZO; SILVA, 2017).<sup>46</sup>

As TICs surgiram na década de 60 e 70, decorrentes da evolução da indústria eletrônica, sendo o computador considerado a mais importante inovação após a descoberta da imprensa, e a *internet* tornou-se a grande disseminadora do conhecimento, vencendo as barreiras geográficas e cronológicas. (ECKHARDT; LEMOS, 2007).<sup>47</sup>

O impacto das TICs é distinto para cada sociedade, e modificações ocorreram no comportamento dos cidadãos, dos bibliotecários e das Unidades de Informação (UIs).

As vantagens do uso das TICs podem ser assim resumidas:

- a) os deslocamentos simultâneos entre acervos remotos de variadas instituições;
- b) o fácil intercâmbio de mensagens;
- c) a comunicação superficial e isenta de restrições que o contato face a face consagrara anteriormente;
- d) a comunicação síncrona, em tempo real, por meio de *chat* e videoconferências, o aprimoramento da comunicação por telefonia móvel;

---

<sup>46</sup> BELUZZO, Regina Celia Baptista; SILVA, Danielli Santos da. Gestão do conhecimento e saber nas bibliotecas universitárias: reflexões de importância na contemporaneidade. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 5-27, jan./jun. 2017. Disponível em: <[www.uel.br/periodicos/ufpb/index.php/eb/article/495338](http://www.uel.br/periodicos/ufpb/index.php/eb/article/495338)>. Acesso em: 23 nov. 2018.

<sup>47</sup> ECKHARDT, Maristela; LEMOS, Antônio Carlos Freitas Vale de. O impacto da tecnologia da informação e comunicação. **Caderno de Ciências Sociais e Humanas**, set. 2007. Disponível em: Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/847/583>>. Acesso em: 23 nov. 2013.

- e) a comunicação assíncrona, através de *e-mail*, lista e grupos de discussão, redes sociais, redes de contato como “Ouvidoria, Fale conosco, Tecnologia RSS”, etc;
- f) o acesso *on-line* a serviços bancários; educação a distância e a proximidade, que permite os indivíduos interagirem entre si digitalmente, compartilharem experiências comuns em tempo real e formarem a chamada “comunidade virtual”.

Todavia, as dificuldades que se apresentam no uso das TICs são a exclusão digital dos que não têm acesso a essas tecnologias, por exemplo, por falta de infraestrutura de comunicação; o custo econômico-financeiro e o despreparo dos indivíduos no uso adequado das fontes eletrônicas. (ECKHARDT; LEMOS, 2007).

### **3.3 Serviço de Referência e Informação virtual em portais universitários**

O Serviço de Referência e Informação (SRI), segundo Shera (1966, p. 21 apud PESSOA; CUNHA, 2007): “[...] abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado.” Assim, há vários níveis de atendimento oferecidos pelo SRI, conforme as expectativas e características do público alvo.

O SRI representa um dever fundamental em qualquer biblioteca, uma vez que faz a relação entre o usuário e sua necessidade de informação ou sua busca, além de estender-se à realização de outras atividades, como a circulação de material e empréstimo. É classificado como o auxílio pessoal proposto ao usuário que propõe recuperar ou eliminar a necessidade de alguma informação. (SILVA; LIMA, 2018).<sup>48</sup>

O SRI é o processo de estabelecimento de contato entre o usuário e as fontes de informação no qual a necessidade desse usuário em relação à informação é destacada pela proximidade entre ele e o bibliotecário de referência. (SILVA; LIMA, 2018).

Cada grupo de utilizadores apresenta necessidades de informação específicas, o que implica um fundo documental que responda a essas mesmas necessidades com serviços personalizados. Por isso, um serviço de referência deverá também ser organizado em função dos utilizadores reais a quem a biblioteca serve. No caso de

---

<sup>48</sup> SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueiredo. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. **Páginas a&b**, v. 3, nº especial, p. 86-98, 2018. Disponível em: <<https://ojs.letras.up.pt/index.php.paginasa&/article/download/3958/3705.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

uma biblioteca universitária, foco deste estudo, é necessário considerar três grandes grupos de utilizadores, a saber: alunos, docentes e investigadores. Inclui-se, também, os funcionários técnico-administrativos e comunidade geral. (MANGAS, 2007).<sup>49</sup>

As funções do serviço de referência podem ser assim sintetizadas:

- a) acolher - receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço;
- b) informar - resolver as questões de referência e as pesquisas dos utilizadores, observando-se a finalidade da pesquisa e as características dos usuários para fornecer informação com valor agregado;
- c) formar - ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca, utilizando-se de ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores: como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet, etc.
- d) orientar - orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades; aconselhar na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação. (MANGAS, 2007).

O sucesso de um serviço de referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço, já comentadas anteriormente. Nos últimos anos, os profissionais têm confrontado com novos desafios: as novas técnicas de gestão apoiadas no primado do cliente, por um lado, e o impacto das novas tecnologias de informação, da Internet e da explosão documental daí decorrentes, por outro lado.

O processo de referência é o nome que se dá à sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores. Este processo tem como

---

<sup>49</sup> MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblos**, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/11484349.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2013.

ponto de partida uma necessidade de informação que é dada a conhecer ao bibliotecário e expande-se, eventualmente, pela entrevista de referência, passando necessariamente pela obtenção da resposta e finalizando com a sua entrega ao utilizador.

Mangas (2007) dividiu o processo de referência em quatro etapas:

- a) recepção e identificação da pergunta – consiste na identificação do tipo de pergunta: de informação geral, de consulta ao catálogo, de levantamento bibliográfico. Após a identificação da pergunta, o bibliotecário deverá estabelecer a entrevista de referência para definir pontos básicos da questão de referência;
- b) a entrevista de referência – consiste na conversa dirigida pelo bibliotecário para estabelecer cinco requisitos essenciais: a determinação do assunto procurado com clareza; a finalidade da pesquisa; as características específicas de cada usuário; as respostas antecipadas e suficientes – lista bibliográfica, orientação no uso da base dados, limites cronológicos e geográficos, idiomas esperados; a relação da pergunta com a organização bibliográfica do sistema;
- c) estratégia de busca e obtenção de resposta – após a clarificação e indexação da questão, será determinado o tipo de instrumentos a utilizar para a obtenção da resposta: uso de catálogo local ou remoto; base de dados de área específica; fonte de referência como dicionários, glossários, uma enciclopédia *on-line*; motor de busca, etc.;
- d) fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência - nesta etapa do processo de referência, é fornecida a resposta ao utilizador, o qual deverá manifestar-se à respeito da pertinência da resposta, isto é, da utilidades das fontes sugeridas, para a pesquisa em questão.

O avanço tecnológico e os apelos das mídias tornam os usuários cada vez mais exigentes, sobretudo no meio acadêmico. Assim, nas bibliotecas universitárias, o impacto dessas mudanças tem sido maior no serviço de referência, exigindo do profissional da informação um aprendizado contínuo e inovação nas práticas profissionais, inovando nos produtos e serviços ofertados.

Nesse sentido, a implantação do serviço de referência virtual (SRV) torna-se uma exigência para a satisfação dos usuários. Com a popularização da *internet*, as

bibliotecas universitárias (BUs) tiveram que repensar a maneira como seus serviços são disponibilizados de forma a atingir seus usuários.

Os serviços oferecidos pelas BUs sempre foram ditados pela convergência de fatores como necessidade informacional dos usuários, suas características demográficas e habilidades tecnológicas.

O SRV via correio eletrônico surgiu nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a disponibilizar seus catálogos na *internet*. Alguns desses catálogos permitiam que os usuários remotos submetessem suas perguntas através de *links* que possibilitavam o pedido de consulta de um documento.

Os departamentos de referência das bibliotecas criam esse serviço como um *link* na *homepage* da biblioteca, aumentando consideravelmente o número de consultas. Muitas vezes, o serviço que era apenas dirigido a uma específica comunidade acadêmica, aumentou com o recebimento de mensagens provenientes de várias partes do mundo. Serviços como Google, Fast e Altavista são indicados como os promotores desse tipo de explosão no uso da referência virtual. (MÁRDERO ARELLANO, 2001).<sup>50</sup>

Segundo Glamery e Coffman (2000 apud ACCART, 2012, p. 180): “a referência virtual consiste no fornecimento de referência tradicional por intermédio da mídia eletrônica.”<sup>51</sup>

De modo equivalente, para Pessoa e Cunha (2007), o SRV é prestado via *Internet*, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional. Com a utilização das TICs nos SRI, é possível localizar informações e documentos com maior rapidez, eficiência e eficácia, ressaltando-se que as UIs puderam economizar tempo de pessoal e de busca, bem como recursos financeiros, com a diminuição de custos de aquisição, atualização e armazenamento de acervo impresso.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/919/956>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

<sup>51</sup> McGLAMERY, Susan; COFFMAN, Steve. Moving reference to the web. *Reference e User Services Quartely*, v.39, n. 4, p. 380-386, summer 2000.

<sup>52</sup> PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Basto da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Inf.**, João Pessoa, v. 17, p. 69-82, set. /dez. 2007. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Downloads/INSTRUMENTOS%20DE%20REFERENCIA%20VIRTUAL.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

O SRV, de acordo com a *Reference and User Services Association* (2004 apud PESSOA; CUNHA, 2007), consiste em um serviço: “[...] iniciado eletronicamente, frequentemente (sic) em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da *internet* para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.”

Os SRV podem ser oferecidos de forma síncrona, atendendo em tempo real os usuários, por meio de acesso à base de dados, telefone, videoconferência e *chat*. São oferecidas, também, opções assíncronas, ou seja, o usuário cadastra-se no SRV e envia sua questão de referência e será atendido também por *e-mail*, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Fale Conosco, de acordo com a disponibilidade de tempo dos profissionais de referência.

Neste estudo, a pesquisadora investigou os canais de comunicação mediadora oferecidos pelas bibliotecas investigadas para o atendimento dos SRVs, nos respectivos portais.

Segundo Dias (2001, p. 52 apud BENINE; ZANAGA, 2009, p. 455), o portal é um “[...] aplicativo capaz de proporcionar aos usuários um único ponto de acesso a qualquer informação necessária aos negócios, esteja ela dentro ou fora da corporação.”<sup>53</sup>

Para López Carreño (2007 apud BENINE; ZANAGA, 2009, p. 456), a definição de portais é dada pela concentração de informações e serviços em uma mesma página, na *web*. Ainda, conforme o autor, os portais de bibliotecas universitárias são entendidos como um conjunto de informações agrupadas com o intuito de oferecer produtos e serviços relacionados à sua comunidade em geral.<sup>54</sup>

Nos portais universitários, encontra-se uma vasta quantidade de benefícios e serviços e, na maioria deles, os serviços são gratuitos e visam a agrupar uma quantidade maior de usuários.

Os portais das bibliotecas universitárias oferecem cada vez mais serviços e produtos, porém, tanto as ferramentas tecnológicas como a organização da informação, devem estar em sintonia, a fim de que as buscas informacionais tenham um resultado satisfatório e de qualidade para os usuários.

---

<sup>53</sup> DIAS, Eduardo Wense. Organização do conhecimento no contexto de bibliotecas tradicionais e digitais. In.: NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Hélio (Org.). **Organização da informação: princípios e tendências**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. p. 62-75.

<sup>54</sup> LÓPEZ CARREÑO, Rosana. Análisis taxonômico de los portales periodísticos españoles. *Anales de Documentación*, Murcia, n. 7, p. 123-140, 2004.



Os profissionais da informação, ao criar e adaptar os serviços e os seus produtos, são responsáveis pela organização das informações disponibilizadas nos portais. (BENINE; ZANAGA, 2009).<sup>55</sup>

### 3.4 Lei de Acesso à Informação

O direito à informação é assegurado ao cidadão brasileiro pela Constituição Federal (1988, p. 13), no Art. V, inciso XIV, o qual determina: “XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;”<sup>56</sup>

A inserção das TICs tem ocorrido em todas as instâncias e setores da vida humana. Seu uso corriqueiro, que também pode ser entendido como parte da revolução tecnológica, “[...] redimensionou as relações dos seres humanos com a natureza, dos seres humanos entre si e a relação do ser humano para consigo mesmo.” (PÉREZ LUÑO, 2012, p. 20 apud OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014).<sup>57</sup>

A evolução dos direitos fundamentais está intimamente ligada ao desenvolvimento da sociedade, visto que possui raízes pautadas no ser humano e no reconhecimento deste como detentor de direitos.

Assim, a compreensão de que cada fase da sociedade possui diferentes necessidades e, por isto, diferentes direitos tidos como fundamentais, é corroborada pela Teoria das Gerações de Direitos, que atualmente se dividem em três: os direitos de primeira, os de segunda e os de terceira geração, idealizada por Karel Vasak, em 1979 (PÉREZ LUÑO, 2012, p. 17 apud OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014), a qual interliga os direitos fundamentais à evolução do Estado Moderno.

Assim, na primeira geração, tinha-se os direitos relativos à liberdade do indivíduo; na segunda, os direitos relativos à igualdade - direitos sociais; e na terceira geração, os novos direitos, que são representados pela palavra solidariedade, no qual

---

<sup>55</sup> BENINE, Fabiana; ZANAGA, Mariângela Pisoni. Organização da informação em portais de bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 14, n. 2, 451-467, jul./dez. 2009. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/download/672/pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

<sup>56</sup> BRASIL. Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf)>. Acesso em: 20 nov. 2018.

<sup>57</sup> PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. **Derechos Humanos, estado de derecho y Constitución**. 10. ed. Madrid: Tecnos, 2010.

estão incluídos os direitos relativos ao uso das novas tecnologias, como, por exemplo, a *internet*.

No atual patamar em que se encontra a sociedade, já denominada de sociedade em rede, devido a sua (quase) total dependência das TICs, os novos direitos são tidos como fundamentais e novas formas de tutelá-los são exigidas.

É o caso do Direito à Informação, que apesar de aparentemente estendido com o uso da Internet e outras ferramentas, ainda permanece desprotegido em muitos Estados, inclusive dos ditos democráticos. No Brasil, em 2011, foi promulgada a Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº. 12.527, referente à transparência governamental.<sup>58</sup>

Entre outros ditames, a lei oportuniza que qualquer cidadão requeira informações acerca de dados governamentais, desde que não sigilosos, e, ainda mais, determina que a Administração Pública apresente todos os documentos de interesse público, preferencialmente fazendo uso das TICs. (OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014).<sup>59</sup>

A LAI regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, valendo para os três poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive para os Tribunais de Conta e Ministério Público.<sup>60</sup>

Conforme o Art.3º da Lei 12.527/2011:

Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

<sup>58</sup> BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.pdf](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.pdf)>. Acesso em: 22 nov. 2018.

<sup>59</sup> OLIVEIRA, Rafael Santos de; RAMINELLI, Francieli Puntel. O direito ao acesso à informação na construção da democracia participativa. **Seqüência**, Florianópolis, n. 69, p. 159-182, dez. 2014. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/287693961\\_O\\_Direito\\_ao\\_Acesso\\_a\\_Informacao\\_na\\_Construcao\\_da\\_Democracia\\_Participativa.pdf](https://www.researchgate.net/publication/287693961_O_Direito_ao_Acesso_a_Informacao_na_Construcao_da_Democracia_Participativa.pdf)>. Acesso em: 21 nov. 2018.

<sup>60</sup> BRASIL. Acesso a informação. **LAI**: Lei de acesso à informação. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: 07 out. 2018.

Segundo a LAI (2011), a cultura do acesso à informação envolve tanto o atendimento das demandas que são formuladas pela população, referindo-se à transparência passiva dos órgãos públicos; quanto o dever de o Estado disponibilizar informações de interesse social, no que se refere à transparência ativa. (SILVA; HOCH; SANTOS, 2013, p. 196).<sup>61</sup>

Martins (2001 apud SILVA; HOCH; SANTOS, 2013, p. 196):

O direito de acesso à informação impõe duas obrigações sobre os governos. Inicialmente, existe a obrigação de publicar e disseminar informações essenciais sobre as ações dos diferentes órgãos públicos no país. Segundo, os governos têm a obrigação de receber do público os pedidos de informação e respondê-los, disponibilizando os dados solicitados e permitindo se tenha acesso aos documentos originais indicados ou receba cópias dos mesmos.

<sup>62</sup>

O acesso à informação é a finalidade principal da BU, considerando suas categorias de usuários: universitários, professores, corpo administrativo e comunidade em geral, em menor escala. Assim, as UIs modificam sua estrutura, seus processos, produtos e serviços para atendimento das demandas diferenciadas propostas pelos usuários. (PESSOA; CUNHA, 2007).

### 3.5 Critérios usados para avaliação das instituições segundo Souza (2013)

O instrumento utilizado para a análise dos portais universitários, conforme já informado, é o estudo de Souza (2013) realizado nos portais de bibliotecas universitárias das Regiões Norte e Nordeste.

Devido à disponibilidade exígua de tempo, a pesquisadora optou por dez portais universitários do estado de Minas Gerais, pelo fato de nele estar o UNIFOR-MG, no qual realiza seu curso de graduação.

Os critérios definidos pelo autor baseiam-se no CBBB (2002), apresentados a seguir, e as instituições selecionadas figuram no RUF (2017), cujas páginas iniciais estão retratadas nos ANEXOS:

- a) finalidades e valores expressos pela biblioteca;
- b) regulamentação das operações;
- c) serviços ofertados;

<sup>61</sup> SILVA, Rosane Leal da; HOCH, Patrícia Adriani; SANTO, Noemi de Freitas. **A lei de acesso à informação pública e o dever de transparência passiva do estado**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E CONTEMPORANEIDADE, 2., 2013, Santa Maria. **Anais eletrônicos...** Santa Maria: UFSM, 2013. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2013/2-3.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2018.

<sup>62</sup> MARTINS, Paula Lígia. **Acesso à informação: um direito fundamental e instrumental**. Rio de Janeiro: Rio de Janeiro: Acervo, 2011.

- d) comunicação mediadora;
- e) público atendido com serviços de empréstimo bibliográfico;
- f) material emprestado, quantidade e tempo de empréstimo;
- g) estímulo à devolução do material emprestado no prazo contratado.

O roteiro de observação dos portais com as explicações dos sete critérios encontra-se no Apêndice deste estudo.

## 4 MATERIAIS E MÉTODOS

Neste capítulo é apresentado o processo metodológico da pesquisa.

### 4.1 Classificação da pesquisa

O desenvolvimento de uma pesquisa é embasado no estudo fatos conhecidos e aspectos diversos que tenham como objetivo aprofundar mais o assunto para aprimorar novos conhecimentos. Segundo Gil, (2010, p. 1), “[...] a pesquisa é aplicada por meio de concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos e técnicas de investigação científica.”<sup>63</sup>

No planejamento deste trabalho, foi proposta uma pesquisa exploratória, que de acordo com Gil, (2010, p. 27), “[...] é uma pesquisa que possibilitará maior proximidade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” Normalmente, as pesquisas realizadas em um ambiente acadêmico de licenciatura e bacharelado são caracterizadas exploratórias, pelo fato de que o pesquisador não possui, ainda, entendimento claro do tema a ser examinado e de sua inexperiência como pesquisador, pelo fato de ser iniciante nos meandros da investigação científica.

Em relação ao delineamento, representa um estudo de múltiplos casos, que têm vantagens e desvantagens distintas em comparação com os projetos de caso único, para Yin (2001), tem provas mais expressivas, sendo visto como mais robusto.<sup>64</sup>

Em relação à natureza, a pesquisa qualitativa corresponde a questões de definição própria, pois busca por informações de um nível de realidade superior, isto é, trabalha com universo de valores, atitudes, aspirações e um fenômeno que não podem ser quantificados devido à característica de subjetividade. (GIL, 2010, p. 27)

### 4.2 Amostra

O propósito deste estudo constitui em obter através de observação dos portais das universidades citadas, informações a respeito de mecanismo de contato com o usuário, produtos funcionamento dos portais universitários e serviços, com o intuito de avaliar a intencionalidade da ética e responsabilidade social do bibliotecário na

---

<sup>63</sup> GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

<sup>64</sup> YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em:<[https://adm.catalao.ufg.br/up/567/o/Manual\\_de\\_metodologia\\_cientifica\\_-\\_Prof\\_Maxwell.pdf](https://adm.catalao.ufg.br/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf)>. Acesso em: 23 abr. 2018.

proposição de ações de disseminação de informações aos usuários internos e externos das universidades investigadas.

### 4.3 Classificação do Campo de Estudo

Por meio do Ranking Universitário Folha (RUF) de 2017, que classifica as melhores instituições, foram selecionadas as dez melhores do estado de Minas Gerais, cujo portais estão ilustrados nos anexos relacionados a seguir:

- a) Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), (ANEXO A);
- b) Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), (ANEXO B);
- c) Universidade Federal de Lavras (UFLA), (ANEXO C);
- d) Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), (ANEXO D);
- e) Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ), (ANEXO E);
- f) Pontifícia Universidade Federal Católica de Minas Gerais (PUC MINAS), (ANEXO F);
- g) Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG), (ANEXO G);
- h) Universidade Fumec (FUMEC), (ANEXO H);
- i) Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES), (ANEXO I);
- j) Universidade de Uberaba (UNIUBE), (ANEXO J);

Pelos critérios de seleção, o Centro Universitário de Formiga (UNIFOR-MG), onde a pesquisadora busca pela sua formação acadêmica, não está entre as instituições escolhidas por não atender ao critério de universidade conforme determina o instrumento RUF, conforme já esclarecido.

O RUF é um portal de notícias que tem constante atualização devido ao seu reconhecimento na forma de expressar cada instituição e classificá-las.

### 4.4 Considerações Éticas

Este estudo segue as diretrizes para pesquisas com seres humanos, conforme determina a Resolução 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS) que impõe respeito pela dignidade humana e proteção dos participantes.<sup>65</sup> Há exigência de parecer favorável em relação ao sigilo das informações obtidas por meio de pesquisa e levantamento de dados nos portais selecionados.

Como a pesquisa não envolve contato com sujeitos, e os portais estão disponíveis para consulta *on-line*, não serão contactados os responsáveis pelas

---

<sup>65</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/reso466.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

instituições, mas, respeitando-se o anonimato exigido pela Resolução 466/2012, a pesquisadora se compromete a realizar uma pesquisa com a técnica da observação, fundamentada nos princípios éticos, não apresentando análises que desmereçam o trabalho dos profissionais responsáveis pelas instituições selecionadas, fazendo-se um julgamento imparcial.

#### **4.5 Instrumentos e procedimentos**

Para coletar os dados e informações para o desenvolvimento deste trabalho foi feita uma observação dos produtos e serviços oferecidos nos portais da IES selecionadas, analisando-se a adequação ao público-alvo e coleta de dados.

Para o estudo realizado, conforme já dito, optou-se pelo estado de Minas Gerais pela localização da instituição na qual a pesquisadora está concluindo o curso de Biblioteconomia - Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, porém a instituição não está incluída no trabalho, por não se enquadrar nos critérios determinados pelo Ranking Universitário Folha (RUF).

O recolhimento de dados foi obtido nos portais das dez universidades selecionadas pelo Ranking Universitário Folha (RUF) (2017) para estudo.

Durante o processo da pesquisa, foi realizada uma análise individual de cada portal segundo os critérios, determinados por Souza (2013) como requisitos comprobatórios da ética na atuação dos profissionais bibliotecários, nos meses de agosto e setembro do corrente ano.

Após a observação dos portais, os dados coletados foram analisados e discutidos perante a literatura e opiniões de autores, observando-se a adequação dos produtos e serviços oferecidos aos usuários de bibliotecas universitárias: graduandos, pesquisadores, professores, mestrandos, doutorandos, funcionários administrativos.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste item serão apresentados os resultados alcançados diante da observação dos portais.

As IES selecionadas para amostra deste estudo abrangendo as instituições do Estado de Minas Gerais na ordem de posicionamento segundo RUF (2017), serão descritas quanto à qualidade de sua pesquisa, acentuando o momento de sua criação e as bases de sua formação. (QUADRO 1).

Quadro – 1 Descrição das IES selecionadas

IES selecionadas RUF 2017	Descrição das IES
UFMG	A Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) foi fundada em 7 de setembro de 1927 com o nome de Universidade de Minas Gerais (UMG), em 2016 incorporou o “Federal” em seu nome. Sediada na cidade de Belo Horizonte - MG, a instituição é liderança regional e nacional em ensino. Fazem parte do ensino alguns cursos como: administração de empresas, biologia, direito, economia, farmácia, medicina que se organizam em torno de 77 cursos de graduação, 80 programas de pós-graduação, e mais de 750 núcleos de pesquisa.
UFJF	A Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) se formou a partir da agregação de estabelecimentos do Ensino Superior de Juiz de Fora, criada em 23 de dezembro de 1960, pelo então presidente Juscelino Kubitschek. A cidade universitária foi construída no ano de 1869, local onde permanece até os dias atuais; São oferecidos nesta instituição alguns cursos, como: Administração; Artes; Ciências Exatas e Humanas; Direito; Estatísticas; Turismo; Medicina; Matemática e outros;
UFLA	A Universidade Federal de Lavras (UFLA) tem sua origem datada de 1908, a partir da criação da Escola Superior de Agricultura de Lavras (ESAL). Em 1994, a instituição tornou-se universidade. Essa trajetória teve início pelos ideais de seu fundador Dr. Samuel Rhea Gammon, e de seu primeiro diretor, Dr. Benjamim Harris Hummicutt; são oferecidos nesta instituição cursos presenciais de Áreas Básica de Ingresso (ABI) – engenharias; administração; agronomia; sistemas de informação; nutrição; zootecnia e cursos a distâncias como: letras/ português e inglês; filosofia;
UFOP	A Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) foi criada, no dia 21 de agosto de 1969, tendo sido constituída por meio das centenárias e tradicionais Escola de Farmácia e Escola de Minas. O primeiro reitor da universidade foi o Prof. Antônio Pinheiro Filho, nomeado no dia da criação e permanecendo até 1 de setembro de 1971; atualmente, com 38 cursos de graduação, a Universidade conta com cerca de 700 docentes, 700 técnicos-administrativos e 10 mil estudantes. Considerada referência no país, nas áreas de Farmácia e Engenharia;



IES selecionadas RUF 2017	Descrição das IES
UFSJ	A Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ) tem origem na Fundação de Ensino Superior de São João Del-Rei (FUNREI), criada em 21 de abril de 1987: em 2002, foi transformada em universidade. Atualmente, a UFSJ está presente em 5 municípios: Campus Alto Paraopeba (CAP); localizado na divisa dos municípios de Ouro Branco e Congonhas; Campus Centro-Oeste “Dona Lindu” (CCO); localizado em Divinópolis; Campus Dom Bosco (CDB); localizado em São João del-Rei; Campus Santo Antônio (CSA); localizado em São João del-Rei; Campus Sete Lagoas (CSL); localizado em Sete Lagoas, Campus Tancredo Neves (CTAn); também em São João del-Rei;
PUC-MINAS	A Pontifícia Universidade Federal Católica de Minas Gerais (PUC MINAS) foi criada em 12 de dezembro de 1958 por Dom Antônio dos Santos Cabral. Contêm oito <i>campi</i> localizados nas cidades de Belo Horizonte, Betim, Contagem, Arcos, Poços de Caldas, Guanhães, Serro e Uberlândia, além de três unidades – Barreiro, Praça da Liberdade e São Gabriel. Na graduação, são ofertados 102 cursos de bacharelado, sendo dois ministrados a distância, 12 cursos de licenciatura e sete cursos tecnológicos;
UNIFAL-MG	A Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG), foi criada por meio da Escola de Farmácia e Odontologia de Alfenas (EFDA), que foi fundada no dia 03 de abril de 1914 e em 2005 foi transformada em universidade. Contêm três <i>campi</i> localizados nas cidades de Varginha, Alfenas e Poços de Caldas, oferecendo graduação presencial e a distância, apresentando um total de 32 cursos, sendo alguns deles: Biologia; Computação; Economia; Física; Farmácia; Fisioterapia; Geografia e vários outros;
FUMEC	A Universidade Fumec (FUMEC) foi fundada em 1965, por meio da Faculdade de Ciências Empresariais (FACE), da Faculdade de Engenharia e Arquitetura (FEA) e, posteriormente, criou-se a Faculdade de Ciências Humanas (FCH), hoje Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e de Saúde;
UNIMONTES	A Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES) é resultado da Fundação Norte Mineira de Ensino Superior (FUNM), criada em 24 de maio de 1962 com a missão de contribuir para melhoria e transformação da sociedade. São oferecidos cerca de 160 cursos pela instituição, sendo uma média de 50 em graduação presencial;
UNIUBE	A Universidade de Uberaba (UNIUBE) foi criada por Mário Palmério; é uma instituição sem fins lucrativos, mantida pela sociedade uberabense, foi reconhecida como universidade em 1988; onde oferece cursos presenciais e a distância.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

## 5.1 Finalidades e valores expressos pela biblioteca

A finalidade das bibliotecas refere-se à razão de existência dos produtos e serviços para a clientela. Houve divergência nos termos utilizados por cada instituição. (QUADROS 2, 3 4, 5).

Quadro 2 - Missão

INSTITUIÇÃO	Missão das IES
UFMG	Atuar na formulação e coordenação da política de gestão de documentos da universidade, contribuindo para a eficiência administrativa e a preservação da memória institucional.
UFJF	Ela se encontra no Art. 5º do seu estatuto: a universidade tem por finalidade produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida.
UFLA	Conservar e promover a eficiência no ensino, na pesquisa e na extensão, produzindo e disseminando um conhecimento de alta qualidade, contribuindo na formação do ser humano e profissional criativo.
UFOP	Produzir e disseminar o conhecimento científico, tecnológico, social, cultura, patrimonial e ambiental, contribuindo para formação do sujeito como profissional ético, crítico-reflexível, criativo, empreendedor, humanista e agente de mudança na construção de uma sociedade justa, desenvolvida socioeconomicamente, soberana e democrática.
UFSJ	Promover a inserção internacional, a consolidação e a expansão da UFSJ no cenário global, contribuindo para a afirmação externa dos valores acadêmicos locais, para a superação das assimetrias entre povos, sistemas instituições e para a construção partilhada do conhecimento científico e cultural.
PUC MINAS	Promover o desenvolvimento humano e social, contribuindo para formação humanista e científica, de profissionais competentes, que tenha como base valores de ética e da solidariedade e compromisso com bem comum.
UNIFAL-MG	Promover a formação plena do ser humano, gerando, sistematizando e difundindo o conhecimento, comprometendo-se com a excelência no ensino, na pesquisa e na extensão, com base nos princípios da reflexão crítica, da ética, da liberdade de expressão, da solidariedade, da justiça, da inclusão social, da democracia, da inovação e da sustentabilidade.
FUMEC	Formar cidadãos conscientes de sua responsabilidade social, portadores dos valores de justiça e ética, nas diferentes áreas do conhecimento, aptos para a inserção nos diversos setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira.

INSTITUIÇÃO	Missão das IES
UNIMONTES	É promover o acesso, a recuperação e a transferência da informação para toda a comunidade universitária, de forma atualizada, ágil e qualificada, visando contribuir para a formação profissional do cidadão, colaborando, dessa forma, no desenvolvimento científico, tecnológico e cultural da sociedade como um todo.
UNIUBE	Promover o ensino e a geração de conhecimento, formando o profissional comprometido com uma sociedade justa.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

### Quadro 3 – Visão

INSTITUIÇÃO	Visão das IES
UFMG	Ser reconhecida como órgão de coordenação do sistema de arquivos da UFMG, implementando a gestão documental e assegurando o acesso à documentação administrativa e acadêmica, assim como preservando os registros da memória institucional;
UFJF	Tornar a UFJF referência nacional em gestão por processos no âmbito público.
UFLA	Ser referência nacional e internacional como universidade sócio e ambientalmente correta, integrada à sociedade, como centro de excelência na produção acadêmica, científica, tecnológica e cultural.
UFOP	Ser uma universidade de excelência e reconhecida pela produção e integração acadêmica, científica, tecnológica e cultural comprometida com o desenvolvimento socioeconômico do país.
UFSJ	Ser um eixo de interlocução global, integrando a UFSJ às grandes redes de ensino e pesquisa do país e do mundo, favorecendo relações profissionais, interpessoais e multiculturais que tragam benefícios para o crescimento humano e para o desenvolvimento institucional
PUC MINAS	Ser uma instituição católica da educação cada vez mais reconhecida pela capacidade de gerar conhecimentos e inovações.
UNIFAL-MG	Ser conhecida por sua excelência acadêmica, cultural e social nos cenários nacional e internacional.
FUMEC	--
UNIMONTES	--
UNIUBE	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quadro 4 – Objetivos

INSTITUIÇÃO	Objetivos das IES
UFMG	--
UFJF	--
UFLA	Ensino: formar e qualificar profissionais, docentes e pesquisadores comprometidos com a ética e a cidadania; Pesquisa: gerar conhecimento científico e tecnológico de alta qualidade e relevância; Extensão e cultura: incrementar os processos de interação entre universidade, sociedade e mercado, com vista a produzir e difundir o conhecimento científico e tecnológico;
UFOP	--
UFSJ	--
PUC MINAS	--
UNIFAL-MG	--
FUMEC	Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo; Formar profissionais nas suas áreas de atuação; Incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica; Promover a divulgação de conhecimentos culturais; Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar sua correspondente concretização; Estimular o conhecimento dos problemas mundiais, a par dos nacionais e regionais; Prestar serviços à população e estabelecer com essa uma relação de reciprocidade; Promover a extensão;
UNIMONTES	--
UNIUBE	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quadro 5 – Valores

INSTITUIÇÃO	Valores das IES
UFMG	Transparência administrativa, eficiência gerencial e memória institucional;
UFJF	Compromisso com os princípios norteadores da administração pública e com a UFJF, espírito de equipe, soluções inovadoras, qualidade, objetividade nas ações e foco na excelência.
UFLA	Autonomia; universalidade; excelência; ética; sustentabilidade; transparência; saúde e qualidade de vida; trabalho em equipe; compromisso social;
UFOP	Autonomia; compromisso, inclusão e responsabilidade social; criatividade; democracia, liberdade e respeito; democratização do ensino e pluralização do conhecimento; eficiência, qualidade e excelência; equidade;
UFSJ	Ética profissional; responsabilidade social; respeito mútuo; eficiência; eficácia; reciprocidade; humanização e credibilidade.

INSTITUIÇÃO	Valores das IES
PUC MINAS	Igualdade, liberdade, autonomia, pluralidade, solidariedade e justiça.
UNIFAL-MG	Ética, excelência, eficiência, inovação, sustentabilidade, pluralidade e transparência.
FUMEC	--
UNIMONTES	--
UNIUBE	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O termo “Finalidades” foi utilizado somente pela biblioteca da UNIMONTES que é: “[...] contribuir para melhoria e a transformação da sociedade, atender às aspirações e aos interesses de sua comunidade e promover o ensino, a pesquisa e a extensão com eficácia e qualidade.”

O termo “Metas” foi exposto pela biblioteca UFSJ: “[...] sensibilizar a comunidade acadêmica para as relações internacionais e divulgar oportunidades e eventos de âmbito internacional.”

Diante da pesquisa, apenas a biblioteca da universidade PUC MINAS apresenta “Princípios”: “[...] observância da doutrina cristã e respeito aos princípios da igreja católica; compromisso com a inclusão e a justiça social.”

Na representação de termos designativos de suas finalidades, os portais das bibliotecas analisadas apresentam como termo predominante “Missão”, e em segundo lugar o termo “Visão”.

Os termos Valores, Objetivos, Metas e Princípios também foram encontrados.

Para elucidar os significados dos termos, serão apresentadas a seguir as definições dos termos utilizados nos portais, segundo o Dicionário *online* de Português (2018):

- a) finalidade – “aquilo que se pretende alcançar, propósito, fim”;  
“intencionalidade para o desenvolvimento de algo”;
- b) missão – “tarefa que deve ser feita por alguém a mando de outra pessoa; encargo, incumbência”;
- c) visão – “capacidade de compreensão, assimilação e percepção visual de tudo que está presente no mundo exterior, concebida a partir da utilização dos olhos e do cérebro”;
- d) valores - “reunião das normas, preceitos morais e/ou regras sociais, que são passadas de uma pessoa, sociedade, grupo ou cultura para outra(s)”;

- e) objetivos – “o que se pretende alcançar, realizar ou obter; propósito”;
- f) metas – “aquilo que se pretende alcançar”, “finalização”, “marco”;
- g) princípios – “razão”, “fundamento”, “embasamento para ação”.<sup>66</sup>

Conforme se pode observar, os termos são sinônimos e representam a finalidade das unidades de informação que, teoricamente, visam a alcançar o propósito final de disseminar a informação com valor agregado para os usuários.

Na prática, o alcance desta missão é muito complexo nas bibliotecas universitárias dada a diversidade de cursos atendidos, à grande velocidade de produção de informações em consequência do avanço tecnológico, à precaridade da número de bibliotecários disponibilizados para o serviço de referência virtual, ainda em estágio de implantação, às múltiplas temáticas que circundam as pesquisas acadêmicas e científicas desenvolvidas pelo público-alvo: graduandos, docentes e pesquisadores que circundam as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas no ambiente universitário, mediante a provisão de recursos de informação seletivos, diversificados e relevantes. (SILVEIRA, 2009 apud FERREIRA; MAIA, 2013).

Ribeiro e Souza (2016, p. 235) concordam ao esclarecer que:

A missão da biblioteca [universitária] é disponibilizar o material necessário e auxiliar em pesquisas, para que a função da universidade seja concretizada. Seus objetivos são: servir de base aos objetivos da instituição, auxiliando o professor no ensino e o aluno na aprendizagem; reunir, organizar e disseminar informações contidas em seu acervo bibliográfico e audiovisual, visando atender a consultas, estudos e pesquisas dos usuários e orientar e educar os usuários para uso dos recursos informacionais

## 5.2 – Regulamentação das operações

As regras relativas às operações entre usuário e biblioteca, principalmente em relação às multas, são definidas por cada instituição. (QUADRO 6).

---

<sup>66</sup> SIGNIFICADOS. In: DICIO. **Dicionário online de Português**. 2018. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br>>. Acesso em: 20 out. 2018.

Quadro 6 – Regulamentação dos sistemas de bibliotecas

INSTITUIÇÃO	Instrumento(s) formal(is)
UFMG	<p><b>Considerações multas:</b> As bibliotecas podem receber multas provenientes de outra biblioteca em relação a devolução de material atrasado, e as multas por uso inadequado de armários.</p> <p><b>Abono de multas:</b> Multas somente quando geradas por erro do sistema ou erro do atendente, sendo que as multas por atraso não são abonadas.</p> <p>O abono de multas é considerado renúncia de receita.</p> <p><b>Procedimentos para abono de multas:</b> o usuário deve preencher uma declaração informando o motivo do abono de multa e anexar no relatório.</p> <p>Abono e descontos de multas só devem ser feitos pela chefia ou pessoa por ela autorizada. Antes de realizar a devolução com multa, avisar ao usuário sobre valor.</p> <p><b>Pagamento das multas:</b> Os débitos gerados durante as devoluções que ficaram pendentes deverão ter seu pagamento efetuado acessando o menu Circulação de matérias &gt;&gt; atualização de debito &gt;&gt; pagamento;</p>
UFJF	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A Universidade federal de Juiz de Fora – (UFJF), possui um regulamento específico da Biblioteca feito pelo – Centro de Difusão do Conhecimento (CDC), onde consta todo o processo de gerenciamento da mesma desde a consulta local até os modos de se comportar no local.</li> </ul>
UFLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A orientação de pagamento das multas fica por conta da GRU.</li> <li>✓ Pagável somente no Banco do Brasil;</li> <li>✓ Ao solicitar o número de referência no momento do pagamento, digitar 401;</li> <li>✓ Não é aceito pagamento realizado como agendamento ou convenio o recibo deve constar “comprovante pago”;</li> <li>✓ Após pagar a GRU, levar o comprovante e a 2º via da GRU ao setor responsável da biblioteca;</li> <li>✓ O debito no sistema de gerenciamento da biblioteca, Pergamum, só é efetuado após entrega do comprovante para o servidor responsável;</li> <li>✓ Para gerar o GRU, preencher os dados solicitados e clicar em imprimir.</li> </ul>
UFSJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conforme o regulamento das bibliotecas da Universidade Federal de São Joao Del-Rei, no Art. 1 é esclarecido “Caso haja atraso na devolução de material, poderão ser geradas multas e penalidades.”</li> <li>✓ A multa é calculada a de acordo com a chefia do setor, considerando-se a demanda e a necessidade da biblioteca do <i>campus</i>.</li> </ul>
PUC MINAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A política e normas são determinados pelo Regulamento do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) da PUC Minas Gerais, criado em: &lt;2016.http://portal.pucminas.br/documentos/regulamento-biblioteca-puc-minas.pdf&gt;.</li> </ul>

INSTITUIÇÃO	Instrumento(s) formal(is)
UNIFAL-MG	✓ As multas são determinadas pela GRU, sendo gerada a guia para pagamento através do site da Universidade/GRU/multa.
FUMEC	✓ O regulamento estabelece as normas de funcionamento dos serviços prestados.
UNIMONTES	✓ A políticas e normas são definidas pelo Regulamento do sistema de bibliotecas da Universidade Estadual de Montes Claros, visando a estabelecer as normas dos serviços oferecidos pelo sistemas, desenvolvido em janeiro de 2012.
UNIUBE	✓ A Universidade de Uberaba – possui um regulamento específico da Biblioteca sobre uso e empréstimo, onde consta todo o processo de gerenciamento da mesma desde a consulta local até a forma correta de comportamento no local.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em instituições públicas federais, a gestão é realizada por um Reitor e Vice-Reitor com títulos mínimos de doutor, nomeados pelo Presidente da República. Os dirigentes de universidades ou estabelecimentos isolados particulares serão escolhidos na forma dos respectivos estatutos e regimentos, dentre o quadro de docentes, observando-se a titulação acadêmica e a experiência em gestão.

A gestão pública consiste em administrar o interesse público, sendo esperado do gestor público e de instituições privadas, três fatores comuns: eficiência, eficácia e efetividade. “A diferença entre gestores de instituições públicas e privados consiste, apenas, no fato de que o primeiro deve seguir os valores legais que norteiam o Estado, que são entre outros, o bem comum e o não privilégio.” (SALLES; FERNANDES; RAMOS, 2012).<sup>67</sup>

A composição da equipe administrativa segue as regras regimentais da universidade e cumpre o prazo de mandato dos dirigentes máximos, sendo que as funções estão determinadas em estatutos próprios.

Assim, as decisões dos setores das IES são aprovadas pelos dirigentes máximos e por representantes da comunidade que formam o Colegiado Universitário ou Conselho de Diretrizes e Normas.

O resultado obtido, considerando variedade e teor dos instrumentos de regulação, mostrou uma diversidade limitadora de boas práticas políticas, isto é,

<sup>67</sup> SALLES, M, A, S, D; FERNANDES, E,S; RAMOS, A, C, F. Inovação e Gestão Estratégica de Pessoas: Um Ciclo Virtuoso na Gestão Pública. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 36., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos**... Rio de Janeiro, 2012. p. 1-17.



instituições que utilizam ferramentas muito éticas de recebimento de multas, como a GRU, e outras que são muito flexíveis, que recebem agasalhos para ressarcimento de multas. Em algumas universidades, multas podem ser abonada por erro do sistema, em outras multas não são absolutamente abonadas porque representaria perda de receita.

Os instrumentos normativos elaborados pelas bibliotecas universitárias nem sempre apresentam textos suficientemente claros; a suspensão e a multa são ferramentas predominantes de sanção. Essas práticas não se evidenciam inseridas em programas educativos para a formação da cidadania e da responsabilidade social, limitando a punição a um ato mecânico de coação aos usuários imptuais.

A ação mais indicada seria a conscientização dos usuários em relação a necessidade de uso dos materiais por outros usuários, por meio de campanhas frequentes sobre o direito de acesso aos documentos.

Há diferenças existentes nas respectivas comunidades universitárias. Uma amostra dessa limitação é a utilização em alguns casos, do órgão máximo de política universitária para deliberar sobre o valor financeiro da taxa de multa a ser cobrada dos usuários que atrasam a devolução de materiais emprestados. Outra diferença é que algumas instituições aceitam peças de agasalho para doação, por exemplo, para cobrir o valor da multa. Será justa a valorização de cada peça?

Até que ponto a responsabilidade social do bibliotecário, ou do órgão de regulação da instituição universitária a qual está subordinado, está sendo colocada em prática, se não há utilização de canais de comunicação para alertar o usuário do prazo de vencimento do empréstimo? Como a ética profissional estaria sendo atendida se o valor da multa é oneroso diante da crise financeira pela qual o país vem sofrendo? São questões que ficam sobre esse aspecto da multa por atraso na devolução.

### **5.3 - Serviços ofertados**

A oferta de serviços deve atender as características do público alvo, ficando claramente definidos no portal universitário. (QUADRO 7).

Quadro 7 – Serviços ofertados pelas BUs

INSTITUIÇÕES	Serviços e produtos ofertados pela Biblioteca conforme consta nos portais
UFMG	Normalização de trabalhos; Comutação bibliográfica; Ficha catalográfica; Biblioteca digital de teses e dissertações; Setor de apoio aos usuários do portal de periódicos da Capes na UFMG; Setor de apoio as Bibliotecas Polos; Divisão de coleções especiais e obras raras; Visita monitorada; Espaço leitura; Centro de Apoio ao Deficiente Visual (CADV); Renovação pelo site; Reserva também feita pelo site; Carro biblioteca; Escritores mineiros.
UFJF	Acervo; Ficha catalográfica; Bases de dados; Comutação bibliográfica; Normalização; Termo autorização para o repositório institucional RI-UFJF; Periódicos; <i>Scanner</i> planetário; Tablets e netbooks; Treinamentos.
UFLA	Aquisição; Cabines de estudos; COMUT; Declaração de “nada consta”; Empréstimo domiciliar de materiais bibliográficos e recursos eletrônico; Empréstimo entre bibliotecas; Guia do usuário; Manual de normalização; GRU; Trâmites Pós-defesa.
UFOP	Comprovante de Rendimentos Pessoa Física e Pessoa Jurídica; Tecnologia da informação; Assistência à saúde; Autenticação de Documentos; Guia de Recolhimento da União; Incubadoras; Laboratórios de Análises Clínicas; Restaurantes universitários; Centro de Artes e convenções; Carta de serviços ao cidadão; Moradia estudantil; Contratos terceirizados.
UFSJ	Ficha catalográfica; Guia de normalização; Doação de matérias; Carteira estudantil; Pesquisa e localização de material; Empréstimo/renovação/reserva; Aquisição de livros.
PUC MINAS	Serviço de empréstimo; Treinamento de usuário; Visita orientada; Consulta a base de dados PERGAMUM; Empréstimo entre bibliotecas; Circulação de sumários; Exposição de artes; Exposição de periódicos recentes; COMUT; Pesquisa a base de dados PROQUEST; Posto antares; Hemeroteca; Auditório; Treinamento de usuário.
FUMEC	Consulta interna; Comutação bibliográfica; Intercâmbio de publicações; Empréstimo; Videoteca; Normalização bibliográfica; Orientações aos usuários; Bases de dados; Levantamentos bibliográficos.
UNIMONTES	Autoatendimento (empréstimo bibliográfico domiciliar; Renovação <i>online</i> ; Levantamento bibliográfico; Fichas catalográficas; Exposições; Atendimento aos usuários portadores de necessidades especiais; Infopesquisa; Comutação bibliográfica; Sala de multimeios; Empréstimos entre bibliotecas.
UNIUBE	Auxílio à pesquisa no acervo local; Catalogação na fonte; Comutação bibliográfica; Empréstimo, renovação e reserva Internet; Levantamento bibliográfico; Treinamento para consulta as bases de dados; Visita orientada.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O projeto de uma organização prestadora de serviços, como as Bus, deve ser tornando público para confirmar o interesse em fortalecer a ação comunicativa junto aos destinatários de suas ações. Tanto mais eficaz será essa comunicação e tanto mais confiança existirá de parte do público em relação a potencial acolhida e atendimento quanto mais completa a instituição pareça para os usuários.

Intencionalmente ou não, há diversidade na divulgação de serviços disponíveis para o público. Algumas instituições acreditam estar subentendido que os usuários conhecem os produtos e serviços ofertados, visão que não corresponde à realidade geral.

Os usuários podem pensar que os serviços comumente oferecidos pelos portais, mas que não estão expressamente descritos, não existem ou não deverão ser requeridos.

A pobreza ou o excesso de informações e de caracterização do que constitui serviços são prejudiciais à utilização. Será que o termo “serviços” é bem compreendido? São exemplos de serviços: “Perguntas frequentes, cadastro, serviço de referência, normalização bibliográfica, confecção de ficha catalográfica, nada consta”?

De outro lado, todas as UIs oferecem o empréstimo domiciliar e não são todas que o informam, por que? No primeiro caso, o que desejam ressaltar e, no outro, o que desejam deixar obscuro?

Além disso, pelo elenco de serviços ofertados e tendo em vista que todas são bibliotecas de instituições que desenvolvem atuação em ensino, pesquisa e extensão, qual a razão de haver tanta singularidade na descrição dos serviços? Parte dos serviços que não estão explicitados, caso existam, se expostos, não gerariam melhor expressão de responsabilidade e compromisso social com o usuário?

Essa omissão, se ocorre, é um aspecto relevante a ser examinado, pois revela ausência de comprometimento ético e social dos bibliotecários para com os usuários, “[...] visto que a estrutura informacional do portal tem que ser clara e objetiva aos seus usuários.” (BENINE; ZANAGA, 2009, p. 452).

#### **5.4 – Comunicação mediadora**

O canal utilizado por cada instituição para a realização da comunicação entre usuário e bibliotecário diferencia-se, conforme a TIC utilizada: *e-mail*, fale conosco, ouvidoria, *chat*, perguntas frequentes. (QUADRO 8).

Quadro 8 – Contato com as BUs

INSTITUIÇÃO	Canal de comunicação para relacionamento entre biblioteca e usuário
UFMG	<b>O contato com os setores da universidade é feito por meio de ligações ou e-mail:</b> esse processo depende do contato entre o usuário e o coordenador do setor, sendo que cada unidade tem seu meio de contato. Todos os contatos ( <i>online</i> e ligações) são disponibilizados no Guia do Usuário/ sistemas de bibliotecas da UFMG.
UFJF	<b>Suporte ao cliente:</b> é um atendimento remoto, que garante rapidez e eficiência ao solucionar a dúvida ou questionamento do mesmo, é selecionada uma equipe qualificada para o atendimento, transmitindo-se o passo a passo com uma linguagem adequada. O profissional dessa área necessita ter habilidade em comunicação e argumentação com o cliente, assim satisfazendo sua necessidade.
UFLA	<b>Atendimento virtual:</b> É feito através de um <i>chat</i> , onde você efetua seu cadastro e envia sua mensagem, sendo respondido pelo <i>e-mail</i> cadastrado. A resposta é bem esclarecedora e eficaz para solução que precisava.
UFOP	<b>Minha UFOP:</b> é feito um cadastro para usuários e visitantes. <b>Webmail:</b> disponibilizado para alunos, funcionários e servidores, são muito restritos.
INSTITUIÇÃO	Canal de comunicação para relacionamento entre biblioteca e usuário
UFSJ	<b>Fale conosco:</b> Cada setor tem seu e-mail e celular para comunicação e cada campus das diversas cidades em que se localizam tem seu meio de contato. <b>Ouvidoria:</b> Canal pelo qual o solicitante discente, docentes, externos, outro, técnico-administrativo, terceirizado deve preencher os campos necessários para a solicitação das suas dúvidas. A ouvidoria é um canal direcionado aos usuários vinculados a UFSJ.
PUC MINAS	<b>Central de informação Fale Conosco:</b> cada setor conte seu meio de contato, por meio do formulário de acesso. <b>Ouvidoria:</b> para enviar solicitação, sugestões, críticas e elogios deve seguir a etapas e preencher o formulário, identificando-se.
UNIFAL-MG	<b>Ouvidoria:</b> disponibilizada para a comunidade universitária e a população em geral a oportunidade e a liberdade de emitir suas opiniões, consultar suas dúvidas e contribuir com a administração da UNIFAL-MG.
FUMEC	A <b>ouvidoria</b> da Universidade FUMEC é um meio utilizado para serviço de referência virtual sendo um serviço disponibilizado para estreitar a comunicação com seus alunos, professores, funcionários e comunidade.

INSTITUIÇÃO	Canal de comunicação para relacionamento entre biblioteca e usuário
UNIMONTES	<b>Fale conosco:</b> abre-se uma janela no canto direito da tela, nela aparece os campos para preenchimento, como: nome, e-mail, telefone e a mensagem desejada depois de um tempo a mensagem é respondida. <b>Webmail:</b> disponibilizado para alunos, funcionários e servidores.
UNIUBE	<b>Fale conosco:</b> abre-se uma janela no canto direito da tela, nela aparece os campos para preenchimento, como: nome, e-mail, telefone e a mensagem desejada depois de um tempo a mensagem é respondida. <b>Ouvidoria:</b> é para alunos e colaboradores da UNIUBE, é um meio de contato entre eles onde o <i>login</i> é feito através do número de matrícula.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A Lei nº 12.527, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), sancionada em novembro de 2011, regulamenta a disponibilização de informações para acolhimento e atenção devida às demandas informacionais da população. Na sua fase de implementação tem servido também para demonstrar o despreparo das equipes profissionais atuantes em várias instituições públicas para atender ao público.

Em seu artigo 3º, apresenta-se o objetivo da LAI: “[...] a assegurar o direito fundamental de acesso à informação [...]”, sendo que nos incisos II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;”, são as diretrizes que se aplicam a todas as instituições que trabalham com a informação.

Entretanto, diferentemente do canal “*e-sic*” que tende a ser uma denominação padrão do serviço instituído a partir da LAI, os portais das BUs estudadas expõem várias denominações e estratégias para evidenciar o instrumento de comunicação bibliotecário/usuário: e-mail, chat, ouvidoria, fale conosco, contato.

Essa diversidade, tendo em vista a tradição padronizadora racional da prática bibliotecária, pode suscitar dúvidas em relação à transparência do canal utilizado para a comunicação ou, até mesmo, dificultar essa relação imprescindível para a busca da informação e satisfação do usuário em suas questões de referência.

### 5.5 - Público atendido com serviço de empréstimo bibliográfico

A comunidade atendida pela BU, normalmente, é composta pelo corpo docente e discente, funcionários administrativos e comunidade em geral. No último caso,

geralmente é oferecido apenas o atendimento ao usuário no recinto da biblioteca. (QUADRO 9).

Quadro 9 – Público atendido com serviço de empréstimo

INSTITUIÇÃO	Público atendido
UFMG	Alunos do ensino fundamental; Alunos do ensino técnico e Projeto de Ensino Médio de Jovens e Adultos (PEMJA), da graduação, servidores, funcionários contratados, residentes e menores da Cruz Vermelha; Professores e alunos de pós-graduação; Professores e alunos da pós-graduação da Escola de Veterinária e do Instituto de ciência Agrárias; Alunos de graduação, servidores e residentes médicos.
UFJF	Professores, funcionários, alunos e usuários da comunidade em geral, devidamente cadastrados no sistema, empréstimos das obras do acervo.
INSTITUIÇÃO	Público atendido
UFLA	Comunidade acadêmica; usuários cadastrados; docentes.
UFOP	Alunos, professores, servidores técnico-administrativos e Bibliotecas de outras instituições devidamente cadastradas no SISBIN.
INSTITUIÇÃO	Público atendido
UFSJ	Professores; aluno de graduação; aluno de pós-graduação; administrativo; residência médica; pesquisador.
PUC MINAS	Alunos regularmente matriculados, professores e funcionários, ex-alunos, bibliotecas de outras instituições de ensino superior.
UNIFAL-MG	Corpo docente, servidores técnicos-administrativos, discentes dos cursos de graduação e de pós-graduação, associados das instituições, profissionais ou estudantes vinculados a instituição através de contratos, servidores da Advocacia Geral da União (AGU) na biblioteca do campus de Varginha. Para a utilização do empréstimo domiciliar é necessário a efetivação do cadastro, ao usuário cadastrado o empréstimo só será efetuado por meio do crachá com código de barras.

INSTITUIÇÃO	Público atendido
FUMEC	Professores, alunos, funcionários, egressos de graduação e pós-graduação, pesquisadores indicados pela pró-reitora de pós-graduação, pesquisa e extensão, bibliotecas ou centros de documentação de instituições públicas e privadas.
UNIMONTES	Servidor, Aluno de graduação e pós-graduação <i>Lato Sensu</i> ; Aluno de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> ; Professores;
UNIUBE	Docentes e preceptores; graduando (presencial); colaborador; pós-graduando (presencial) e residentes; graduandos e pós-graduando de Ensino a Distância EAD.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

“A existência da biblioteca nas instituições de ensino superior justifica-se pelo apoio ao desenvolvimento e produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.” (SANTOS, 2016).<sup>68</sup>

Os portais bibliotecários estudados apontam bibliotecas que se destinam à comunidade universitária, isto é, aos docentes, estudantes e funcionários e, em caráter excepcional, atendendo à comunidade em geral, de entorno da IES.

Por definição de público, configura-se uma separação social: aqueles que se identificam como vinculados formalmente à instituição – alunos, professores e corpo administrativo, podem utilizar o material em consulta local e em leitura domiciliar, os demais não.

Entretanto, o público que influencia diretamente na oferta de produtos e serviços, é constituído pelo corpo docente e discente da universidade, ficando a comunidade em geral em segundo plano.

Apesar dos valores éticos responsabilidade e compromisso social constarem do Código de Ética do bibliotecário, observa-se uma dualidade na questão do público atendido que não recebe os mesmos benefícios. Essa dualidade de direito aos

<sup>68</sup> SANTOS, Lucia Cristina Gomes dos. A biblioteca universitária como agente de transformação social. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: UFAM, 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/syrlei/Downloads/3297-1-8758-1-10-20161215%20(2).pdf>. Acesso em: 25 nov. 2018.

produtos e serviços, causa um dilema ético para o bibliotecário: quais serviços devem ser disponibilizados para todas as categorias de público?

A BU pública deveria permitir o acesso universal da população aos serviços e, obviamente, ao acervo, a qual, direta ou indiretamente, custeia todas as operações e profissionais atuantes em suas universidades. Mas o público em geral, cujos membros têm constitucionalmente o domínio da cidadania, parece ser acolhido, em geral, como que “por favor ou gentileza” da instituição.

Contudo, não é por gentileza que a população deve ser beneficiada, e sim porque é ela a pagadora de impostos e, por isso, devendo ser contemplada com os serviços compatíveis com suas necessidades. (SOUZA, 2013).

Entretanto, de acordo com o regulamento preestabelecido, a coordenação da BU, geralmente, pode reserva-se o direito de ofertar ou não os serviços à comunidade externa, conforme parecer da reitoria ou órgão de Normas e Diretrizes da IES.

### 5.6 - Material emprestado, quantidade e tempo de empréstimo

O regulamento de cada instituição determina as diretrizes relativas ao período de circulação dos documentos impressos. (QUADRO 10).

Quadro 10 – Informações relativas ao empréstimo

INSTITUIÇÃO	Usuário	Tipo de material	Quantidade e tempo de empréstimo
UFMG	Alunos E.F. 1° e 2° ano	Livros.	1 item por 14 dias
	3° e 4° ano	Livros, folhetos, monografias.	3 itens por 14 dias
	5° ao 9° ano	Livros, folhetos, monografias.	5 itens por 14 dias
	Alunos do ensino técnico e PEMJA, da graduação, servidores, funcionários, residentes e menores da Cruz vermelha	Livros, folhetos, monografias, dissertações, teses, CD-ROMs e fitas.	5 itens por 14 dias
	Professores e alunos da pós-graduação	Livros, monografias, dissertações, teses, CD-ROMs e fitas.	7 itens por 28 dias
UFJF	Professores:	Somente obras circulares	6 itens por 30 dias
	Alunos		6 itens por 14 dias
	Funcionários		6 itens por 14 dias



INSTITUIÇÃO	Usuário	Tipo de material	Quantidade e tempo de empréstimo
UFLA	Usuários em geral	Empréstimo normal	10 dias corridos
	Docentes		20 dias corridos
UFOP	Alunos e funcionários	Bibliografia básica deixando sempre um exemplar para consulta na biblioteca	5 itens por 7 dias
	Professores, alunos de pós-graduação e pesquisadores.		7 itens por 14 dias
	Bibliotecas das instituições devidamente cadastradas.		50 obras por 10 dias
UFSJ	Aluno de graduação; administrativo.	Monografias, folhetos.	7 itens por 7 dias
	Professor, aluno de pós-graduação, residência médica, pesquisador.	Monografias, teses, Obras de referência e consulta local (por 2horas)	7 itens por 21 dias
	Preceptor	Bibliografia básica	2 itens por 3 dias
INSTITUIÇÃO	Usuário	Tipo de material	Quantidade e tempo de empréstimo
PUC MINAS	Alunos de graduação, funcionários, alunos do sistema de ensino arquiocesano.	Não consta quais matérias específicos	4 itens por 7 dias
	Alunos de dois cursos		10 itens por 10 dias
	Alunos de pós-graduação		6 itens por 10 dias
	Professores, bibliotecas externas.		10 itens por 7 dias
UNIFAL-MG	Alunos de graduação, funcionários TAE, servidores AGU – Varginha.		3 itens por 5 dias
	Alunos de pós-graduação, professores.		3 itens por 30 dias
FUMEC	Alunos e funcionários		5 itens por 7 dias
	Professores, mestrados e doutorandos.		8 itens por 14 dias
UNIMONTES	Servidor, Aluno de graduação e pós-graduação <i>Lato Sensu</i>	Obras com títulos diferentes	Até 5 (cinco) obras, pelo prazo de 7 (sete) dias consecutivos

	Aluno de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> .	Fitas de vídeo, CD e DVD	2 (dois) dias consecutivos, sem redução de prazo, caso não haja reserva das publicações.
	Professores	Obras com títulos diferentes	Até 6 (seis) pelo prazo de 7 (sete) dias consecutivos.
UNIUBE	Docentes	Livros, multimeios, (CD-ROM, etc.), DVD.	2 a 7 itens por 3 até 15 dias
	Graduando (presencial), colaborador, pós-graduando (presencial) e residentes, graduandos e pós-graduando de EAD	Livros didático, livros de literatura e biografias, multimeios, (CD-ROM, etc.), DVD.	2 a 5 itens por 3 até 15 dias

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os portais das BUs analisadas arrolam muitos dados a respeito do tipo de material emprestado, da quantidade e tempo de empréstimo.

Cada biblioteca universitária adota critérios específicos para o setor de circulação e o serviço de empréstimo com determinações para categorias de documentos e prazos estabelecidos, definidos nos regulamentos, em consequência da infraestrutura física, de recursos humanos e quantidade de exemplares do acervo disponíveis por curso.

Entretanto, o modo como estão apresentadas as informações nos portais, pode gerar dificuldades para que se possa visualizar sua racionalidade. Mesmo que se possa argumentar que esses dados correspondem às especificidades das respectivas instituições, às vezes, não permitem a um observador externo encontrar o que não foi exibido e há muito conteúdo evidentemente não apresentado.

A transparência nessa variável conduziria, certamente, a uma maior segurança dos usuários em relação ao acervo e suas diretrizes norteadoras de utilização.

A IFLA, já em 1906, estabelecia os Padrões Mínimos para Sistemas de Bibliotecas Públicas, os quais são aplicáveis para todas as categorias de UI, devido à sua generalidade, e que continuam válidos na atualidade, apontando que “[...] a qualidade do serviço bibliotecário depende de pessoal adequado, acervo, facilidades

físicas, recursos financeiros e equipamentos.” (LINGUANOTTO, GRANDI, SAMPAIO, 2001 apud PAULA; VERGUEIRO, 2018).<sup>69</sup>

Além disso, acredita-se que seja importante considerar a perspectiva da instituição, pois, a biblioteca é um organismo sistêmico, em que os serviços, produtos, seções da BU e profissionais bibliotecários estão interrelacionados, sendo vital a observação das condições internas de cada BU.

### 5.7 - Estímulo à devolução do material emprestado no prazo contratado

A responsabilidade na entrega do material deve ser implantada como uma cultura na BU para que os usuários apreendam a importância de devolução para que não prejudique a consulta por outro usuário interessado. (QUADRO 11).

Quadro 11 – Estímulo a devolução

INSTITUIÇÃO	Modalidade de estímulo ao cumprimento dos prazos de devolução das obras.
UFMG	Os itens emprestados podem ser devolvidos em qualquer biblioteca, exceto os considerados especiais, que devem ser devolvidos no local onde foi realizado o empréstimo. Caso não puder devolver pessoalmente, qualquer pessoa pode fazer a devolução. Manter o cadastro atualizado, pois sempre é enviado para o e-mail mensagens para lembrar ao usuário da data de devolução.
UFJF	Nos treinamentos o bibliotecário busca sensibilizar os alunos, para a importância da necessidade de democratizar o uso do livro pois o atraso impede que outros possam utiliza-lo.
UFLA	A devolução dos materiais bibliográficos deve ser efetuada pelo usuário ou por pessoa indicada pelo mesmo no terminal de autodevolução localizado na entrada da Biblioteca Universitária. Os livros com mais 350 páginas e/ou com medidas que inviabilizam a autodevolução devem ser devolvidos no <b>Setor de Circulação</b> . Computador portátil e outros recursos eletrônicos devem ser devolvidos no <b>Setor de Referência</b> .
UFOP	O empréstimo e devolução do material pode ser feito em qualquer biblioteca do sistema.
UFSJ	A devolução pode ser feita via correio, o usuário assume qualquer dano que houver com o material, tendo consciência do prazo.
PUC MINAS	A devolução de materiais pode ser efetuada nos balcões de atendimento de qualquer uma das bibliotecas do SIB PUC Minas.
UNIFAL-MG	Manter o e-mail atualizado, para receberá informações sobre reserva, renovação, devolução e outras de interesse. A atualização

<sup>69</sup> LINGUANOTTO, Ana Rita Junqueira; GRANDI, Márcia Elisa Garcia de; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. **Indicadores de qualidade para o serviço de referência**: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP. São Paulo: [s. n.], 2001. (Série Informação, v. 1).

	pode ser feita pela internet na página das bibliotecas da UNIFAL-MG no <i>link</i> perfil de interesse.
FUMEC	É enviado um e-mail automaticamente de cobrança é uma forma de evitar o atraso do material e assim devolvendo-o na data prevista.
UNIMONTES	É enviado um e-mail ou sms automaticamente ao usuário alguns dias antes avisando a data prevista para a devolução do material.
UNIUBE	Sempre quando o aluno está com material para ser devolvido para a biblioteca, um dia antes da previsão de devolução, ele recebe uma mensagem (via e-mail e/ou sms) descrevendo o material que deverá ser devolvido, bem como o prazo.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Há controvérsias também em relação aos instrumentos utilizados para estimular os usuários a respeitar o prazo de devolução dos materiais, pois em algumas BUs, os recursos empregados são a multa e a suspensão do direito de empréstimo enquanto perdurar o débito, o que na realidade são punições.

Por outro lado, na maioria das instituições analisadas, é enviado um *e-mail* ou “sms” automaticamente ao usuário, alguns dias antes avisando-o da data prevista para a devolução do material. Nesse caso, os bibliotecários estão assumindo uma postura ética e de respeito ao usuário, alertando-o dos prazos definidos no regulamento da UI.

O aviso de alerta ao usuário deve seguir uma linguagem cortês, observando-se que tratar-se de um estímulo para o cumprimento de prazos e à implantação de uma cultura de humanização e responsabilidade, e não de uma penalidade para o atraso.

Souza (2013) alerta que esse valor deveria ser construído pelo gestor da BU com maior valoração moral, compromisso e responsabilidade social, compreendendo-se os usuários como indivíduos com autonomia para cumprimento das regras, ao mesmo tempo em que os incentiva a criar esse hábito de compromisso para com o acervo da UI utilizada.

## 6 CONCLUSÃO

Acredita-se que, ao analisar os portais das IES selecionadas, com um olhar voltado para ética profissional do bibliotecário, foi possível compreender que cada portal oferece ao seu usuário dados conforme sua estrutura. Assim, as informações que são de maior necessidade são disponibilizadas no *layout* do site.

Para lembrar, o questionamento norteador deste estudo consistiu em verificar a existência da ética profissional aliada à responsabilidade social do profissional bibliotecário no ato de disseminar informações por meio digital através dos portais de bibliotecas universitárias do estado de Minas Gerais. A seleção dos portais se deu pelo instrumento do RUF (2017) pela qualidade das informações disponibilizadas.

A hipótese de que a responsabilidade social e a ética profissional seriam observadas no cotidiano do serviço de referência pelos profissionais foi constatada como verdadeira, pois a maioria dos portais apresentou, favoravelmente, os sete critérios de análise propostos por Souza (2013), conforme os dados coletados e comentados.

Por meio da pesquisa realizada, foi possível observar que os bibliotecários, ao exercer a atividade de referência no ambiente digital, organizam os sites com uma interface amigável que facilita o contato do usuário com os profissionais, oferecendo um canal de comunicação mediadora que promove a intermediação na busca e recuperação da informação.

Apesar de alguns dos critérios propostos no estudo, não estarem presentes em todos os portais analisados, pois cada instituição tem as suas especificidades e serviços próprios, a coleta de dados foi satisfatória, no sentido de permitir o contato entre usuários e bibliotecários para resolução das necessidades informacionais.

O primeiro a ser ressaltado para a melhoria da disseminação das informações, está na disponibilização para todos os usuários, independentemente de estarem ligados diretamente ou não às instituições universitárias, pois, conforme a LAI (2011), as informações públicas devem ser disponibilizadas para todos os cidadãos, desde que não sigilosas.

Nesse sentido, alguns portais exigiram o contato por *e-mail* com os profissionais responsáveis pelo SRD para a verificação do seu conteúdo, pois as informações estavam disponibilizadas somente para os usuários das instituições. Este

fato fere, também, a categorização da clientela das universidades, que indicam “a comunidade em geral” como público-alvo.

O segundo ponto que apresentou discrepância foi relativo à sanção pelo atraso na devolução de material: multa, suspensão ou doação de agasalho, demonstrando, assim, que não há uniformidade nas decisões.

Sabe-se das dificuldades estruturais, tecnológicas, intelectuais e culturais que envolvem o país. Portanto, o avanço dos portais ainda é lento, mas é significativo pois já permite a comunicação entre utilizadores e profissionais da informação.

Sugere-se que, novos estudos sobre o tema, envolvendo uma amostra de maior alcance e com comunicação direta com os bibliotecários responsáveis pelo SRD, seja, realizados para registrar a evolução contínua dos portais de bibliotecas universitárias nos estados brasileiros.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: 2012. p. 180.

ALBUQUERQUE, Manuela Alves Cavalcanti et al. Bioquímica como sinônimo de ensino, pesquisa e extensão: um relato de experiência. **Revista brasileira de educação médica**, Petrolina, v., n., 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbem/v36n1/a19v36n1.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

ARANALDE, Michel Maya. **A questão ética na atuação do profissional bibliotecário**. Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005.

ASHLEY, Patrícia Almeida et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 6. Disponível em: <<https://semanaacademica.org.br>>. Acesso em: 01 maio 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR. Disponível em: <<https://abmes.org.br/missao-e-visao>>. Acesso em: 28 out. 2018.

BENTHAM, Jeremy. **Deontology or Science of Morality**, Obra póstuma publicada em Londres em 1834, dois anos depois da morte de seu autor.

BLANCO, E. SILVA, B.. **Tecnologia Educativa em Portugal**: conceito. Origens, evolução, áreas de intervenção e investigação 1993. Disponível em: <<http://recil.grupolusofona.pt/handle/1822/521?mode=full>>. Acesso em: 30 out. 2018.

BRASIL. Conselho de Ensino Superior. **Parecer CNE/CES nº 492/2001**: diretrizes curriculares para o curso de Biblioteconomia. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2018.

BRASIL. **Diário Oficial da União**. Governo decide cobrar por acesso ao Diário Oficial da União pela manhã. 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/brasil/governo-decide-cobrar-por-acesso-ao-diario-oficial-da-uniao-pela-manha/>>. Acesso em: 08 out. 2018.

BRASIL. Ministério do trabalho e emprego. **Classificação Brasileira de ocupações**. 3. ed. Brasília, DF: 2010. p. 8. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/informacoesGerais.jsf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB 33, de 26 de março de 2001**. 2001. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1093>>. Acesso em: 16 out. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Código de ética profissional do bibliotecário**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<https://www.cfb.org.br/institucional/etica/>>. Acesso em: 19 abr. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB nº 207/2018.**

Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais.

Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2018.

CUARTAS, Enriqueta; PESSOA, Maria Lucia; COSTA, Cosme da. Ética profissional do bibliotecário: 15 anos depois. **Biblos**: Revista do Departamento de Biblioteconomia e História, Rio Grande, v. 15, p. 195-209, 2003.

FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. La información en el entorno digital: principales áreas con implicaciones éticas. [S. l.: s. n.], 2009. In: CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Comissão de Ética Profissional. **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional**. Brasília, DF, [2009]. p. 65-73.

Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream.../Profissional.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2018.

FOLHA DE SÃO PAULO, São Paulo, 23 maio 2018. Disponível em:

<[http://arte.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/09/09/entenda\\_o\\_ruf/metodologia\\_completa.pdf](http://arte.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/09/09/entenda_o_ruf/metodologia_completa.pdf)>. Acesso em: 23 maio 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOVERNO FEDERAL. Acesso a informação. **LAI**: Lei de acesso à informação.

Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: 07 out. 2018.

KANT, Emmanuel. **Caderno IHU em formação**: razão, liberdade, lógica e ética. São Leopoldo, p. 8, 2005.

McGLAMERY, Susan; COFFMAN, Steve. **Moving reference to the web**. Reference e User Services Quarterly, v.39, n. 4, p. 380-386, summer 2000.

MOTA, Alex Sandre L. I.; ROCHA, Eliane da. **Patética**: o esvaziamento do discurso ético na educação e atuação profissional em Biblioteconomia. 2005. 203 f. Trabalho de conclusão de curso (monografia)- Fundação escola de sociologia e política de São Paulo, São Paulo, 2005.

OLIVEIRA, Cláudio de; MOURA, Samuel Pedrosa. **TIC's na educação**: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno.

Disponível em:

<<http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/viewFile/11019/8864>>. Acesso em: 30 out. 2018.

PASSOS, Elizete. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2014. 166p.



PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Basto da. **Perspectivas dos serviços de referência digital**. João Pessoa, v. 17, p. 69-82, set. /dez. 2007. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/INSTRUMENTOS%20DE%20REFERENCIA%20VIRTUAL.pdf>. Acesso em: 30 out. 2018.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 07 out. 2018.

RASCHE, Francisca. Ética e deontologia: o papel das associações profissionais. **Rev. ACD**, Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 175-188, jan./dez. 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/426/540>. Acesso em: 15 ago. 2018. SÃO PAULO. OAB. Portal da Memória. **Código de ética profissional: 1933-1934**. Disponível em: <www.oabsp.org.br/portalmemoria/historia-da-oab/codigo-de-etica-profissional/>. Acesso em: 3 set. 2018.

RASCHE, Francisca. **Questões ética para bibliotecários**. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n.19, 1º sem. 2005. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/153-18458-1-PB%20(1).pdf>. Acesso em: 18 out. 2018.

SABBAG, Paulo Yazigi. **Espiraís do conhecimento: ativando indivíduos, grupos e organizações**. São Paulo: Saraiva, 2007.

SANTANA, Jessé Albino; NUNES, Jefferson Veras. **É profissional, deontologia e sindicalismo na biblioteconomia brasileira**: múltiplas perspectivas histórias de atuação. **RDBCI**: revista digital biblioteconomia e ciência da informação, Campinas, v. 16, p. 56-77, 2018. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br>. Acesso em: 13 fev. 2018.

SANTOS, Paulo Vinícius Borges. **Razões de punir: a teoria de H. L. A. Hart**. São Leopoldo, 2017. p. 11.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: ABDR, 1941. p. 28, rev.

SIGNIFICADOS. In: DICIO. **Dicionário online de Português**. 2018. Disponível em: <https://www.dicio.com.br>. Acesso em: 20 out. 2018.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueredo. **Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da universidade federal fluminense**. p. 86-98, 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/SRV%202018.pdf>. Acesso em: 30 out. 2018.

SISTEMA CFB/CRB. **Resolução CFB 33, de 26 de março de 2001**. 2001. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1093>. Acesso em: 16 out. 2018.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3. 2005. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.geocities.ws/csouza952/IIICIB.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2018.

SOUZA, Francisco das Chagas. **Ética bibliotecária no contexto atual**. Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 136-147, jan./abr. 2007.

\_\_\_\_\_. **Ética e deontologia: textos para profissionais atuantes em bibliotecas**. Florianópolis: Ed. da UFSC; Itajaí: Ed. da UNIVALI, 2002.

\_\_\_\_\_. **Expressão de ética profissional bibliotecária nos portais dos sistemas de bibliotecas universitárias de IES seriadas nas Regiões Norte e Nordeste do Brasil classificadas como as dez melhores no Ranking Universitário da Folha (RUF) – 2012 por qualidade em pesquisa**. Florianópolis, p. 1-85, dez. 2013.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: <[https://adm.catalao.ufg.br/up/567/o/Manual\\_de\\_metodologia\\_cientifica\\_-\\_Prof\\_Maxwell.pdf](https://adm.catalao.ufg.br/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf)>. Acesso em: 23 abr. 2018.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Apresentação. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 7-8.

VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: ABEU, 2010.

VIANA, Fernanda Martins. Tecnologias de informação e comunicação (TICs) e democracia. Brasília-DF, 2006. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Downloads/dissertacao.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

WEINMAN, Carlos. O conceito de iluminismo em Kant e sua implicação com a moralidade e a política. **Unoesc & Ciência – ACHS**, Joaçaba, v. 6, n. 2, p. 201-212, jul./dez. 2015. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Downloads/7639-31496-1-PB.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2018.

## BIBLIOGRAFIA

GORGULHO, Ana Rita; LOPES, Sandra Filipa. **Ética, moral e deontologia**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ensino do 1º e 2º ciclos do Ensino Básico) – Instituto Politécnico de Santarém, Escola Superior de Educação, Santarém, 2015. Disponível em:

<[http://www.eses.pt/usr/ramiro/docs/etica\\_pedagogia/etica\\_moral\\_deontologia.pdf](http://www.eses.pt/usr/ramiro/docs/etica_pedagogia/etica_moral_deontologia.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2018.

LINGUANOTTO, Ana Rita Junqueira; GRANDI, Márcia Elisa Garcia de; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. Indicadores de qualidade para o serviço de referência: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP. São Paulo: [s.n.], 2001. (Série Informação, v. 1).

MADALENA, Crichyna da Silva; SPUDEIT, Daniela. Preceitos éticos no comportamento do bibliotecário empreendedor. **Ciência da informação em revista**, Maceió, v. 4, n. 3, p. 58-67, set./dez. 2017. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3389>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. São Paulo: ed. Revista dos tribunais, 1999.

PIZARRO, D. C. Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial da Santa Catarina. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro v. 7, n. 1, p.231-247, mar. 2011. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/94528>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

SALVADOR, Jocelito André. **Sociedade do conhecimento**: o que é e como ela nos influencia. [S.l.],2013. Disponível em: <[http://www.mettodo.com.br/ebooks/Sociedade\\_do\\_Conhecimento.pdf](http://www.mettodo.com.br/ebooks/Sociedade_do_Conhecimento.pdf)>. Acesso em: 19 abr. 2018.

TUGENDHAT, Ernst. **Lições sobre ética**. Petrópolis: Vozes, 1996.

## **APÊNDICE – Roteiro de observação dos critérios dos dez Portais de Bibliotecas Universitárias do Estado de Minas Gerais, na Região Sudeste – Instrumento RUF 2017**

Este estudo apoia-se em investigação de Souza (2012) dos 10 melhores Portais de Bibliotecas Universitárias classificados pelo Ranking Folha (2012), das regiões Norte e Nordeste do país.

A pesquisadora, utilizando-se os critérios analisados anteriormente pelo autor citado, escolheu a região sudeste pelo fato de sua cidade - Formiga (MG) – estar instalada na região Sudeste; e como critério de exclusão, cita-se o Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, que seria uma seleção lógica, à primeira vista de ser objeto deste estudo, pelo fato de constituir a Instituição de Ensino Superior (IES) da qual seu curso de Biblioteconomia constitui um dos vinte e dois oferecidos pela instituição e já tradicional no estado, já tendo completado 50 (cinquenta) anos de existência, e com boas avaliações pelo Guia do estudante desde 2009.

Porém, o UNIFOR-MG não se enquadra na classificação de universidade e, portanto, não está entre as universidades públicas e privadas avaliadas por este instrumento de avaliação das IES no Brasil: “O RUF (Ranking Universitário Folha) é mais um instrumento de avaliação das instituições que compõem o Sistema de Ensino Superior do País e que tenham a estrutura de universidade.” (SOUZA, 2013).

Os portais serão analisados no período de julho a setembro por três vezes cada, para a verificação de inclusão de produtos e serviços, considerando-se que a responsabilidade social do bibliotecário está alicerçada em atualizações e melhorias contínuas para satisfação de seus públicos-alvo.

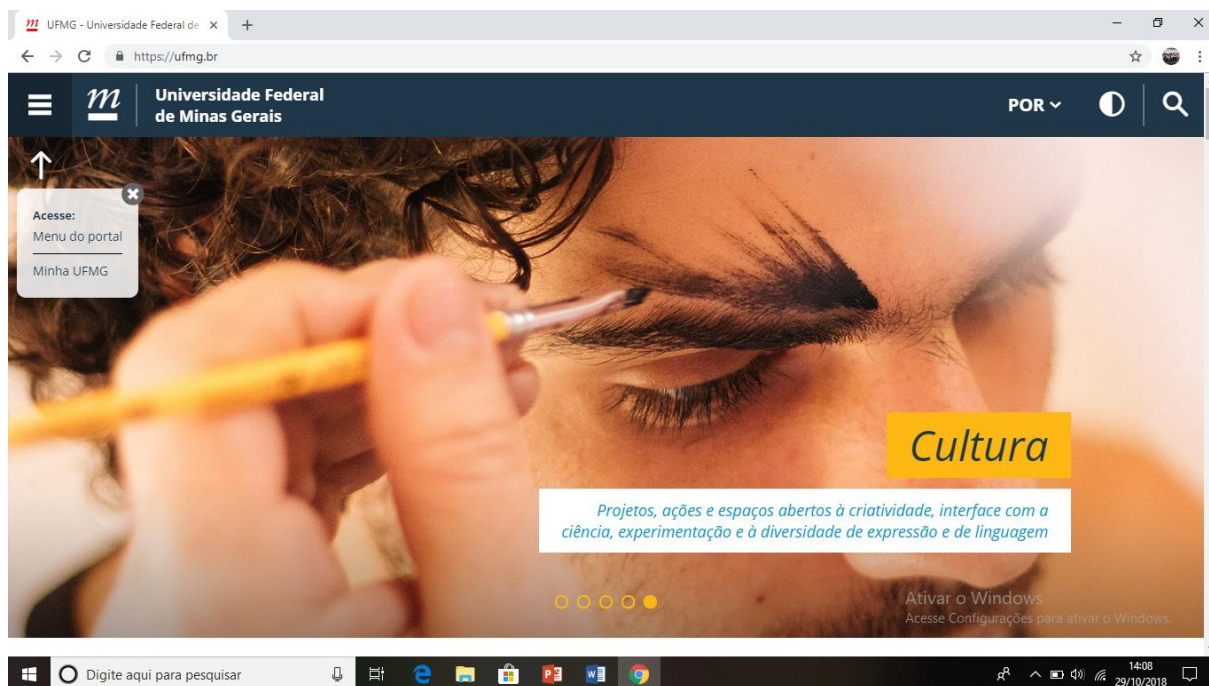
A primeira observação far-se-á da página principal do site da universidade para se ter uma ideia global de sua estrutura, considerando-se que em alguns sites os *links* de navegação ficam disponíveis organizados na página principal e, em outros, tem-se uma página mais sucinta com nome e logomarca da instituição e a estrutura de apresentação encontra-se à margem esquerda da folha e o usuário vai abrindo os *links* conforme seu interesse. Os critérios, conforme já citados, serão assim observados:

- a) finalidades e valores expressos pela biblioteca – serão coletados dados referentes à finalidade da instituição bibliotecária expressos nos termos “finalidade”, “missão”, “visão”, “objetivos” e possíveis termos sinônimos;

- b) regulamentação das operações – verificação dos regulamentos, políticas de desenvolvimento da coleção, de indexação, de circulação e consulta, de desbastamento, de recebimento de trabalhos acadêmicos, dissertações e teses;
- c) produtos e serviços ofertados – repositório institucional, bases de dados assinadas, empréstimo e renovação domiciliar; serviço de referência tradicional e virtual, levantamento bibliográfico, elaboração de ficha catalográfica, orientação na produção de textos científicos, programa de comutação bibliográfica, dentre outros;
- d) comunicação mediadora – de acordo com a Lei nº 12.527/2011, mais conhecida como lei de acesso à informação, orienta no sentido de disponibilizar igualmente a informação para todos, mas há muito despreparo dos profissionais bibliotecários atuantes, segundo a literatura, que não obedecem ao Código de Ética do Bibliotecário que determina que deve ser assegurada a boa prática profissional, a responsabilidade social e a conduta ética no atendimento às necessidades informacionais dos usuários;
- e) público atendido com serviço de empréstimo bibliotecário – observação das modalidades de consulta local, empréstimo domiciliar, empréstimo interbibliotecário, e tipos de públicos atendidos;
- f) material emprestado, quantidade tempo de empréstimo – verificação do tipo de obras, tempo e quantidade para cada categoria de usuário; penalidades para quem não cumprir os prazos;
- g) estímulo à devolução do material emprestado no prazo contratado – observar penalidades para quem não cumprir os prazos: multa, suspensão e outras medidas.

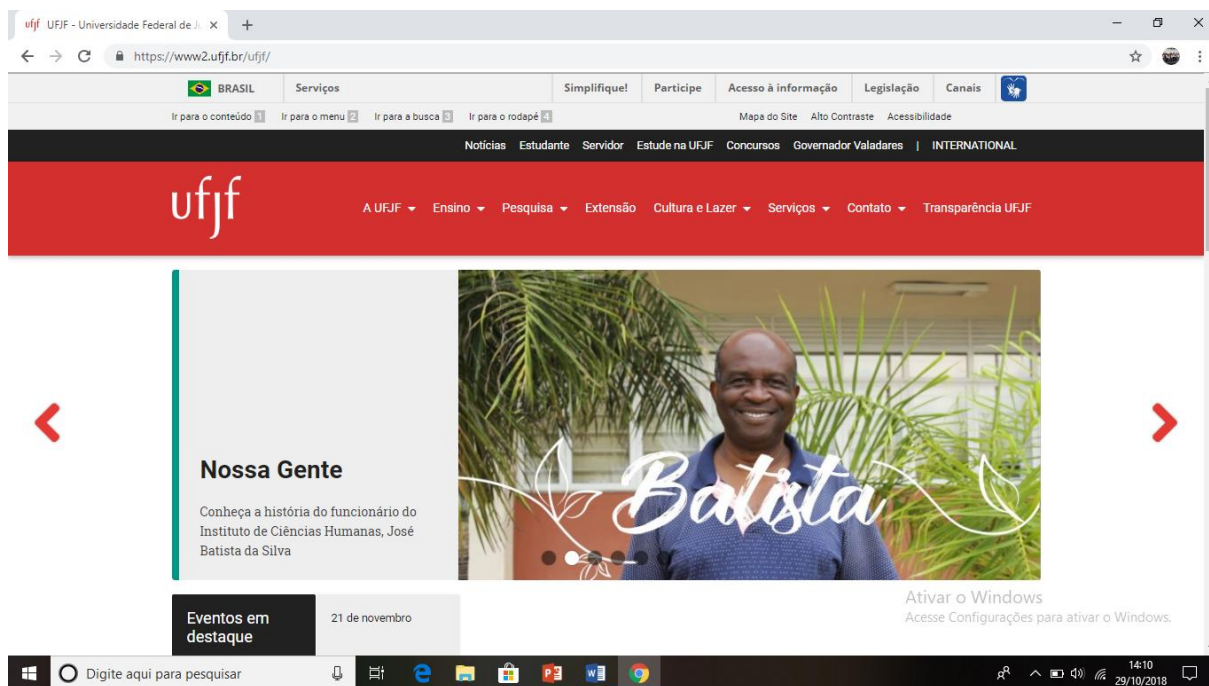
<https://ruf.folha.uol.com.br/2017/ranking-de-universidades/>

## Anexo A – Universidade Federal de Minas Gerais



Fonte: <https://ufmg.br/>

## Anexo B – Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)



Fonte: <https://www2.ufjf.br/ufjf/>

## Anexo C – Universidade Federal de Lavras (UFLA)

The image shows a screenshot of the UFLA website homepage. The browser address bar displays "https://ufla.br". The page features a green header with the UFLA logo, the text "Ministério da Educação Portal UFLA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS", and a search bar labeled "Busca Portal UFLA". Navigation links include "Sobre a UFLA", "Equipe de Gestão", "Serviços da UFLA", "Contato", and "Área de imprensa". A horizontal menu below the header lists user roles: "ESTUDANTE", "SERVIDOR", "QUERO SER UFLA", "INTERNATIONAL GUEST", and "EX-ALUNO". On the left, a "PORTAL UFLA" menu includes "Página Principal", "Notícias", "Comunicação", "Pró-Reitorias", "Departamentos", and "Acesso a sistemas". The main content area features a large banner with the text "PRA NÓS, TODO O AMOR DO MUNDO" and "Formação de identidade e consumo musical dos fãs da banda Los Hermanos". The banner also includes the logo for "ND( Núcleo de Divulgação Científica)". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 14:16 on 29/10/2018.

Fonte: <https://ufla.br/>

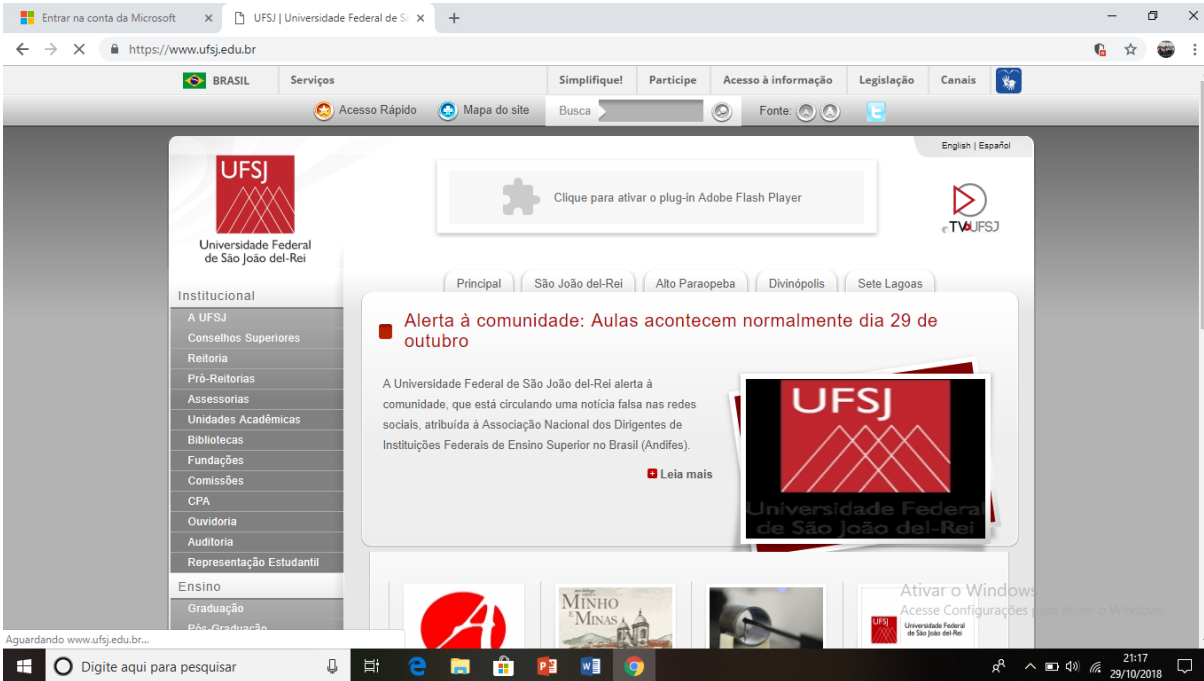


## Anexo D - Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)



Fonte: <https://ufop.br/>

## Anexo E – universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ)



The screenshot displays the homepage of the Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ). The browser address bar shows the URL <https://www.ufsj.edu.br>. The page features a navigation menu with options like 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. A prominent news alert is visible, stating: 'Alerta à comunidade: Aulas acontecem normalmente dia 29 de outubro'. The alert text reads: 'A Universidade Federal de São João del-Rei alerta à comunidade, que está circulando uma notícia falsa nas redes sociais, atribuída à Associação Nacional dos Dirigentes de Instituições Federais de Ensino Superior no Brasil (Andifes)'. A 'Leia mais' link is provided. The UFSJ logo and name are visible in the top left corner. The page also includes a search bar and a 'Clique para ativar o plug-in Adobe Flash Player' notification. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 29/10/2018 and the time as 21:17.

Fonte: <https://www.ufsj.edu.br/>

## Anexo F – Pontifícia Universidade Federal Católica de Minas Gerais (PUC-MINAS)

The image shows a screenshot of the PUC Minas website homepage. The browser address bar displays the URL <https://www.pucminas.br/Paginas/default.aspx>. The website header includes navigation links for 'Aluno', 'Professor', 'Funcionário', 'SGA Mail', 'Office 365', and 'Segurança da Informação'. It also features social media icons for Facebook, Instagram, and YouTube, along with the 'ask.fm' logo. The main banner image shows three female students in a laboratory setting, with the PUC Minas logo overlaid. To the right of the banner, there is a graphic celebrating the university's 60th anniversary, with the text '1958 • 2018' and '60 anos vivendo o futuro'. Below the banner, there is a search bar and a navigation menu with links for 'sala de imprensa', 'Calendário acadêmico', 'ouvidoria', and 'fale conosco'. The main menu includes 'INSTITUCIONAL', 'FORMAS DE INGRESSO', 'CAMPI / UNIDADES', 'ENSINO', 'PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO', 'EXTENSÃO', 'BIBLIOTECA', and 'RELAÇÕES INTERNACIONAIS'. At the bottom of the page, there are two promotional banners: a yellow one for 'BOLSA PUC SOCIAL MINAS' with the text 'AGORA VOCÊ PODE ESTUDAR EM UMA GRANDE UNIVERSIDADE.' and 'GRADUAÇÃO COM ATÉ 60% OFF', and a green one for 'PUC MINAS é pra você' with the text 'CONHEÇA NOSSOS PROGRAMAS DE BOLSAS E FINANCIAMENTO'. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '29/10/2018' and time '21:20'.

Fonte: <https://www.pucminas.br/Paginas/default.aspx>

## Anexo G – Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG)

The image shows a screenshot of the UNIFAL-MG website portal. The browser address bar displays "https://www.unifal-mg.edu.br/portal/". The website header includes navigation links: "BRASIL", "Serviços", "Simplifique!", "Participe", "Acesso à informação", "Legislação", and "Canais". The main banner features the UNIFAL-MG logo and an aerial view of the campus. Below the banner, a navigation menu lists: "Ingresso/SISU", "Institucional", "Cursos", "Pró-Reitorias", "Unidades Acadêmicas", "Bibliotecas", "Ouvidoria", "Dados Abertos", "SEI", and "FAQ". The main content area is divided into three columns. The left column has a headline "Servidores refletem sobre carreira e importância do trabalho na UNIFAL-MG" and a sub-headline "Solenidade de abertura das comemorações pelo Dia do Servidor Público reuniu comunidade", accompanied by a photo of a ceremony. The middle column contains several news items: "Instituições manifestam repúdio às ações de cerceamento da liberdade nas IFES", "Acesse notas da Andifes, Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão e Defensoria Pública", "Convocação para Reunião do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da UNIFAL-MG", "Conselheiros do CEPE se reúnem na quarta-feira, 31/10", "Cine PET de outubro exibirá o documentário 'Quem matou Eloá?'", "Dia 31/10, a partir das 14h, no auditório do campus de Varginha", and "Colegiado da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis", "Acesse a convocação da reunião que ocorrerá terça-feira, 30/10". The right column features a banner for "PPG – UNIFAL-MG Programa de Pós-graduação em Química – 10 anos" and "Processo Seletivo 2019/1 Inscrições até 20/11/2018". At the bottom, there are icons for "Sistemas Integrados UNIFAL-MG", "Sistema Acadêmico", "Webmail", and "Intranet". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, taskbar icons, and system tray with the date "29/10/2018" and time "22:29".

Fonte: <https://www.unifal-mg.edu.br/portal/>

## Anexo H – Universidade Fumec (FUMEC)

The screenshot displays the website of Universidade FUMEC. At the top, there is a navigation bar with the university's logo and a menu including 'A FUMEC', 'CURSOS', 'VESTIBULAR', 'PESQUISA', 'EXTENSÃO', and 'RELAÇÕES INTERNACIONAIS'. Below this, there are social media icons for Facebook, Instagram, YouTube, and LinkedIn. The main content area features a large banner with the text 'É VOCÊ QUEM FAZ O FUTURO.' and 'PROCESSO SELETIVO FUMEC 1º/2019 | PRESENCIAL E A DISTÂNCIA'. To the right of the banner is a 'CURSOS' section with a list of course levels: Graduação, Graduação Tecnológica, Pós-Graduação, A Distância, Mestrado, Doutorado, Pós-Doutorado, and Extensão. Below the course list is an 'ACESSO RÁPIDO' section with dropdown menus for 'Alunos', 'Professores', and 'Futuros Alunos'. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the search bar and system tray.

Fonte: <http://www.fumec.br/>

## Anexo I – Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES)

The image shows a screenshot of the Unimontes website homepage in a browser window. The browser's address bar shows the URL "unimontes.br". The website header includes the Unimontes logo and navigation links such as "Acessibilidade", "Mapa do Site", "Fale Conosco", "Dúvidas Frequentes", "Telefones", and "Webmail". A notification bar at the top right says "Clique para ativar o plug-in Adobe Flash Player". The main navigation menu includes "Inicial", "Institucional", "Serviços", "Transparência", "Ensino", "Pesquisa", "Extensão", "Pós-Graduação", and "Planejamento e Gestão". The page is divided into three main columns: "Serviços" on the left, "Acesso Rápido" in the center, and "COMUNICADOS" on the right. The "Serviços" column lists various news items, including "Servidores e professores da Unimontes serão agraciados com a Medalha Santos Dumont, nesta terça-feira" and "Seplog comunica autorização para mais 26 nomeações no concurso de médico universitário". The "Acesso Rápido" column features buttons for "ALUNO", "PROFESSOR", "SERVIDOR", "PROCESSOS SELETIVOS", "SISU", and "BIBLIOTECA", along with search filters for "Tipo de Curso", "Cidade", and "Curso". The "COMUNICADOS" column displays "Portaria nº 152- Reitor/2018" and "Comunicado - Diretoria de Gestão de Campi". The Windows taskbar at the bottom shows the date "29/10/2018" and time "22:32".

Fonte: <http://unimontes.br/>

## Anexo J – Universidade de Uberaba (UNIUBE)

The image shows a screenshot of the Uniube website homepage. The browser address bar displays "https://www.uniube.br". The navigation menu includes links for "SEJA NOSSO PARCEIRO EAD", "FALE CONOSCO", "RELAÇÕES INTERNACIONAIS", "ACESSE O AVA", "INSCREVA-SE", and "ACESSO RÁPIDO". The main header features the Uniube logo and navigation options: "A UNIUBE", "CURSOS PRESENCIAIS", "CURSOS A DISTÂNCIA", "FAÇA UNIUBE", and "SERVIÇOS". Social media icons for Twitter, Facebook, Instagram, and LinkedIn are also present.

The main banner features a smiling woman in a red top, with the text "Nosso universo **transforma o seu**" and a prominent red button that says "Inscreva-se". On the left side of the banner, there are two yellow boxes: "VESTIBULAR DEZ'18" and "INGRESSE PELO ENEM". Below the banner, a navigation bar lists "VESTIBULAR DEZEMBRO", "PIAS", "ENEM", "EAD", "PÓS-GRADUAÇÃO", "EXTENSÃO", and "MESTRADOS E DOUTORADO".

The "Acontece na Uniube" section includes buttons for "MAIS NOTÍCIAS" and "GALERIA DE IMAGEM". Below this, there are three image thumbnails. The first thumbnail is titled "uniube.br/vestibulares". To the right, there is a notification for "Chegou o Blog Uniube!" and a "Você conectado" status.

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Digite aqui para pesquisar", several application icons, and the system tray with the date "29/10/2018" and time "22:34".

Fonte: <https://www.uniube.br/>