



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

DESPACHO 31/2020/DCINF/CH/REITORIA

Fortaleza, 19 de agosto de 2020.



Universidade Federal do Ceará
Centro de Humanidades
Departamento de Ciências da Informação
Curso de Biblioteconomia

PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre

2020.1

1. Identificação		
1.1. Unidade Acadêmica: Centro de Humanidades		
1.2. Curso(s): Biblioteconomia		
1.3. Nome da Disciplina: Serviços de Informação		Código: HJ0037
1.4. Professor(a): Gabriela Belmont de Farias		
1.5. Caráter da Disciplina: (x) Obrigatória () Optativa		
1.6. Regime de Oferta da Disciplina: (x) Semestral () Anual () Modular		
1.7. Carga Horária (CH) Total: 64h/a	CH Teórica: 32h/a	CH Prática: 32h/a
2. Justificativa		
Os conhecimentos apreendidos nas demais disciplinas configuram-se como suportes teóricos a partir dos quais, constrói-se o arcabouço teórico-prático da disciplina serviços de informação. Estes na qualidade de serviços – cerne das unidades informacionais deve primar pela excelência do atendimento sendo, portanto, a ponte para o qual convergem usuários potenciais e reais. Assim, sendo, o conteúdo programático apresentado, atende as exigências do projeto pedagógico, nas especificidades atinentes aos objetivos e metas a serem alcançados pelo mesmo, relacionados com a disciplina em questão. 3		
3. Ementa		
Processo histórico do Serviço de Referência. Serviços de informação: conceito, objetivo e tipologia. Planejamento, implementação e avaliação de serviços de informação manuais e eletrônicos. Diretrizes para o serviço de informação. Dinamização dos serviços de informação. Educação do usuário. Marketing em serviços de informação.		
4. Objetivos – Geral e Específicos		
4.1 Geral: Habilitar o aluno para planejar, desenvolver e avaliar os serviços de informação através do levantamento e diagnóstico do ambiente em que o usuário da informação se localiza.		
4.2 Específicos: <input type="checkbox"/> Conhecer a origem dos serviços de informação; <input type="checkbox"/> Compreender a estrutura e organização dos serviços de informação; <input type="checkbox"/> Conhecer os diversos serviços de informação; <input type="checkbox"/> Avaliar e promover serviços de informação; <input type="checkbox"/> Elaborar um projeto de serviços de informação.		

5. Descrição do Conteúdo/Unidades	Carga Horária
<p>UNIDADE I - SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: CONCEITO, PROCESSO E USUÁRIOS.</p> <p>a. Serviços de Referência e Informação: abordagem conceitual. b. Questões, processos e entrevista dos serviços de referência e informação. c. Bibliotecário, Educação do Usuário, Mediação e Competência em Informação.</p>	20 h/a
<p>UNIDADE II - DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÃO, INOVAÇÃO, MÍDIAS SOCIAIS E MARKETING.</p> <p>a. Disseminação seletiva da informação. b. Inovação e serviços de referência e informação. c. Mídias sociais e serviços de referência e informação. d. Marketing aplicado aos serviços de informação.</p>	20 h/a
<p>UNIDADE III - DO PLANEJAMENTO AO PROJETO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO</p> <p>a. Planejamento, Qualidade e Avaliação dos Serviços de Referência e Informação. b. Projeto de serviços/produtos de informação.</p>	24h/a
6. Metodologia de Ensino	
Aulas expositivas; leitura, diálogos relacionados aos textos selecionados na bibliografia básica e complementar; atividades práticas; visitas técnicas e/ou participação de profissionais especializados; avaliação de conteúdo.	
7. Atividades Discentes	
Leitura.; Atividades práticas; Avaliação de conteúdo; Elaboração e apresentação do projeto; .	
8. Avaliação	
As avaliações ocorrerão em três etapas: Atividades práticas – valor: 100%; Projeto final – valor: 100%; e Avaliação de conteúdo – valor: 100%.	
9. Bibliografia Básica e Complementar	
<p>Bibliografia Básica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ACCART, Jean-Philippe; LEMOS, Antônio Agenor Briquet de (Org.). Serviço de referência: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 2. BIBLIOTECA do século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: IPEA, 2016. Disponível em: <http://www.repositoriobib.ufc.br/000060/0000603c.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2020. 3. GROGAN, Denis Joseph. A prática do serviço de referência. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2001. 4. LANCASTER, F. W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília: Brinquet de Lemos, 2004. 5. SOUTO, Leonardo Fernandes. Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. 	

Bibliografia Complementar

1. AMARAL, S. A. L. Fundamentos teóricos da orientação de marketing na gestão de serviços informativos. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 16, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2907/1093>>
2. ARAÚJO, W. N. C. S. O.; SILVA, E. L. C.; RADOS, G. R. J. V. Inovação, competitividade e informação: breves reflexões. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em:< <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/28889/18903>>
3. COSSICH, Marília. O papel da qualidade e do marketing no serviço de referência. **BIBLOS**, [S.l.], v. 28, n. 2, p. 27-36, ago. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4248>>.
4. MARQUES, M. B. Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. Páginas a&b - arquivos e bibliotecas, n. 1, 2014. Disponível em:< <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasab/article/view/582/574>>
5. MURIEL-TORRADO, Enrique; GONÇALVES, Marcio. Youtube nas bibliotecas universitárias brasileiras: quem, como e para o que é utilizado. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 22, n. 4, p. 98-113, dez. 2017. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2994>>.
6. PINTRO, S.; INOMATA, D. O.; RADOS, G. R. J. V. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/27271/23598>
7. PINTRO, S.; VARVAKIS, G. J.; INOMATA, D. O. Competências do bibliotecário no processo de referência educativo de bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 22, n. 2, 2017. Disponível em:< <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1355/pdf>>
8. ROSSI, Tatiana et al. Serviços inovadores em biblioteca universitária. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 25, n. 2, p. 403-429, jul. 2020. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38480>>
9. ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, p. 01-20, jan. 2019. Disponível em:< <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8652821>>

10. Parecer do Representante Titular da Unidade Curricular

Na qualidade de representante titular, da unidade curricular: **RECURSOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO**, tenho a declarar que o conteúdo programático do plano de ensino em foco, bem como os recursos metodológicos empregados, e as bibliografias básica e complementar, correspondem ao que é exigido para indicar ao graduando, as vias de acesso à competência informacional, no que respeita à formação e desenvolvimento de acervos.

Fortaleza, ____/____/____

Titular da Unidade Curricular

Aprovação do Colegiado do Departamento

____/____/____

Assinatura da Chefia do Departamento

Aprovação do Colegiado de Coordenação do Curso

____/____/____

Assinatura do Coordenador



Documento assinado eletronicamente por **HAMILTON RODRIGUES TABOSA, Coordenador de Graduação**, em 15/09/2022, às 11:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ARNOLDO NUNES DA SILVA, Chefe de Departamento**, em 26/09/2022, às 09:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufc.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1516041** e o código CRC **EA9B189E**.

Av. da Universidade 2762 - (85) 3366-7701
CEP 60020-181 - Fortaleza/CE - <http://ufc.br/>

Referência: Processo nº 23067.032347/2020-02

SEI nº 1516041