



**Universidade Federal do Ceará**  
Centro de Humanidades  
Departamento de Ciências da Informação  
Curso de Biblioteconomia  
**PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA**

Ano/Semestre
2015.1

<b>1. Identificação</b>		
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): Maria Giovanna Guedes 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: 34h/a	CH Prática: 30h/a
<b>2. Justificativa</b>		
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 devem 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.		
<b>3. Ementa</b>		
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.		
<b>4. Objetivos – Geral e Específicos</b>		
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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer a origem dos serviços de informação;</li><li>• Compreender a estrutura e organização dos serviços de informação;</li><li>• Conhecer os diversos serviços de informação;</li><li>• Avaliar e promover serviços de informação;</li><li>• Elaborar um projeto de serviços de informação.</li></ul>		
<b>5. Descrição do Conteúdo/Unidades</b>		Carga Horária

<p><b>UNIDADE I</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Serviços de Referência e Informação: abordagem conceitual.</li> <li>Questões, processos e entrevista dos serviços de referência e informação.</li> <li>Educação do Usuário e Competência em Informação.</li> <li>Visita prático-pedagógica em unidades de informação com aplicação de roteiro.</li> </ol> <p><b>UNIDADE II</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Do planejamento a Avaliação: Serviços de Referência e Informação.</li> <li>Redes sociais e serviços de referência e informação.</li> <li>Disseminação seletiva da informação.</li> <li>Prática de avaliação dos serviços oferecidos em diferentes unidades de informação (universitária, escolar e especializada) através das redes sociais.</li> </ol> <p><b>UNIDADE III</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Qualidade nos serviços de referência e informação.</li> <li>Marketing aplicado aos serviços de informação</li> <li>Inovação e serviços de referência e informação</li> <li>Elaboração de um Projeto em Serviços ou produtos de informação;</li> </ol>	<p>20 h/a</p> <p>20 h/a</p> <p>24h/a</p>
<p><b>6. Metodologia de Ensino</b></p>	
<p>Aulas expositivas; Leitura e discussão de textos selecionados na bibliografia básica e complementar. Atividades práticas; Seminário e Avaliação escrita.</p>	
<p><b>7. Atividades Discentes</b></p>	
<p>Visitas técnicas em unidades de informação, apresentação de seminários, elaboração de um projeto e produtos de informação.</p>	
<p><b>8. Avaliação</b></p>	
<p>As avaliações ocorrerão em quatro etapas:  Atividades práticas – valor: 100%;  Trabalho final – valor: 100%; e  Avaliação de conteúdo – valor: 100%.</p>	
<p><b>9. Bibliografia Básica e Complementar</b></p>	
<p><b>9.1 Básica</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>ALMEIDA, M. C. B. Avaliação de serviços de informação, programas e projetos. Planejando o projeto. In: <b>Planejamento de bibliotecas e serviços de informação</b>. 2 ed. Brasília: Brinquet de Lemos, 2005. p.11-32, p.93-111.</li> <li>BARBALHO, Celia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. <b>Planejamento estratégico para unidades de informação</b>. São Paulo: Polis, 1995. 69p</li> <li>FOSKETT, D.J. <b>Serviço de informação em bibliotecas</b>. São Paulo: Polis, 1992.</li> <li>GROGAN, D. <b>A prática do serviço de referência</b>. Brasília: Brinquet de Lemos. Livros, 1995.</li> <li>LANCASTER, F. W. <b>Avaliação de serviços de bibliotecas</b>. Brasília: Brinquet de Lemos, 2004.</li> </ol>	

6. MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan/abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/623>>.
7. VERGUEIRO, Waldomiro C. S. **Gestão da qualidade e bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1995. 13p (Ensaio APB; n.25).
8. SOUTO, L. F. S. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p60/386>>.

## 9.2 Complementar

1. BELUZZO, Regina Celia Batista, MACEDO, Neuza Dias. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. Brasília, **Ciência da Informação**, v. 22, n.2, p. 124-132, maio/ago, 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1179/1760>>.
2. BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. Campinas, **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.5, n.1, p. 115-128, jan./jun. 2007. Disponível: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/375/253>>.
3. FLORIANI, V. M; VITAL, L. P; VARVAKIS, G. O valor em unidades de informação: contextualização e importância, **Informação & sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.23-30, jan/abr. 2007. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/486>>
4. LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de bibliotecas à luz das inovações tecnológicas. Belo Horizonte, **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, v.23, n.1, p. 7-27, jan/jun. 1994. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009375&dd1=157a5>>
5. LIMA, R. C. M. Marketing de produtos de informação. Brasília, **Ciência da Informação**, v.23, n.3, p. 373-376, set./dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1161>>
6. PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na web2.0. Brasília, **E-Compós**, v.9, p.1-21, 2007. Disponível em:<<http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>
7. MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continua). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n. 1/4, 1990. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002800&dd1=7d070>>
8. SANTO, S. M. E. A mediação do profissional da informação nas florestas da sociedade da informação. Campinas, **Transinformação**, v.18, n.2, p.95-102, maio/ago., 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862006000200001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862006000200001&script=sci_arttext)>
9. SANTOS, F. C. A; et al. Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função dos novos padrões de gestão. Londrina, **Informação & Informação**, v.2, n.2, p. 23-32, jul/dez. 1997. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1624>>

10. SOUZA, C. A. L. O salto da rã ou a questão das concepções “sociedade da informação” e “sociedade do conhecimento”. 8 p. Disponível em:  
<<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/eventos/evento2004/GT17/GT14.PDF>>.
11. YAMASHITA, M. M; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias web 2.0 aplicadas às bibliotecas. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/biblio>>.
12. WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. Brasília. **Ciência da Informação**, v.15, n.1, p. 33-17, jan./jun. 1986. Disponível em:  
<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1412>>.
13. ORELO, E. R. M.; CUNHA, M. F. V. da C. O bibliotecário e a competência informacional. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 25-32, maio/ago. 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12892/9682>>