

Eliane Pellegrini

**A DIMENSÃO ÉTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO:
A EXPERIÊNCIA NARRADA DOS BIBLIOTECÁRIOS DO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA (IFSC)**

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Organização, Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Prof.^a Elizete Vieira Vitorino, Dr.^a.

Florianópolis
2016

Tradução do resumo em inglês: Débora da Silva

Tradução do resumo em espanhol: Roselaine de Lima Cordeiro

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Pellegrini, Eliane

A dimensão ética da competência em informação : a experiência narrada dos bibliotecários do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) / Eliane Pellegrini ; orientadora, Elizete Vieira Vitorino - Florianópolis, SC, 2016.

301 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências

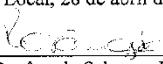
1. Ciência da Informação. 2. Competência em informação. 3. Dimensão ética da competência em informação. 4. Bibliotecário. I. Vitorino, Elizete Vieira. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

Eliane Pellegrini

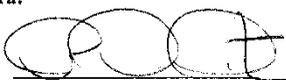
**A DIMENSÃO ÉTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO:
A EXPERIÊNCIA NARRADA DOS BIBLIOTECÁRIOS DO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA (IFSC)**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de Mestre, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

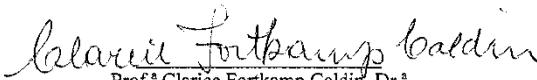
Local, 28 de abril de 2016.


Prof.ª Rosângela Schwarz Rodrigues, Dr.ª
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:


Prof.ª Elizete Vieira Vitorino, Dr.ª
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina


Prof.ª Miriam Figueiredo Vieira da Cunha, Dr.ª
Universidade Federal de Santa Catarina


Prof.ª Clarice Fortkamp Caldini, Dr.ª
Universidade Federal de Santa Catarina


Prof.ª Elisa Cristina Delfini Correa, Dr.ª
Universidade do Estado de Santa Catarina

Dedico esta pesquisa às bibliotecárias do IFSC que, gentilmente, compartilharam suas experiências profissionais.

AGRADECIMENTOS

O caminho até aqui foi longo, literalmente! Foram inúmeras idas e vindas de Chapecó a Florianópolis, houve dificuldades, obstáculos, incertezas, noites mal dormidas.... Eu sempre soube que não seria fácil. Apesar de todo o esforço empregado e dedicação à pesquisa, tenho plena certeza de que eu não conseguiria sozinha. Assim, quero agradecer àqueles que encorajaram, àqueles que ajudaram, àqueles que compreenderam!

À Edenilse, Francisco e Jorge Luiz, que, mais uma vez, me proporcionaram a melhor hospedagem que existe: a do seio familiar. Estar com vocês me fortaleceu, me encorajou!

Aos demais membros da família - pai, mãe, irmão, sobrinhos - por compreenderem as rápidas visitas e/ou as ausências.

Aos colegas/amigos do mestrado, pelas mais diversas ajudas, pelos momentos de aprendizado e lazer!

Aos professores do Departamento de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC que me proporcionaram novos conhecimentos!

Aos professores membros da Banca Examinadora, pela participação e contribuições a esta pesquisa!

Aos sujeitos da pesquisa, que aceitaram o desafio e pacientemente narraram suas experiências. Sei que não foi uma tarefa fácil. Agradeço imensamente!

À minha orientadora, Dra. Elizete Viera Vitorino, que me mostrou o caminho com paciência, atenção e dedicação. Foi conselheira, amiga. Me proporcionou, em todos os sentidos, um aprendizado imensurável. És, para mim, um exemplo a ser seguido! Obrigada pela oportunidade!

À Adriana e Soraya, amigas, colegas de profissão, vizinhas, que por incontáveis vezes ouviram minhas angústias, aconselharam, acalmaram e descontraíram!

Aos colegas do IFSC, em especial os da biblioteca, que vivenciaram pacientemente um pouco deste meu momento - o mestrado, e souberam compreender os dias de “presença ausente”!

Ao Instituto Federal de Santa Catarina e à direção geral do campus Chapecó pelas licenças concedidas!

À Debora e Rose que, gentilmente, fizeram as traduções do resumo desta pesquisa para as línguas inglesa e espanhola, respectivamente.

Àqueles que não tenham sido citados, mas que estiveram, de alguma forma, presentes em meu caminho ou torcendo pela minha realização. Muito obrigada!

RESUMO

Objetiva compreender a dimensão ética da competência em informação dos bibliotecários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). Para alcançar este objetivo, caracterizou-se a dimensão ética a partir da literatura da área de Ciência da Informação e da Filosofia, descreveu-se a experiência dos bibliotecários quanto aos aspectos éticos e legais relacionados ao uso da informação e identificou-se nas narrativas percepções sobre o *Padrão 5* de competência em informação contido no documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* da *Association of College & Research Libraries* (ACRL), publicado em 2000. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, do tipo levantamento, documental e bibliográfica. Adotou-se uma abordagem de tratamento e análise dos dados qualitativa e fenomenológica. Esta abordagem possibilita uma aproximação com a experiência do outro, uma compreensão do fenômeno. A técnica utilizada para coleta dos dados foi a entrevista narrativa, que permite o acesso à experiência do outro indivíduo de modo indireto. Os dados foram analisados com base no método fenomenológico de Sanders (1982). A etapa de análise fenomenológica do conteúdo das transcrições deste método inclui a descrição do fenômeno tal como revelado nas transcrições das entrevistas, a identificação de temas ou invariantes que emergem das descrições, as reflexões subjetivas dos temas emergentes e a união dos temas em conjuntos de essências que caracterizam a estrutura do fenômeno. A partir da literatura, pode-se afirmar que a dimensão ética da competência em informação diz respeito à ação humana, com base em princípios para a orientação da boa conduta dos indivíduos. Esta dimensão transcorre pelas práticas profissionais e perpassa as outras dimensões da competência em informação. As narrativas das bibliotecárias do IFSC revelam que o fenômeno estudado nesta pesquisa pode ser percebido sob os seguintes aspectos: legais, no que diz respeito ao uso da informação (questões de plágio, direito autoral, conhecimento e uso da normalização, uso das resoluções internas da instituição e de leis); éticos da profissão (envolve os aspectos legais, a defesa do livre acesso à informação, a questão da censura e inclui também os valores éticos); e, que dizem respeito ao bem coletivo (igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, trabalho em equipe e posturas do profissional). Quanto ao *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000), os elementos que mais se destacaram nas narrativas das bibliotecárias foram plágio, uso de leis relacionado ao

acesso e uso dos recursos de informação e defesa do livre acesso à informação. Os resultados desta pesquisa podem contribuir para chamar a atenção dos bibliotecários quanto aos aspectos éticos e legais que envolvem o uso, manipulação e disseminação da informação. A observação destes aspectos interfere na oferta de serviços de qualidade, gerando credibilidade para o profissional e para a instituição, bem como, à categoria profissional.

Palavras-chave: Competência em informação. Dimensão ética da competência em informação. Bibliotecário.

ABSTRACT

It is aimed to understand the ethical dimension of information literacy of librarians from the Federal Institute of Education, Science and Technology of Santa Catarina (IFSC). To achieve this goal, we characterized the ethical dimension from the literature of Information Science and Philosophy areas, the librarians' experiences described is about the ethical and legal aspects of the use of information and it was identified in the perceptive narrations Standard 5 from the information literacy contained in the Information Literacy Competency Standards for Higher Education document from the Association of College & Research Libraries (ACRL), published in 2000. It is an explanatory research and descriptive type of survey, documental and literary. We adopted an approach of processing and analysis of qualitative and phenomenological data. This allows an approach to the experience of the other, an understanding of the technical phenomenon. The technique used for data collection was the narrative interview, which allows access to the experience of another individual indirectly. Data was analyzed using the phenomenological method of Sanders (1982). The phenomenological analysis stage of the content of the transcripts of this method includes the description of the phenomenon as revealed in the interview transcripts, identification of themes or invariants that emerge from the descriptions, the subjective reflection of the emerging themes and unity of the themes in sets of essences that characterize the structure of the phenomenon. From the literature, it can be said that the ethical dimension of information literacy is about the human action, based on principles to guide the conduct of individuals. This dimension takes place by professional practices and permeates the other dimensions of information literacy. The narratives from the librarians of IFSC revealed that the phenomenon studied in this research can be seen in the following aspects: legal, concerning the use of information (plagiarism issues, copyright, knowledge and use of standards, use of internal resolutions of the institution and laws); ethical profession (involves the legal aspects, the defense of free access to information, the issue of censorship and also includes the ethical values); and, concerning the collective good (equality and fairness in the relationship with users, teamwork and professional positions). As for Standard 5 information literacy the ACRL (2000), the elements that stood out in the narratives of librarians were plagiarism, use of laws related to access to and use of information resources and defense of free access to information. The results of this research can contribute to draw the attention of librarians

as the ethical and legal aspects that involve the use, handling and dissemination of information. The observation of these aspects interferes in the provision of quality services, generating credibility for the professional and for the institution as well as the professional category.

Key words: Information Literacy. Ethical dimension of information literacy. Librarian.

RESUMEN

Objetiva comprender la dimensión ética de la competencia en información de los bibliotecarios del Instituto Federal de Educación, Ciencia y Tecnología de Santa Catarina (IFSC). Para eso, fue caracterizada la dimensión ética con basis en la literatura de la área de la Ciencia de la Información y de la Filosofía, fue descrita la experiencia de los bibliotecarios cuanto a los aspetos éticos y legais que se refieren al uso de la información y fueron identificadas en las narrativas las percepciones acerca del *Padrão 5* de la competencia en información del documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* de la *Association of College & Research Libraries (ACRL)*, publicado en 2000. Esta es una pesquisa exploratoria y descriptiva, del tipo levantamiento, documental y bibliográfica. Fue adoptada un abordaje de tratamiento y análisis de los datos cualitativa y fenomenológica. Este abordaje es lo que posibilita una aproximación con la experiencia del otro, una comprensión del fenómeno. La técnica utilizada para la busca de los datos fue la entrevista narrativa. Esta permite el acceso a la experiencia del otro sujeto de manera indirecta. Los datos fueron analizados con basis en el método fenomenológico de Sanders (1982). La etapa del análisis fenomenológica de las transcripciones de este método incluye la descripción del fenómeno exactamente como aparece en las transcripciones de las entrevistas, la identificación de temas o invariantes que emergen de las descripciones, las reflexiones subjetivas de los temas emergentes y la unión de los temas en conjuntos de esencias las cuales caracterizan la estructura del fenómeno. Con basis en la literatura, se puede afirmar que la dimensión ética de la competencia en información se relaciona a la acción humana, con soporte en principios para la orientación de la buena conducta de los sujetos. Esta dimensión transcurre por las practicas profesionales y pasa por las demás dimensiones de la competencia en información. Las narrativas de las bibliotecarias del IFSC revelan los siguientes aspectos del fenómeno estudiado en esta pesquisa: legais, en lo que se refiere al uso de la información (cuestiones de plagio, directo del autor, conocimiento y uso de la normalización, de resoluciones internas de la institución y de leyes); éticos de la profesión (envolucra los aspectos legais, la defensa del libre acceso a la información, la cuenti3n de la censura y incluye también los valores éticos); y, los que dicen respecto al bien colectivo (igualdad e imparcialidad en la relación con los usuarios, trabajo en equipo y posturas del profesional). Acerca del *Padrão 5* de la

competencia en información de la ACRL (2000), los elementos que más se destacaron en las narrativas de las bibliotecarias fueron el plagio, el uso de leyes relacionado al acceso y el uso de los recursos de información y defensa del libre acceso a la información. Los resultados de esta pesquisa pueden contribuir en el sentido de llamar la atención de los bibliotecarios para los aspectos éticos y legales que involucran el uso, manipulación y diseminación de la información. La observación de estos aspectos interfieren en la oferta de los servicios de calidad, produciendo credibilidad para el profesional y para la institución, así como, a la categoría profesional.

Palabras-clave: Competencia en información. Dimensión ética de la competencia en información. Bibliotecario.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Problemas da Filosofia da Informação	37
Figura 2 - Estratégias para a solução dos problemas éticos	75
Figura 3 - Ciclo de vida da informação	78
Figura 4 - Poder da informação: construindo parcerias para aprendizagem	103
Figura 5 - Guarda-chuva da competência em informação.....	106
Figura 6- Elementos da dimensão ética da competência em informação com base na literatura.....	128
Figura 7 - Dimensão ética da competência em informação a partir das narrativas	199

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Direitos e deveres do bibliotecário, de acordo com a Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002	81
Quadro 2 - Valores e posturas profissionais apontados no Código de Ética do Bibliotecário brasileiro.....	82
Quadro 3 - Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 – Direitos autorais	84
Quadro 4 - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação Pública	89
Quadro 5 - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet no Brasil.....	91
Quadro 6 - Características das dimensões da competência em informação.....	117
Quadro 7 - Padrão 5 de competência em informação, com base no documento da ACRL (2000, tradução nossa).....	129
Quadro 8 - Padrão 6 de competência em informação, com base no documento da ANZIIL e CAUL, publicado em 2004.....	132
Quadro 9 - Mudanças na prática educativa do bibliotecário	138
Quadro 10 - Bibliotecários do IFSC.....	153
Quadro 11 - Fases da entrevista narrativa	157
Quadro 12 - Perfil dos narradores	165
Quadro 13 - Principais elementos do Padrão 5 de competência em informação (ACRL, 2000) e trechos das narrativas que os mencionam	191

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AASL – *American Association of School Librarians*
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACRL – *Association of College & Research Libraries*
ALA – *American Library Association*
ANZIIL – *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy*
CAUL – *Council of Australian University Librarians*
CBO – Classificação Brasileira de Ocupações
CEFET – Centros Federais de Educação Tecnológica
CFB – Conselho Federal de Biblioteconomia
CGU – Controladoria-Geral da União
CILIP – *Chartered Institute of Library and Information Professionals*
CRB – Conselho Regional de Biblioteconomia
ETF-SC – Escola Técnica Federal de Santa Catarina
EUA – Estados Unidos da América
IFLA – *International Federation of Library Associations and Institutions*
IFSC – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
LIRT – *Library Instruction Round Table*
MEC – Ministério da Educação
NCLIS – *National Commission on Libraries and Information Science*
SETEC – Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
TCC – Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
UFPB – Universidade Federal da Paraíba
UNESCO – Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura
USP – Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	23
1.1 JUSTIFICATIVA	25
1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	26
1.3 OBJETIVOS	28
1.3.1 Objetivo Geral.....	28
1.3.2 Objetivos Específicos	28
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	29
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	31
2.1 A FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO E O PROBLEMA ÉTICO.....	32
2.2 A SOCIEDADE E A ÉTICA DA INFORMAÇÃO.....	40
3 FUNDAMENTAÇÃO CONCEITUAL	49
3.1 ÉTICA: CONCEITOS E PRINCIPAIS TEORIAS	49
3.2 ÉTICA PROFISSIONAL E ÉTICA BIBLIOTECÁRIA	65
3.2.1 O uso da informação: aspectos éticos e legais.....	78
3.2.1.1 Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002	80
3.2.1.2 Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998	83
3.2.1.3 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011	87
3.2.1.4 Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.....	90
3.3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS E HISTÓRICOS	93
3.5 A DIMENSÃO ÉTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	121
3.5.1 Os padrões de avaliação da competência em informação e a ética	128
3.6 BIBLIOTECÁRIO E BIBLIOTECAS: A FUNÇÃO EDUCATIVA	134
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA.....	145
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	145
4.2 CAMPO DE ESTUDO	150
4.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS	154
4.4 A REALIZAÇÃO DO PRÉ-TESTE.....	158
4.5 A ANÁLISE FENOMENOLÓGICA DOS DADOS	159
4.6 CUIDADOS ÉTICOS NA PESQUISA	161
5 DESCRIÇÃO E REFLEXÃO FENOMENOLÓGICA DO CONTEÚDO DAS NARRATIVAS	163
5.1 PERFIL DOS NARRADORES	164
5.2 AS NARRATIVAS DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFSC: ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS RELACIONADOS AO USO DA INFORMAÇÃO.....	165

5.3 AS NARRATIVAS DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFSC QUANTO AO <i>PADRÃO 5</i> DE AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (ACRL, 2000).....	190
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	201
REFERÊNCIAS	205
APÊNDICE A – Questionário de caracterização	232
APÊNDICE B – Tópico inicial da narração	234
APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)	235
APÊNDICE D – Narrativas transcritas	237

1 INTRODUÇÃO

*Uma tempestade está sendo soprada do Paraíso;
pegou suas asas tão violentamente que o anjo não
as consegue mais fechar. A tempestade o suga
para trás, para o futuro, enquanto os destroços se
acumulam em direção aos céus, diante de seus
olhos. Essa tempestade chama-se progresso.*
Walter Benjamin

O século XXI caracteriza-se pelas transformações que acompanham a acelerada introdução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e os processos de produção e disseminação de informações.

A informação, neste cenário, passou a ser reconhecida como elemento chave em todos os segmentos que envolvem a sociedade, modificando o cotidiano e o modo de agir dos indivíduos. O cotidiano pessoal e profissional é organizado e suas ações são fundamentadas com base nas informações e conhecimentos adquiridos. Assman (2000) observa que a espécie humana alcançou uma fase evolutiva na qual os aspectos cognitivo e relacional da convivialidade humana se metamorfoseiam com uma rapidez nunca antes experimentada devido à função mediadora, quase onipresente, das tecnologias. Associado às oportunidades de incremento da sociabilidade humana, surgem também novos riscos de discriminação e desumanização, uma vez que, a grande quantidade de informação disseminada por meio dos diversos recursos informacionais não é filtrada, gerando dúvidas sobre a autenticidade, a validade e a confiabilidade, e impondo o desafio de avaliar, compreender e utilizar as informações de forma ética e legal.

A abundância de informações por si só não forma indivíduos mais informados. É preciso que estes sejam responsáveis pela sua auto formação, capazes de atualizar-se constantemente e de aplicar suas capacidades de autoaprendizagem em um contexto que se denomina como aprendizado ao longo da vida (BELLUZZO; KOBAYASHI; FERES, 2004). Saber apropriar-se da informação e transformá-la em conhecimento é indicador de atualidade e sintonia com o mundo globalizado.

Diante desta realidade, a competência em informação ganha cada vez mais espaço, pois as circunstâncias atuais exigem que os indivíduos possuam um conjunto de habilidades, atitudes e conhecimentos sobre o universo informacional. Um indivíduo competente em informação, seja

um estudante, um profissional, é capaz de reconhecer suas necessidades, localizar a informação necessária, identificar o acesso, recuperar, avaliar, organizar e usar a informação, além de, saber como se beneficiar do mundo de conhecimentos e incorporar a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos (LAU, 2008). Entende-se a competência em informação, portanto, como um comportamento que possibilita a identificação de informações que supram as necessidades do indivíduo, independentemente do canal ou suporte em que se encontram, sem deixar de observar as questões éticas relativas a sua utilização (JOHNSTON; WEBBER, 2003). Tratando-se de bibliotecários e das questões éticas do seu fazer profissional, este tema ganha significativa relevância, tendo em vista a responsabilidade pelo uso e partilhamento de dados e de informação, núcleo desta profissão.

O uso ético e legal da informação pelos bibliotecários enquanto promotores da competência em informação é o foco desta pesquisa. A ética é uma das dimensões da competência em informação, a qual também está alicerçada noutras três dimensões: técnica, estética e política (VITORINO; PIANTOLA, 2011). A dimensão ética diz respeito à ação humana, com base em princípios para a orientação da boa conduta dos indivíduos e está presente na competência profissional, em qualquer que seja o espaço de atuação dos indivíduos (RIOS, 1999). Ela perpassa pelas demais dimensões da competência em informação por nortear a ação, o fazer profissional.

O bibliotecário, por sua vez, é a figura central no discurso da competência em informação (CAMPELLO, 2003). Segundo Mata e Casarin (2012, p. 4), o bibliotecário é “o profissional mais qualificado para promover ações educacionais nas bibliotecas por meio de atividades de Competência Informacional”, além de ser um profissional capaz de “enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta [...]” (BRASIL, 2001, p. 32).

No campo da Ciência da Informação, a ética permeia todos os “poros” do acesso, posse e uso da informação como um bem essencial à sobrevida na sociedade, seja no âmbito acadêmico, seja no tempo/espaço da atuação profissional (BUFREM et al., 2008). Assim, a atuação do bibliotecário, apoiada na ética, revela ações ligadas às atitudes e comportamentos, tanto em relação ao usuário, quanto em relação ao próprio fazer informacional.

1.1 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa justifica-se, primeiramente, pela relevância da temática. A competência em informação e sua dimensão ética, na configuração atual da sociedade, é uma necessidade à vida acadêmica, profissional e pessoal dos indivíduos. A quantidade de dados gerados, manipulados, armazenados e distribuídos pelas tecnologias trazem à tona problemáticas que exigem o uso adequado destes para que se convertam em informação. Trata-se de questões relacionadas ao plágio, ao direito autoral, à liberdade de expressão, à privacidade dos dados, ao acesso livre ao conhecimento, ao direito à expressão nas redes digitais, à censura, à identidade digital, dentre outras. Não saber lidar com a informação pode trazer implicações legais para os indivíduos, além de causar um outro fenômeno: a desinformação.

Ressalta-se que a competência em informação é mencionada na Declaração de Alexandria como o combustível para o desenvolvimento da sociedade. O investimento maciço em estratégias de competência em informação ao longo da vida cria valor público e é essencial para o desenvolvimento da sociedade da informação (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005). A ética, por sua vez, é imprescindível à convivência social e profissional dos indivíduos. É uma dimensão que permite o questionamento sobre as práticas, atitudes, regras e ações humanas (SUNG; SILVA, 2011).

A segunda motivação para o desenvolvimento desta pesquisa está relacionada com a necessidade de compreender a competência em informação do bibliotecário e os aspectos éticos relacionados, uma vez que este profissional tem uma função social e educativa a desempenhar na sociedade. Há um entendimento de alguns autores (CAMPELLO; ABREU, 2005; ORELO; CUNHA, 2013) de que o bibliotecário deve desenvolver em si habilidades e valores éticos voltados ao uso da informação para contribuir no desenvolvimento da competência em informação dos indivíduos, bem como, contribuir para o desenvolvimento da sociedade e dos princípios legais que regem o acesso aos recursos informacionais.

Nessa perspectiva, Campello e Abreu (2005, p. 179) afirmam que:

para ser capaz de construir um novo paradigma e de contribuir para a educação de pessoas competentes em informação o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente.

Orelo e Cunha (2013) também compartilham este mesmo entendimento. Segundo estas autoras, para que os Profissionais da Informação possam cumprir seu papel na sociedade precisam desenvolver a competência em informação, visando atender às necessidades de seus usuários.

Entende-se que compreender a competência em informação do bibliotecário em seu cotidiano implica em refletir sobre sua prática profissional enquanto agente promotor deste fenômeno. Desta reflexão emergem naturalmente questões éticas, pois a atuação do bibliotecário aponta para a escolha de uma conduta. Suas atitudes e ações possuem alguma consequência para a coletividade, conforme explica Foster (2013).

No cenário que envolve a ética da informação, observa-se também a responsabilidade dos Profissionais da Informação, tanto como produtores de conhecimento no campo científico, quanto como *facilitadores* na comunicação da informação para usuários que dela necessitem. Transportar, nas asas da informação, o conhecimento para todos aqueles que dele necessitem seria parte que cabe aos Profissionais da Informação na tarefa coletiva de construir uma sociedade em rede democrática e justa (FREIRE, I. M., 2010).

fsAssociada e estas questões, houve uma motivação de ordem pessoal para o estudo desta temática. Enquanto bibliotecária, interessa-me compreender as facetas da dimensão ética da competência em informação para a prática profissional, no âmbito da instituição de ensino a qual a pesquisadora atua profissionalmente.

1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

O aprendizado relacionado ao universo informacional visa tornar os indivíduos aptos quanto ao processo de busca e uso da informação, qualificando seus conhecimentos adquiridos durante e após a sua formação, por meio da utilização dos recursos e fontes de informação.

No exercício da profissão, o bibliotecário tem um papel fundamental para o desenvolvimento da competência em informação,

pois se pressupõe que ele tenha desenvolvido uma formação que lhe propicie o desenvolvimento de habilidades informacionais, tais como seleção, busca, organização, avaliação, disseminação e recuperação da informação, bem como o uso ético da informação (MATA; CASARIN, 2011).

O desenvolvimento da competência em informação pode ocorrer durante toda a vida dos indivíduos e, especialmente, em seu período de formação, momento em que os bibliotecários, como parte da comunidade de aprendizagem e como especialistas na gestão da informação, podem assumir um papel importante no ensino das habilidades em informação. Por meio da criação de programas integrados aos currículos junto com os professores, os bibliotecários podem contribuir ativamente com o processo educativo dos alunos em seus esforços para a melhoria ou o desenvolvimento das habilidades, conhecimentos e valores necessários a sua conversão em aprendizes ao longo da vida (LAU, 2008).

Os bibliotecários que atuam em instituições de ensino têm a oportunidade de criar programas para o desenvolvimento da competência em informação dos usuários, porém a sua criação, naturalmente, depende da competência em informação destes profissionais (MATA, 2009). A atuação dos bibliotecários voltada para o bem coletivo, para a justiça e para o uso ético e legal da informação nos programas de competência em informação depende dos valores, princípios e conhecimentos sobre leis e normas que regem o uso ético da informação.

A implantação de programas nas instituições de ensino de todos os níveis, voltados à competência em informação podem, conforme Mata e Casarin (2011, p. 120),

beneficiar a comunidade usuária e, conseqüentemente, a sociedade, contribuindo no desenvolvimento de cidadãos capazes de satisfazer as suas necessidades informacionais por meio do uso de fontes e dos recursos de informação, além de aprender a diferenciá-las, avaliar a sua confiabilidade, utilizá-las e comunicá-las eticamente.

Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 3) afirmam que “educar a si próprios e educar aos outros para a sociedade da informação é um dos grandes desafios para o Profissional da Informação, e um passo

importante para a formação da cultura informacional na sociedade e, eventualmente, da inteligência coletiva”.

Nesta pesquisa, considera-se a competência em informação um fenômeno. Bruce (1999) explica que a competência em informação tem sete faces - concepção baseada nas tecnologias da informação, concepção baseada em fontes de informação, concepção baseada na informação como processo, concepção baseada no controle da informação, concepção baseada na construção do conhecimento, concepção baseada na extensão do conhecimento, concepção baseada no saber - e cada uma delas representa uma forma de vivenciá-la. Trata-se das diferentes formas pelas quais as pessoas interagem com a informação, ou seja, as setes vivências representam unidas, o fenômeno da competência em informação.

Considerando que o bibliotecário possui uma formação que lhe propicia habilidades informacionais relacionadas ao uso ético da informação, a questão que se apresenta para esta pesquisa é: **quais são as experiências vividas e narradas por bibliotecários quanto à dimensão ética da competência em informação nas suas práticas profissionais e que podem servir à compreensão desta dimensão no âmbito da profissão?**

1.3 OBJETIVOS

Para responder a questão da pesquisa e orientar o desenvolvimento do trabalho é necessário determinar os limites do que deve ser investigado. Dessa forma, foram definidos o objetivo geral e os objetivos específicos, descritos a seguir.

1.3.1 Objetivo Geral

Compreender a dimensão ética da competência em informação dos bibliotecários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC).

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar a dimensão ética da competência em informação a partir da literatura da área de Ciência da Informação e da Filosofia;
- b) Descrever a experiência dos bibliotecários do IFSC quanto aos aspectos éticos e legais relacionados ao uso da informação;

- c) Identificar nas narrativas dos bibliotecários percepções sobre o *Padrão 5* de competência em informação contido no documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*¹ da *Association of College & Research Libraries* (ACRL), publicado em 2000, quanto ao uso ético e legal da informação.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

O relatório desta pesquisa constitui-se de seis seções, a partir desta **Introdução**.

O **Capítulo 2** refere-se à fundamentação teórica. Buscou-se na Filosofia da Informação e na ética da informação os fundamentos que serviram de alicerce para tratar do fenômeno da competência em informação e sua dimensão ética.

O **Capítulo 3** consiste na fundamentação conceitual. Aborda-se os principais conceitos relacionados ao tema desta pesquisa: ética, ética profissional, ética bibliotecária, competência em informação, dimensões da competência em informação, dimensão ética e a função educativa do bibliotecário.

A fundamentação teórico-metodológica compõe o **Capítulo 4** deste relatório. Caracteriza-se a pesquisa enfatizando seu caráter qualitativo e fenomenológico. Apresenta-se o universo da pesquisa e os procedimentos adotados para coleta e análise dos dados.

No **Capítulo 5** apresentam-se os dados coletados por meio da entrevista narrativa, a descrição e a reflexão destes dados com base no método fenomenológico de Sanders (1982).

Por fim, o **Capítulo 6** contém as considerações finais da pesquisa.

¹O documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* da ACRL (2000) estabelece cinco padrões e indicadores de desempenho, que servem de orientação a bibliotecários, docentes e outros profissionais de instituições de ensino, para avaliação da competência em informação dos estudantes no Ensino Superior. O quinto padrão refere-se ao uso ético e legal da informação que, no contexto desta pesquisa, serviu de base para compreender aspectos éticos da competência em informação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Aquele que estuda a forma como as coisas se originaram e passaram a existir, [...] terá delas a mais clara visão.

Aristóteles

Neste capítulo, são trazidas reflexões próprias do olhar filosófico a que se refere o objetivo da alínea “a” desta pesquisa, quanto a Ética e à Ciência da Informação.

É sob este foco que se pode afirmar: mudam os princípios éticos e as normas morais, transforma-se a concepção daquilo que é bom e daquilo que é mau, daquilo que é certo ou errado. A história apresenta uma sucessão de mudanças éticas e morais que correspondem às diferentes sociedades que se sucedem no tempo.

No cotidiano da chamada “era informacional”, a máquina é substituída pela informação. O mundo social se desmaterializa. A utopia da globalização torna-se a referência, mas o vazio e a crise (ética) pairam no ar. Sente-se um mundo fragmentado, cujo sentido está se perdendo. Juntas, a ciência e a técnica não param de surpreender e revolucionar, mas a ciência começa a admitir que seus efeitos podem ser perversos. Ela é hegemônica e precária, simultaneamente. Tudo se passa como se o ato de saber se tornasse cada vez mais obscuro. A instituição religiosa se enfraquece, os deuses se apagam, o indivíduo se encontra mais livre para negociar suas crenças (DUPAS, 2011).

A expressão “tempo real” aparece com frequência nesta sociedade dando a ideia da velocidade com que corre a transmissão dos dados e informações por meio dos canais de comunicação. O impacto das tecnologias pode ser sentido no trabalho, na educação, na vida pessoal dos indivíduos, ou seja, em todas as esferas sociais. Não há atividade humana que resista às transformações.

Neste contexto, abordar os problemas éticos que surgem no cotidiano dos indivíduos é relativamente fácil. Pode-se elogiar ou condenar ações, entretanto, o seu porquê, muitas vezes, não é explicado. É difícil analisar posições morais de modo criterioso e sistemático. Os princípios que fundamentam o discurso ético são abstratos, mas as decisões éticas são concretas e práticas. Aparentemente, não haveria motivos para se compreender a fundamentação lógica dos atos dos indivíduos na vida cotidiana se o que conta são os resultados práticos (MCGARRY, 1999). Acredita-se, no entanto, que para compreender um

fenômeno complexo é necessário buscar as teorias que sustentam o discurso.

Assim, buscou-se por meio da Filosofia da Informação entender a natureza da informação e do problema ético que a envolve. Em seguida, buscou-se observar o desenvolvimento das relações morais no campo informativo por meio da ética da informação.

2.1 A FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO E O PROBLEMA ÉTICO

A Filosofia da Informação, expressão introduzida pelo filósofo italiano Luciano Floridi, emerge no contexto da sociedade da informação, caracterizada pela rápida e crescente introdução das tecnologias de informação e comunicação. Seu surgimento se deu frente à inquietação e aos problemas acarretados pela grande quantidade de informação gerada, manipulada, armazenada e distribuída por meio das tecnologias. O fenômeno da informação “mudou o mundo profunda, irreversível e problematicamente, a um ritmo e com um âmbito nunca antes experimentados” (ILHARCO, 2003, p. 23 *apud* FLORIDI, 2003).

Historicamente, a Filosofia da Informação nasce da Filosofia da Computação, que delinea o seu objeto na informação tecnológica e nos instrumentos informacionais em questão (ILHARCO, 2003). A Computação trouxe novas oportunidades e desafios para a filosofia tradicional, mudando a maneira dos filósofos entenderem conceitos como a mente, a consciência, a experiência, o raciocínio, o conhecimento, a verdade, a ética e a criatividade (FLORIDI, 2002). Entretanto, cabe esclarecer que a Filosofia da Informação não é um dos ramos da Filosofia da Computação, conforme explica Ilharco (2003), mas é sua base mais vasta, profunda e fundadora. A Filosofia da Informação privilegia a informação como o seu tópico central, em detrimento da computação.

A vasta presença das tecnologias de informação e comunicação na sociedade contemporânea é um fenômeno permanente que vem se constituindo no modo, meio e contexto da ação dos homens no mundo. Além de estar presente nos computadores, telefones, televisões, automóveis e diversas máquinas, a tecnologia está cada vez mais no corpo dos seres humanos, nos mecanismos de funcionamento de vários órgãos, nos medicamentos e na alimentação (ILHARCO, 2003). Observa-se, portanto, que [...] “a informação se industrializa ao se informatizar cada vez mais” (LE COADIC, 2004, p. 1). À medida que as novas tecnologias penetram horizontalmente os mais variados domínios

da experiência humana, o fenômeno da informação vem ganhando relevância crescente na sociedade contemporânea (ILHARCO, 2003).

Embora a informação e a sua comunicação sejam fenômenos básicos de toda a sociedade humana, Capurro e Hjørland (2007) esclarecem que é o surgimento da tecnologia da informação e comunicação e seus impactos globais que caracterizam a sociedade da informação.

Questionar o que é informação, de acordo com Ilharco (2003), é algo semelhante a questionar o que é o homem ou o que é conhecimento. Trata-se de uma questão primordial, entretanto, “nunca, nem sobre a informação, sobre o homem ou no que se refere ao conhecimento, existirão noções ou definições universais e consensualmente aceitas” (ILHARCO, 2003, p. 43). Crnkovic e Hofkirchner (2011) observam que o conceito de informação é poderoso e evasivo, uma vez que pode ser associado à diversas explicações, dependendo dos requisitos e intenções.

Capurro e Hjørland (2007) analisam o termo “informação” como conceito interdisciplinar. Eles revisam as contribuições de teóricos das áreas de Física, Biologia, Sistemas de Informação, Filosofia, Psicologia, Sociologia, Biblioteconomia, Documentação e Ciência da informação, entre outras, ao longo do último quarto do século, para a formação do conceito de informação no sentido de conhecimento comunicado. Estes autores identificaram que existem muitos conceitos de informação e eles estão inseridos em estruturas teóricas mais ou menos explícitas. O conceito de informação aparece em domínios diferentes e é fluido, uma vez que sua natureza muda conforme a finalidade e contexto.

Com base em outros teóricos, Crnkovic e Hofkirchner (2011) também admitem que a informação pode ser entendida sob uma gama de possibilidades. Ela pode ser dinâmica; pode ser transmitida, recebida e processada, ou pode ser produzida, construída; pode ser objetiva ou subjetiva; pode ser vista como coisa, como propriedade ou como relação; pode ser interpretada a partir da perspectiva de teorias formais ou de teorias informais; e, pode ser vista como sintática, como semântica ou como fenômeno pragmático.

Os conceitos, portanto, são expressos na linguagem de alguma teoria. Capurro e Hjørland (2007, p. 160) observam que “quase toda disciplina científica usa o conceito de informação dentro do seu próprio contexto e com relação a fenômenos específicos”.

A Ciência da Informação, comumente, utiliza o conceito de informação no sentido de conhecimento comunicado, como se pode observar nos estudos de Le Coadic (2004) e Robredo (2007).

Informação, para Le Coadic (2004, p. 4), “é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte”. Robredo (2007, p. 60) complementa essa definição afirmando que a informação

pode ser registrada, duplicada, transmitida, armazenada, organizada, processada, recuperada, mas somente quando extraída da mente e codificada, pela linguagem natural (fala ou escrita), seguindo normas e padrões (gramática, sintaxe) próprios de cada língua, ou de outras linguagens criadas pelo homem (linguagens de programação, que também têm suas gramáticas e sintaxes).

Há um processo de transformação do conhecimento na mente, e em informação fora da mente. Assim, informação é o conhecimento externalizado, mediante algum tipo de codificação, conforme defende Robredo (2007), deixando clara a utilização do conceito de informação no sentido de conhecimento comunicado.

Por outro lado, Floridi (2010) não assume um conceito baseado na comunicação, é cético quanto a uma teoria unificada da informação baseada em qualquer conceito privilegiado. Este autor defende que a informação compreende dados que estão no mundo, independentemente de agentes epistêmicos. Os dados são vistos como permissões restritivas, isto é, diferenças que facilitam certas interpretações em relação a processadores de dados inteligentes como os indivíduos, enquanto impedem ou tornam mais difícil alguns outros. Alguns estudiosos colocam a informação “dentro” da mente, outros insistem que ela está no mundo. Para Floridi (2010) essa é uma discussão sem sentido, uma vez que, a informação semântica em geral é bidimensional, não está nem aqui, nem lá, mas na interface entre o indivíduo e o ambiente, como um limiar ou limite entre os dois espaços.

A informação, de certa forma, sempre foi pressuposta como óbvia, transparente, igual para todos os que a acessam em qualquer ocasião, observa Ilharco (2003). Contudo, uma vez questionado esse pressuposto, vivendo numa sociedade caracterizada pela geração constante de nova e de mais informação, a transparência desaparece.

Nesse sentido, a Filosofia da Informação é um campo de estudos destinado a responder à questão “qual é a natureza da informação”, tentando demonstrar sua legitimidade (FRANCELIN; PELLEGGATTI, 2004).

Esse campo de estudos é definido por Floridi (2002, p. 137, tradução nossa) como

um campo filosófico preocupado com a investigação crítica, de natureza conceitual e princípios básicos de informação, incluindo sua dinâmica, utilização e ciências, e a elaboração e aplicação da informação teórica (theoretic) e metodologias computacionais para a resolução de problemas filosóficos.

Por dinâmica da informação, entende-se, de acordo com Floridi (2002), a constituição de modelagem de ambientes informacionais, ciclos de vida da informação, ou seja, uma série de fases e formas pelas quais a informação pode passar desde seu surgimento até sua utilização final e possível desaparecimento. E, por computação, tanto no sentido de máquina como no sentido de processamento da informação.

A Filosofia da Informação, de acordo com Francelin e Pellegati (2004), busca analisar os mais variados assuntos que estejam relacionados à informação, preocupando-se menos em discutir as ferramentas e as operações que dão suporte à informação do que as relações entre o ser humano e a informação. O ambiente de estudo da Filosofia da Informação é o próprio ambiente do ser humano. A realidade humana é que possibilita a constituição da informação e sua veiculação. É nessa realidade que serão analisadas e pensadas as formas de trânsito da informação.

O método de estudo da Filosofia da Informação, conforme Francelin e Pellegatti (2004) e Ess (2009), é relacional, uma vez que se baseia na complexidade do pensamento e do cotidiano humanos. É também uma ontologia, levando a informação a uma categoria ontológica primária e constituinte, ou seja, “ser enquanto ser uma entidade informacional” (ESS, 2009). Seu objeto de estudo é a informação “liberta”, aquela que não está presa a um domínio, que não está em condições de ser manipulada ou controlada pelo ser humano (FRANCELIN; PELLEATTI, 2004).

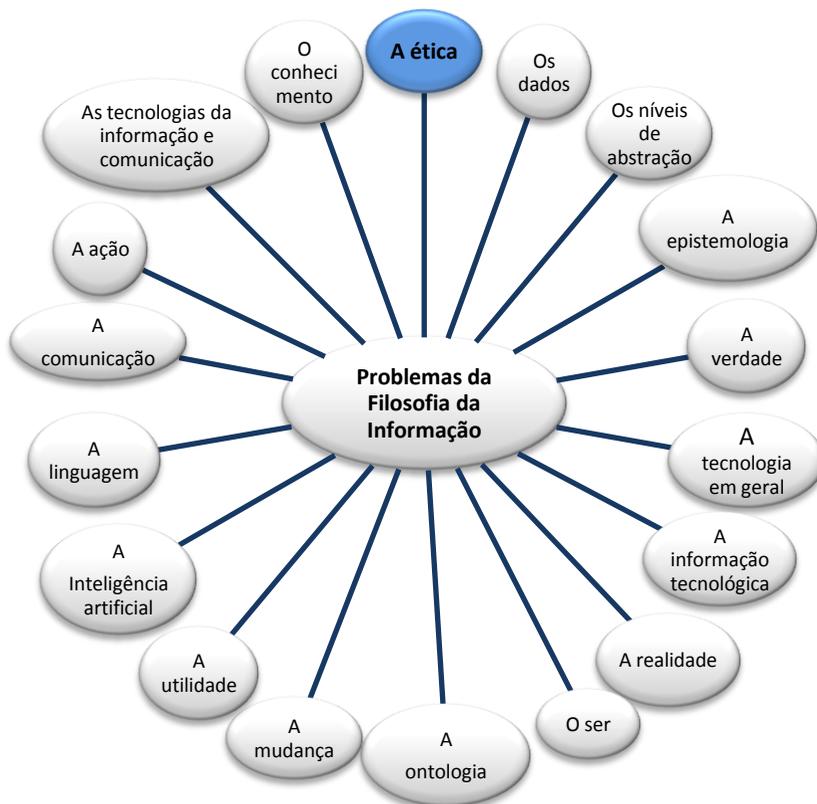
Apesar da Filosofia da Informação ser uma área emergente, ela pode igualmente ser considerada uma disciplina madura. Essa posição é defendida por Floridi (2002) sob três argumentos: (a) a Filosofia da Informação é um campo autônomo porque endereça tópicos únicos; (b) a Filosofia da Informação proporciona uma aproximação inovadora a tópicos filosóficos, tanto tradicionais como novos; e, (c) a Filosofia da Informação tem a potencialidade de se manter ao nível dos outros ramos

da filosofia, oferecendo o tratamento sistemático das fundações conceituais da informação e da sociedade da informação, propondo nesse âmbito novas teorias. Nesta perspectiva, a Filosofia da Informação estrutura-se em três tipos de domínios: *tópicos* (fatos, dados, problemas, observações, etc.), *métodos* (técnicas, aproximações, modelos, etc.) e *teorias* (hipóteses, explicações, descrições, etc.) (FLORIDI, 2002).

Floridi (2004) explica ainda que uma nova disciplina filosófica é facilmente identificável, uma vez que deve ser capaz de apropriar-se de uma interpretação explícita, clara e precisa da sua questão ontológica, apresentando-se assim como uma “filosofia específica de”. A questão “o que é informação” atinge esse objetivo. Contudo, como acontece com qualquer outra questão, ela não mapeia os seus problemas específicos em detalhes. Portanto, a questão que precisa ser respondida é: “quais são os principais problemas da Filosofia da Informação que merecem atenção nos próximos anos?”

Buscando responder essa pergunta, Ilharco (2003) esclarece que a Filosofia da Informação evolui a partir e em função de um único fenômeno fundador - a informação - e de uma única questão - o que é informação? Nesse sentido, aponta um conjunto de problemas sobre os quais esta filosofia debruça-se ou deverá debruçar-se no futuro. O conjunto de problemas apresentado por Ilharco (2003) pode ser visualizado na Figura 1.

Figura 1 - Problemas da Filosofia da Informação



Fonte: Elaborado pela autora.

O **problema ético** refere-se às mudanças de comportamentos, de estruturas, de valores, de estratégias e de poderes provocados, desencadeados ou relacionados com a disseminação das tecnologias de informação e da comunicação pelo planeta, que anunciam novos desafios e problemas à humanidade. Ao abrirem novas possibilidades de atuação e oportunidades, as tecnologias também possibilitam o surgimento de ameaças e a progressão de comportamentos e de práticas

fortemente questionáveis em termos éticos e morais. Trata-se de questões que se relacionam com a dignidade do ser humano, com o respeito dos direitos dos profissionais, com o respeito pela privacidade da vida pessoal de cada um, com a responsabilidade social, com a solidariedade, com a partilha de valores entre os indivíduos, entre outros aspectos. Os avanços da ciência e da tecnologia, nomeadamente desenvolvimentos na genética e biotecnologia, têm de igual modo apresentado novos desafios éticos. A Filosofia da Informação também reflete e analisa estes tipos de questões, procurando na ética fundamental e na ontologia, respostas capazes de enquadrar ética e moralmente estes novos cenários.

Observa-se que a Filosofia da Informação, enquanto reflexão fundamental sobre a informação consiste em questionar de uma forma basilar e fundamental sobre o que é o questionar fundador de outros variados ramos da filosofia: o que é ser? (ontologia), o que é conhecer? (epistemologia), o que é a linguagem? (filosofia da linguagem), o que é a mente, a consciência, o bem e o mal, o pensamento, entre outros. Trata-se de um questionar que não pode ser resolvido por inquéritos, sondagens, por consultas a dicionários ou por análises estatísticas. Cada resposta pressupõe um conjunto de fundamentos quanto ao contexto. Assim, aquilo que se investiga, a informação, o mundo, a ação, o homem, ou a tecnologia, podem manifestar-se de formas, modos e com implicações variadas em função dos pressupostos que serviram de base para tal fundamento. Esses pressupostos tendem a não ser explícitos, porque é com base neles que uma diferença, uma manifestação, uma perturbação (um som, um texto, um cheiro, uma imagem) pode ganhar o seu primeiro sentido e evoluir no domínio do significado (ILHARCO, 2004).

Frente aos preceitos deste campo filosófico, brevemente abordados nesta seção, Mostafa (2010) afirma que alguns autores da área de Ciência da Informação, demonstram certa rejeição à Filosofia da Informação, mostrando-se a favor de uma “filosofia da Ciência da Informação”.

Esse desconforto tem como causa um estudo em que Floridi (2010) discute sua proposta filosófica para a Biblioteconomia e Ciência da Informação. O autor propõe substituir a epistemologia social do conhecimento pela Filosofia da Informação, pois acredita que a Epistemologia social não pode fornecer bases filosóficas para a Biblioteconomia e para a Ciência da Informação de forma satisfatória. A Filosofia da Informação como fundamentação da Biblioteconomia e da Ciência da Informação investigaria a ontologia dos objetos destas áreas,

com uma teoria substancial da dinâmica da informação e uma abordagem ética do domínio da informação.

Salcedo e Revoredo (2013) afirmam que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação são estudadas na perspectiva filosófica por teóricos da área, mas em uma abordagem somente epistemológica”. Contudo, Bembem e Santos (2014) compreendem que apesar de todas as áreas do conhecimento lidarem com informações nas mais diversas esferas, é a Ciência da Informação que tem a informação como objeto de estudo e por isso tem buscado na área da Filosofia da Informação a compreensão teórica e conceitual do fenômeno “informação”.

Nesse sentido, a particularidade da Filosofia da Informação, de acordo com Ilharco (2004, p. 42),

é a possibilidade de sob um mesmo paradigma, não apenas no âmbito de uma mesma teoria ou proposta ontológica ou epistemológica, mas sob uma mesma perspectiva de fundo, a da informação, poder proporcionar a reflexão fundamental e crítica sobre os pressupostos, os métodos, as investigações, as descobertas, as dúvidas, os problemas e as soluções, de uma cada vez maior parte das atividades científicas, comunicacionais, tecnológicas, culturais, sociais e profissionais das sociedades desenvolvidas.

Considera-se, portanto, a Filosofia da Informação como um campo filosófico dinâmico, que busca aprofundar-se sobre diversos aspectos relacionados à informação, sua natureza, sua dinâmica e suas ciências. Dentre os problemas adjacentes ao fenômeno da informação, estão as questões voltadas para o uso informacional e as implicações éticas deste uso. Entende-se, portanto, que os fundamentos da Filosofia da Informação podem servir de base para esta pesquisa, uma vez que, este campo se desenvolveu em decorrência dos problemas criados pelas tecnologias de informação e comunicação e pelo excesso de informações, assim como, a competência em informação, que se volta para o uso da informação pelo indivíduo.

A noção de Filosofia da Informação, de acordo com Ilharco (2004), vem se difundindo, nas últimas décadas, nos meios acadêmicos e científicos mais avançados, uma vez que se trata da reflexão filosófica sobre informação, comunicação e tecnologia. Estes três termos são os pilares da sociedade contemporânea. Compreender a competência em informação e sua dimensão ética exige considerar os pilares desta

sociedade e o problema ético mencionado por Ilharco (2003), uma vez que este se refere a questões éticas em torno do uso da informação.

Na próxima seção, caracteriza-se a sociedade contemporânea e aprofunda-se em questões éticas relacionadas à informação por meio dos fundamentos da ética da informação.

2.2 A SOCIEDADE E A ÉTICA DA INFORMAÇÃO

O conceito de ética da informação ou ética informacional, como preferem alguns autores, destacou-se nos últimos anos do século XX, devido ao impacto das TIC que permitem a produção, armazenamento, processamento e divulgação de informações de forma global, democrática e interativa (FERNÁNDEZ-MOLINA, 2009). Entretanto, sua origem se deu na Grécia antiga com o conceito de *parrhesia*² – que significa “falar sobre qualquer coisa” –, diretamente relacionado à liberdade de expressão (CAPURRO, 2006).

A evolução da ética da informação, nos Estados Unidos (EUA), está relacionada, primeiramente, à Biblioteconomia e, em seguida, à Computação. Os primeiros estudiosos a utilizarem a expressão foram Robert Hauptman, que escreveu diversas obras e artigos tratando de questões éticas sendo um dos mais conhecidos o livro intitulado *Ethical challenges in librarianship*, e Rafael Capurro que escreveu um artigo, em 1988, intitulado *Informationethos und Informationsethik*. No entanto, algumas das questões de ética da informação foram levantadas em 1980 por Barbara J. Kostrewski e Charles Oppenheim (CAPURRO, 2006).

A ética da informação surge num momento em que o questionamento teórico da moral é cada vez mais urgente, devido ao impacto das TIC na sociedade. Os conflitos que antes eram locais, agora transformam-se em conflitos globais e vice-versa. A ética é um sinal que as normas e hierarquias de valores que eram considerados certas estão, na atual sociedade, em crise (CAPURRO, 2010). Marti e Vega-Almeida (2005) esclarecem que o desenvolvimento alcançado pela espécie humana na sociedade da informação – novo contexto onde transita o ser social - não gerou somente benefícios, mas também problemas e

²*Parrhesia* refere-se a um compromisso público pessoal com a crença da verdade. O conhecimento do crente está ligado ao seu ser. Trata-se da verdade sobre o seu próprio ser. "Dizer a verdade" torna-se um imperativo moral, sob condições específicas. O sujeito está ciente do que deveria ser, bem como dos riscos para si próprio no caso de negar publicamente um estado de coisas, em nome de possíveis alternativas que ele acredita serem melhores (CAPURRO, 2006).

antagonismos que imergem no mundo de hoje em uma profunda crise que afeta a todos.

Na visão de Dupas (2001), apesar de ter sido um período de conquistas da ciência, o século XX não terminou bem. Há um vazio e uma crise. Sente-se um mundo fragmentado. Seu sentido está se perdendo nessas fraturas, com múltiplos significados e contradições. Ao mesmo tempo em que a ciência e a técnica não param de surpreender e revolucionar, o capitalismo global apossou-se por completo dos destinos da tecnologia, libertando-a de amarras metafísicas³ e orientando-a única e exclusivamente para a criação de valor econômico. As instituições religiosas enfraqueceram, o indivíduo encontra-se mais livre para negociar suas crenças. Os vetores tecnológicos autonomizaram-se definitivamente de considerações de natureza ética, social ou de políticas públicas. Algumas consequências foram o aumento da concentração de renda e da exclusão social, o perigo de destruição do *habitat* humano pela contaminação e a manipulação genética ameaçando o patrimônio comum da humanidade.

A configuração da sociedade contemporânea demanda, portanto, uma reflexão crítica sobre os aspectos éticos relacionados à informação, isso porque as relações entre os indivíduos redefinem novos padrões culturais, políticos e éticos. O pensar reflexivo pode ser entendido como um tipospecífico de pensar, de natureza ética, cuja função essencial é a de “explicar, esclarecer ou investigar uma determinada realidade, elaborando os conceitos correspondentes” (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2013, p. 20).

Para pensar nas perspectivas de um desenvolvimento indagativo de uma ética da informação, de acordo com González de Gómez (2010), é necessário considerar três momentos: num primeiro, seria importante a reflexão sobre as premissas meta-teóricas, do ponto de vista da Ética, acerca do que se entende por informação. Num segundo momento, estabelecer alguma forma de discriminação acerca de quais práticas e ações de informação implicariam critérios ou demandas éticas e morais. E, num terceiro momento, indicar algumas zonas de tensão em que conflitos de valorização, assimetrias de distribuição ou reconhecimento, as fariam merecedoras de pesquisa teórica e aplicada para o desenvolvimento de uma ética da informação situada, crítica e apta para

³ A metafísica é a investigação filosófica que gira em torno da pergunta “O que é?”. Existência e essência da realidade em seus múltiplos aspectos são os temas principais da metafísica, que investiga os fundamentos, os princípios e as causas de todas as coisas e o Ser íntimo de todas as coisas, indagando por que existem e por que são o que são (CHAUÍ, 2009).

incorporar suas reflexões nos fóruns deliberativos da academia e da sociedade em geral.

Com relação as premissas, González de Gómez (2010, p. 148) explica que “entender quais as normas, motivações ou efeitos de caráter moral, no domínio da informação, requer [...] lidar com questões que precedem e condicionam a indagação ética”. A autora destaca algumas premissas meta-teóricas acerca da informação que respondem à questão da agência e também considera agenciamentos heterogêneos, de modo que efeitos morais de ou sobre a informação podem resultar da intervenção de agentes não-humanos, como em certos usos da robótica, ou ainda, podem ser atribuídos a manifestação de estruturas ontológicas primárias, sua preservação ou destruição. Outras questões, que antecedem a abordagem ética, resultam de considerar a informação como insumo ou produto do conhecimento.

Há também que considerar-se um paradoxo entre as condições que definem certas normas como morais, sendo que a informação estaria ancorada nos contextos narrativos de tradições culturais e comunidades de interpretação. Conforme as éticas deontológicas, tal como a de Kant, o princípio formal de universalidade seria o critério central para estabelecer a eticidade de ações ou normas. Alguns princípios éticos substantivos, como os direitos humanos, demandam também legitimidade universal. Do ponto de vista reflexivo, a questão da extensão de uma moldura normativa em que se sustentam avaliações e escolhas informacionais, em torno da justiça e da vida boa seria já uma questão prioritária (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2010).

A reflexão sobre o fenômeno da informação na sociedade contemporânea, bem como das suas várias manifestações, tem como premissa também as tecnologias da informação e comunicação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2010). Ilharco (2003) afirma que há uma crescente dependência de meios tecnológicos da comunicação entre os indivíduos. A estrutura da informação na atualidade está fundamentada numa lógica essencialmente tecnológica. O acontecer do mundo, a comunicação e a ação se dão no âmbito do processo de informação tecnológica. A informação tecnológica – textos, sons, desenhos, fotografias e vídeos – gerada e distribuída pelos diversos instrumentos tecnológicos está em toda parte. Neste contexto, são vivenciados problemas de cunho informacional que demandam ações e processos avaliativos e de tomada de decisão, numa escala e extensão renovada, tal como aqueles que resultam da convergência e expansão das tecnologias digitais (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2010).

Considerando essas premissas, busca-se entender a informação sob a perspectiva da sua ética. A ética da informação pode ser compreendida sob diversas concepções. Na concepção de Capurro (2010), trata-se de uma ética intercultural da informação, a qual permite um relacionamento entre as normas morais universais e as tradições morais locais. A reflexão ética, segundo Capurro (2010), transita entre polos de universalização e a efetivação em situações particulares. Este autor considera essa ética uma teoria descritiva e emancipatória sob perspectivas históricas e sistemáticas. Como teoria descritiva analisa as distintas estruturas e relações de poder que determinam a atividade informativa em distintas culturas e épocas. Como teoria emancipatória se ocupa da crítica ao processo de relações morais no campo da informação e compreende aspectos individuais, coletivos e universais.

Em outras palavras, Capurro (2010) explica que a ética da informação observa o desenvolvimento das relações morais no campo informativo e em especial no campo da rede digital, expõe e critica mitos informativos e analisa relações de poder que determinam o campo em questão, expõe contradições ocultas de práticas de poder, e, observa o desenvolvimento de concepções teóricas no campo da informação.

Nesta perspectiva, a questão da privacidade, por exemplo, não é igual em todas as culturas, uma vez que, cada local tem uma história e uma cultura particular. Capurro (2010) defende que, sob o ponto de vista da ética intercultural da informação, existem diferenças tanto nas tradições morais como nas fundamentações e problematizações éticas. Uma reflexão ética deve pensar o universo sem deixar de lado a singularidade de formas de vida e os aspectos históricos e geográficos.

A ética da informação na concepção de Floridi (1999, 2006, 2010), por sua vez, pode ser vista como a evolução de uma ética ambiental, cuja principal função é (ou deveria ser) o bem-estar da infosfera. Seu princípio fundamental é algo mais elementar que a vida, o Ser entendido informacionalmente e, portanto, algo mais fundamental que prazer ou dor, ou seja, a entropia (FLORIDI, 2010). Entropia, neste contexto, refere-se a qualquer tipo de destruição, corrupção, poluição e esgotamento de objetos informacionais, ou seja, qualquer forma de empobrecimento do Ser (FLORIDI, 2006).

A infosfera, para Floridi (1999, p. 44, tradução nossa) “é o ambiente constituído pela totalidade de entes informacionais – incluindo todos os agentes – processos, suas propriedade e relações mútuas”. Entes informacionais referem-se a “qualquer coisa que possa ou venha a existir, como as gerações futuras; e tudo o que era, mas não é mais,

como nossos ancestrais ou civilizações antigas” (FLORIDI, 2006, p. 26, tradução nossa).

Com base na ética da informação, de acordo com a concepção de Floridi (2010, p. 46), avaliam-se

as obrigações dos agentes morais em termos da sua contribuição para o crescimento da infoesfera e qualquer processo, ou ação, ou evento que negativamente afeta toda a infoesfera – não somente o objeto informacional – como um aumento de seu nível de entropia e, portanto uma instância do mal. A questão ética levantada pela Ética da Informação é “o que é bom para uma entidade informacional e para a infoesfera em geral?” A resposta é dada por uma teoria minimalista de desertos: qualquer entidade informacional é reconhecida como estando no centro de preocupação ética que merece reconhecimento e deveria ajudar a regular a implementação de qualquer processo informacional que o envolve, se possível. A aprovação ou desaprovação de qualquer processo informacional é então baseada em como a implementação de qualquer processo informacional afeta a essência de entidades informacionais que este processo envolve e, mais geralmente, toda a infoesfera, isto é, a quão bem ou malsucedida é em respeitar os clamores éticos atribuíveis às entidades informacionais envolvidas e, portanto, em engrandecer ou empobrecer a infoesfera. A ética da informação resulta no processo de ampliar o conceito daquilo que deve ser a preocupação moral mínima, incluindo agora, cada entidade informacional.

A investigação de uma ética da informação tem como tarefa, de acordo com González de Gómez (2010, p. 157), “indagar as possíveis distorções comunicativo-informacionais que afetam tanto a realização de metas de uma vida boa, como de justiça social, a partir de nossas comunidades e de sua inserção nas formas globais da cultura, da economia e da política”.

Neste sentido, Capurro (2010) trata de algumas práticas e ações de informação que implicam em critérios éticos e morais na sociedade da informação. Para este autor o questionamento do

ethos comunicacional e informacional, ou seja, das normas, princípios e valores que fundamentam a comunicação da informação em uma determinada sociedade, gira em torno de temas variados como: a privacidade da propriedade intelectual, o acesso livre ao conhecimento, o direito à expressão nas redes digitais, a censura, novas definições de gênero, a identidade digital, as comunidades digitais, o plágio, a sobrecarga informacional, a exclusão digital, e, o controle social.

Algumas questões problemáticas que envolvem a ética também são evidenciadas no discurso de González de Gómez (2010, p. 157):

ao mesmo tempo em que as tecnologias digitais oferecem possibilidades inúmeras de desenvolvimento econômico e social, enquanto as inovações tecnológicas ficam sujeitas ao predomínio dos mecanismos de mercado e de formas de valorização capitalista, a produção, circulação e apropriação de informações ignoraria as metas do bem estar social e da justiça social. Questões referentes à confidencialidade, privacidade, propriedade intelectual, segurança, censura, movimentos de código aberto, liberdade de expressão, referem-se a procedimentos seletivos de informação e desinformação e à operação de mecanismos exteriorizados de regulamentação e de controle acerca da geração, circulação e acesso/uso de informação.

Outros problemas éticos relacionados à informação são citados por Freire, Gustavo (2010, p 8):

a privacidade da informação, a confidencialidade de dados, a segurança das informações, a prática do *spamming*, o controle da Internet por parte de governos em nome dos seus interesses políticos ou da “segurança nacional”, a exclusão digital, a desumanização do usuário em razão da impessoalidade ou despersonalização das práticas informacionais virtuais, a divulgação de informações que podem antecipadamente criminalizar um indivíduo suspeito de praticar um delito, são problemas éticos cujas soluções envolvem interdisciplinaridade e transdisciplinaridade em um solo comum de estabelecimento extremamente complexo.

Na perspectiva de Capurro (2009), os novos problemas éticos têm a ver, em primeiro lugar, com o não acesso à rede digital por aqueles que não possuem condições financeiras e, principalmente, com a educação necessária para utilizar e tirar proveito das suas potencialidades. E, em segundo lugar, a rede digital desempenha um papel cada vez mais importante na vida política, de modo que a ética deve levantar questões e fazer estudos empíricos, assim como desenvolver novos conceitos e teorias sobre as oportunidades de participação do cidadão por meio da rede.

O acesso ao conhecimento é destacado por Capurro (2009) e Freire, Isa Maria (2010) como um tema ético importante nesta sociedade. Capurro (2009) destaca, neste sentido, a questão dos direitos autorais ou de propriedade intelectual em geral, incluindo todos os tipos de criações artísticas e tudo que envolve patentes. Outra questão importante é o acesso equitativo ao conhecimento, particularmente em instituições de ensino público (escolas, faculdades, universidades, centros públicos de pesquisa), especialmente se parte da produção do conhecimento científico é financiada pelo Estado. A questão central diz respeito à proteção da vida privada dos cidadãos que está relacionada com a responsabilidade do Estado no campo da segurança pública. Freire, Isa Maria (2010, p. 80) levanta a questão da “diferenciação entre os que têm e os que não têm acesso à Internet”. Segundo a autora, o advento das novas tecnologias da informação acrescentou uma nova forma de desigualdade e exclusão social às já existentes: a exclusão digital.

Sob um outro enfoque, Preisig, Rösch e Stückelberger (2014) tratam dos dilemas éticos que aparecem, por vezes, porque os valores éticos entram em conflito entre si. Alguns exemplos disso são: o acesso irrestrito à informação não é compatível com a privacidade e proteção de dados; liberdade ilimitada de expressão entra em conflito com proteção contra difamação; proteção dos menores requer restrição de acesso informação o que leva a uma violação do tratamento igualitário. Essas questões demonstram a necessidade de equilibrar valores conflitantes.

Cabe ressaltar que outros períodos da história não estiveram ausentes de questões relacionadas à ética da informação. Liberdade de expressão, acesso à informação, igualdade de tratamento, entre outras, foram questões importantes no passado e ainda são valores vulneráveis (PREISIG; RÖSCH; STÜCKELBERGER, 2014). Entretanto, de acordo com Capurro (2009), as questões éticas levantadas pela mídia de massa, antes da Internet, eram mais fáceis de solucionar, uma vez que bastava

colocar regras de controle adequadas nas emissoras de transmissão e fornecer uma educação ética adequada para os intermediários responsáveis pela seleção e/ou interpretação de mensagens, ou seja, os jornalistas. No momento em que a rede digital global surgiu, aumentaram as dificuldades para resolver problemas que antes podiam ser parcialmente solucionados com um sistema de regulação local, já que atualmente, qualquer receptor pode ser um emissor.

O olhar ético da informação envolve a questão da definição de critérios para o seu uso considerando os hábitos culturais e, nesse plano, estão também as investigações acerca de que tipo de informação deve ou não ser colocada em ambientes informacionais estruturados digitalmente, e quais as consequências dessas ações (BEMBEM; SANTOS, 2014).

As soluções dos problemas éticos informacionais da sociedade são consideradas complexas por Freire, Gustavo (2010). Neste aspecto, o autor chama a atenção para outro ponto que diz respeito à necessidade de

formar sujeitos não apenas para assimilar ou consumir informação, mas também para produzi-la e saber bem usá-la. Por isso, uma ética da informação deve significar uma ética para a informação. Ou seja, trata-se de formar (moralmente) o agente ou o sujeito da informação (FREIRE, G. M. A, 2010, p. 8).

Capurro (2009) ressalta que saber dosar a informação e a comunicação requer um longo aprendizado que deveria começar na família e na escola. Não se pode esquecer dessa habilidade também no mundo do trabalho, sob pena de criar uma situação de saturação digital que muitas vezes culmina em enfermidades mentais e/ou corporais. Ainda, de acordo com González de Gómez (2010), nas sociedades em que a integração se dá por meio do poder e do dinheiro, formas de interação que mantêm como pressupostos as condições de validação e reciprocidade das ações comunicativas, acontecem distúrbios que afetam aos atores sociais em todas as dimensões de realização de suas vidas individuais e sociais.

Culminando com o pensamento destes autores, Marti e Vega-Almeida (2005) apontam que a competência em informação aparece como o processo que permite responder aos desafios contemporâneos éticos, políticos e legais: a info divisão e o capitalismo informacional, a propriedade intelectual e a economia da informação, a liberdade de

expressão, os delitos informativos e as tradições morais, o acesso universal e o controle da rede.

Encerrando essas breves reflexões, observa-se que no caso de uma ética da informação para a sociedade contemporânea, não há um padrão de procedimentos a ser consultado e seguido. O desenvolvimento das TIC, iniciado no final do século XX, veio acompanhado de benefícios para a sociedade, mas também de problemas éticos relacionados ao uso da informação. Assim, há que se refletir criticamente sobre os aspectos éticos relacionados à informação. Neste estudo, buscou-se pensar estes aspectos no âmbito da competência em informação, mas considerando o fundamento da ética da informação que se volta para o bem estar da sociedade e considera as diferenças nas tradições morais e culturais.

3 FUNDAMENTAÇÃO CONCEITUAL

Um velho fantasma nos revisita, remoçado e com novos adereços. Não mais para nos reprimir, como na nossa infância, nem para falar em nome de Deus, como no passado, mas para semear novas esperanças. [...] a discussão sobre ética invadiu a sociedade [...].
Ungmo Sung e Josué Cândido da Silva

Nesta seção, são expostos os conceitos necessários à compreensão do estudo que diz respeito à dimensão ética da competência em informação. A ética, a competência em informação e a ação dos bibliotecários formam o tripé temático desta pesquisa.

Para compreender a dimensão ética da competência em informação foi necessário conceituar e contextualizar a ética e a ética profissional do bibliotecário, demonstrando sua evolução e importância na sociedade. Buscou-se também o conceito de competência em informação e sua evolução histórica, para então identificar aspectos éticos dentro da competência em informação. Discorreu-se, por fim, sobre a função educativa do bibliotecário e das bibliotecas no atual contexto e voltada para a competência em informação.

3.1 ÉTICA: CONCEITOS E PRINCIPAIS TEORIAS⁴

A ética diz respeito diretamente à experiência cotidiana dos indivíduos, levando a uma reflexão sobre os valores adotados, os atos praticados, a maneira pela qual decisões são tomadas e responsabilidades são assumidas na vida. Trata-se de um dos campos mais importantes da Filosofia (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2013). A ética “é a face da filosofia que se debruça sobre os valores que orientam nossas ações e relações na sociedade” (RIOS, 2008, p. 80). Sánchez Vázquez (2013, p. 25) a considera “um conjunto sistemático de

⁴ A teoria, científica ou não, é viva na medida em que é capaz de responder às críticas que recebe com uma argumentação pertinente ou coerente, na medida em que pode perceber os fatos que a contrariam e integrá-los, modificando-se. Quando demonstra-se que deixou de ser pertinente, ela aceita sua própria morte, sendo assim, é biodegradável. Uma doutrina, por sua vez, recusa-se a morrer quando se fecha diante dos argumentos que lhe são contrários, referindo-se sempre ao pensamento infalível de seu fundador (MORIN, 2011). Contudo, a mesma teoria pode ser tanto científica (aceitando contestação e refutação), quanto doutrina autossuficiente (MORIN, 2010).

conhecimentos racionais e objetivos a respeito do comportamento humano moral”.

A problemática da ética, de acordo com Marcondes (2009), diz respeito à determinação do que é certo ou errado, bom ou mau, permitido ou proibido, de acordo com um conjunto de normas ou valores adotados historicamente por uma sociedade. Ao agir de acordo com tais valores, a ação do ser humano é considerada ética. Desta forma, se introduz uma das noções fundamentais da ética: a do dever. Os seres humanos são livres, porém o dever restringe essa liberdade, por meio das normas que têm como base os valores éticos.

Etimologicamente, a palavra ética origina-se do termo grego *ethos*, que significa o conjunto de costumes, hábitos e valores de uma determinada sociedade ou cultura. Os romanos o traduziram para o termo latino *mos, moris*, dos quais provem *moralis*, que deu origem a palavra moral em português (MARCONDES, 2009) e que também significa costume. Costume é resultado do valor dado às atitudes do ser humano; valor, por sua vez, é conferido pelo homem na relação humana, de uns com os outros (SOUZA; STUMPF, 2009). Embora as palavras ética e moral tenham a mesma origem etimológica, os conceitos incorporam significações diferenciadas (RIOS, 2008).

Valores ou virtudes éticas, de acordo com Chauí (2009), são considerados os fins da ação ética ou a finalidade da vida moral. Todas as culturas consideram virtude algo que é melhor como sentimento, como conduta e como ação; a virtude é a *excelência*, a realização perfeita de um modo de ser, sentir e agir. Pode-se dizer, com base nesta definição, que valores ou virtudes referem-se ao comportamento humano. Além disso, Rios (2011) explica que os valores são mutáveis. Numa mesma cultura é possível que ocorra mudança de valores no decorrer do tempo, assim como há valores diferentes em diferentes culturas. Entretanto, em qualquer cultura, há a presença de valores.

O termo ética, conforme Souza (2002), vem sendo usado de modo ambíguo, pois a ele são atribuídas duas acepções que se distinguem. A primeira acepção de ética significa um conjunto de princípios que rege e orienta a ação das pessoas e das sociedades na busca do equilíbrio desta ação. A segunda acepção considera a ética como o conjunto de normas que determinam a conduta das pessoas ou o funcionamento das instituições. O primeiro enfoque dá conta de uma subjetividade, transformada em princípios de existência individual ou em sociedade e estes princípios podem justificar a formulação de normas e regras que produzem aquilo que constitui a segunda acepção. A ética, como princípio, é subjetiva e fundamentadora de uma

determinação de como agir. Um princípio ético, portanto, é uma moral, ou seja, representa uma orientação de como agir para satisfazer o princípio tomado como referência.

Diferente de moral, a ética recobre um fenômeno da existência social que nasce com a humanidade, a partir do momento em que o homem toma consciência de seu ser com o outro. A ética está relacionada ao momento fundante do perceber e sentir-se em relação com outro ser que é semelhante e que deve também perceber-se e sentir-se como semelhante. Essa tomada de consciência de ser e de estar entre iguais exige a formulação de princípios que resguardem a individualidade e sua integridade no coletivo, concebendo a todos os de mesma origem como sendo iguais em relação ao mundo. Assim, a ética pode ser entendida como um conjunto de normas que regem a boa conduta humana (SOUZA, 2002).

Outros autores também distinguem os conceitos de ética e moral. Para Boff (2011), a ética

é parte da filosofia. Considera concepções de fundo acerca da vida, do universo, do ser humano e de seu destino, estatui princípios e valores que orientam pessoas e sociedades. Uma pessoa é ética quando se orienta por princípios e convicções. Dizemos, então, que tem caráter e boa índole (BOFF, 2011, p. 37).

A moral, por sua vez,

é parte da vida concreta. Trata da prática real das pessoas que se expressam por costumes, hábitos e valores culturalmente estabelecidos. Uma pessoa é moral quando age em conformidade com os costumes e valores consagrados. Estes podem, eventualmente, ser questionados pela ética. Uma pessoa pode ser moral (segue os costumes até por conveniência), mas não necessariamente é ética (obedece a convicções e princípios) (BOFF, 2011, p. 37).

A moral é definida por Rios (2008), como um conjunto de valores, de princípios, de regras que norteiam o comportamento humano. No espaço da moralidade, aprova-se ou reprova-se o comportamento dos indivíduos, designando-o como certo ou errado, correto ou incorreto. A ética “é a reflexão crítica sobre a moralidade. Não tem a pretensão de definir normas, mas indicar princípios” (RIOS,

2008, p. 84). Portanto, a moral tem um caráter normativo e a ética tem um caráter reflexivo. É com base nos princípios éticos – respeito, justiça, solidariedade - que as ações morais podem ser julgadas (RIOS, 2008).

Silva (2010) faz a distinção entre ética e moral e compartilha ideias semelhantes às apresentadas pelos autores citados anteriormente. Para este autor:

aÉtica trata/estuda o que é bom para o indivíduo e para a sociedade, tendo em vista qual a natureza dos deveres na interação pessoa e sociedade; a Moral é o conjunto de normas, princípios, preceitos, costumes e valores que guiam a conduta do indivíduo dentro do seu grupo social. A Moral é normativa, enquanto a Ética é teórica, procurando explicar e justificar os costumes de uma sociedade, bem como ajudar na resolução dos seus dilemas mais comuns (SILVA, 2010, p. 108).

As teorias éticas explicam o fenômeno da moralidade em geral. Estas não buscam de modo imediato responder a perguntas como “o que devemos fazer” ou “de que modo deveria organizar-se uma boa sociedade”, e sim a estas outras: “por que existe moral” ou “quais motivos justificam que continuemos a utilizar alguma concepção moral concreta para orientar nossas vidas”. Cada teoria ética oferece uma determinada visão do fenômeno da moralidade e o analisa a partir de uma perspectiva diferente, mas, construída com conceitos semelhantes, porque não é possível falar de moral prescindindo de valores, bens, deveres, consciência, felicidade, finalidades da conduta, liberdade, virtudes etc. As doutrinas morais, diferentes das teorias éticas, são sistematizações de algum conjunto de valores, princípios e normas concretos, como é o caso da moral católica ou protestante. Tais sistemas morais não são teorias filosóficas. As doutrinas morais se oferecem como orientação imediata para a vida. Portanto, a diferença entre as teorias éticas não provém dos conceitos, mas do modo como estes são ordenados quanto à prioridade e quanto aos métodos filosóficos empregados (CORTINA; MARTÍNEZ, 2010).

De acordo com a percepção de Cortina e Martínez (2010) há, na história da ética, uma diversidade de teorias, as quais podem ser reunidas em três principais fases da história da filosofia. A primeira fase – que abarca a Antiguidade Clássica e a Idade Média - compreende as éticas que tiveram como base última de sustentação a pergunta pelo “ser”, isto é, pela realidade das coisas, como a moralidade. Na segunda

fase – que abarca o período conhecido como “filosofia moderna”, desde Descartes até princípios do século XX – estão as éticas que nasceram da reflexão em torno da noção de “consciência” como ponto de partida filosófico. A terceira fase diz respeito às éticas que se fizeram eco na “virada linguística” própria da filosofia contemporânea, ou seja, as que utilizam como ponto de partida filosófico a existência da linguagem e da argumentação como fenômenos que mostram uma exigência de sentido.

Sob este foco, a história da ética inicia-se com os primeiros filósofos da antiga Grécia, que se perguntavam pelo ser das coisas, por sua “verdadeira realidade”, e em que consistia a *virtude* do homem e a noção de *bem*. Assim, as primeiras reflexões filosóficas sobre questões morais são encontradas entre os sofistas⁵ e Sócrates (século V a.C.). Sabe-se que os sofistas consideravam a si mesmos como mestres da virtude, concretamente da “virtude política”. Suas teorias filosóficas defendiam posições individualistas e relativistas, as quais conduziam ao ceticismo diante da noção de virtude política. Os sofistas afirmavam, por exemplo, saber como educar os jovens para serem “bons cidadãos” e ao mesmo tempo negavam a possibilidade de alcançar critérios seguros para saber em que consistia a boa cidadania (CORTINA; MARTÍNEZ, 2010). Assim, a ética dos sofistas é considerada relativa ou subjetiva (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2013).

A questão central da ética de Sócrates (470 a.C.), considerado o pai da filosofia moral, é o bem supremo da vida humana, a *felicidade* (PASSOS, 2004). O saber fundamental é o saber a respeito do homem, que se caracteriza por três elementos: é um conhecimento universal válido, contra o que sustentam os sofistas; é um conhecimento moral; e, é um conhecimento prático. Portanto, a ética socrática é racionalista, que possibilita identificar nela três características: uma concepção do bem (como felicidade da alma) e do bom (como útil para a felicidade); a tese da virtude – capacidade radical e última do homem – como conhecimento, e do vício como ignorância (quem age mal é porque ignora o bem); e, a tese de que a virtude pode ser transmitida e ensinada (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2013).

⁵ A Sofística constitui um movimento intelectual na Grécia do século V (a.C.). O vocábulo “sofista” – que desde Platão e Aristóteles toma um sentido pejorativo – originalmente significa mestre ou sábio. O sofista se sente atraído por um saber, principalmente político e jurídico, a respeito do homem. Não ambiciona um conhecimento gratuito especulativo, mas prático, tendente a influir na vida pública, e, por essa razão, os sofistas são considerados mestres que ensinam a arte de convencer, ou retórica. Entretanto, a arte de persuadir é desenvolvida e transmitida pondo em dúvida a tradição e a existência de verdades e normas universalmente válidas. Não existe nem verdade, nem erro, e as normas são transitórias (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2013).

Platão (428-348 a.C.) foi “o primeiro filósofo grego a tematizar em suas obras as principais questões éticas que chegam até os nossos dias” (MARCONDES, 2009, p. 15). Em diversas passagens dos *Diálogos platônicos* é possível encontrar, de acordo com Cortina e Martínez (2010), extensas reflexões sobre a maior parte dos conceitos morais, sob a influência de uma formulação herdada do próprio Sócrates: a verdadeira moral deve ser um conhecimento que presida ao mesmo tempo a vida do indivíduo e a da comunidade, a do cidadão e a da *pólis*; é um conhecimento que orienta para alcançar a felicidade. Em consequência, o bom e o justo para o indivíduo não podem ser algo distinto do que se considere bom e justo para o bem comum⁶. A insistência na noção de um bem absoluto e objetivo talvez seja o que mais chama a atenção na teoria de Platão.

Para Platão, o indivíduo que age de modo ético é aquele capaz de autocontrole, de governar a si mesmo. Entretanto, a possibilidade de agir corretamente e de tomar decisões éticas depende de um conhecimento do *bem*, que é obtido pelo indivíduo por meio de um longo e lento processo de amadurecimento espiritual (MARCONDES, 2009).

Contudo, foi Aristóteles o primeiro filósofo a elaborar tratados sistemáticos de ética, conforme descrito por Cortina e Martínez (2010). O mais influente desses tratados, na visão destes autores, é a *Ética a Nicômaco*, reconhecido como uma das obras-primas da filosofia moral, em que Aristóteles apresenta a questão que constitui a chave da investigação ética: qual é o fim último das atividades humanas? Neste tratado, Aristóteles supõe que a arte e a investigação, a ação e a escolha, o conhecimento e o trabalho, visam a algum bem. O bem, portanto, é aquilo a que as coisas tendem. O bem supremo é a felicidade e o bem viver e o bem agir equivalem a ser feliz. Partindo dessa premissa, Aristóteles examina minuciosamente assuntos que aparecem interligados em sua obra: a amizade e suas variadas formas; a virtude; as espécies de prazer; e, a natureza da felicidade.

Diante disso, a ética aristotélica afirma que existe moral, porque os seres humanos buscam a felicidade e para alcançar plenamente esse objetivo necessitam de orientações morais. Mas, além disso, a ética proporciona critérios racionais para averiguar quais comportamentos e virtudes e qual o caráter moral é o adequado para essa finalidade. Desse modo, Aristóteles entende a vida moral como um modo de “auto realização” e por isso fala-se que a ética aristotélica pertence ao grupo

⁶ O bem comum, no horizonte da reflexão ética, é o bem coletivo, o bem público. O público é o pertencente ou destinado à coletividade, o que é de uso de todos (RIOS, 2008).

de éticas *eudemonistas*. Outras teorias éticas também postulam a felicidade como o objetivo da vida humana, mas a definem como prazer e por isso são denominadas *hedonistas*. O prazer, sob este foco, constitui-se como uma satisfação de caráter sensível, enquanto a auto realização pode comportar ações que nem sempre são prazerosas (CORTINA; MARTÍNEZ, 2010).

Passos (2004) explica que Aristóteles preocupou-se com a forma como as pessoas viviam em sociedade. Sua ética era finalista, no sentido que o ser humano pudesse alcançar a felicidade. A moral consistia no conjunto de qualidades que definia a forma de viver e de conviver em sociedade, uma espécie de segunda natureza, ou seja, a aspiração do ser humano para a felicidade.

No período da ética medieval, marcado pela difusão do cristianismo na Europa do final do Império Romano e início da Idade Média, destacam-se as teorias éticas de Santo Agostinho (354-430) e Tomás de Aquino (1224-74), conforme descrevem Cortina e Martínez (2010) e Marcondes (2009).

A ética de Santo Agostinho introduz elementos de uma fé religiosa concreta no núcleo de seus argumentos. Santo Agostinho sustenta a ideia de que os grandes filósofos gregos estavam certos ao afirmar que a moral é um conjunto de orientações cuja função é ajudar os seres humanos a conseguir a vida feliz, mas não souberam encontrar a chave da felicidade humana. Essa felicidade só pode ser encontrada no encontro amoroso com Deus-Pai, porque a felicidade não é principalmente uma questão de conhecer a ideia do Bem, como queria Platão, mas é antes uma questão de amar (CORTINA; MARTÍNEZ, 2010).

As principais questões éticas que Santo Agostinho discute são herdadas da tradição grega e tratadas com base nos fundamentos do cristianismo. Questões centrais oriundas da tradição grega são o problema da natureza humana e do caráter inato da virtude, a origem do mal, o conceito de felicidade, a liberdade e a possibilidade de agir de forma ética. A doutrina cristã fornece a solução para a origem da virtude na natureza humana criada por Deus, a queda e o pecado original como explicações das falhas humanas, a graça divina como possibilidade de redenção e alcance da felicidade na vida eterna, e o livre arbítrio concedido ao ser humano por Deus, que torna os indivíduos responsáveis pelos seus atos (MARCONDES, 2009).

A ética de São Tomás de Aquino, por sua vez, toma como ponto de partida a ética aristotélica, interpretando-a a luz da doutrina cristã, assim como Santo Agostinho havia feito em relação ao platonismo

quase 800 anos antes. São Tomás mostrou que a filosofia de Aristóteles era compatível com o cristianismo. Ele parte da concepção aristotélica de virtude, considerando a natureza humana capaz de ser aperfeiçoada. Entretanto, sua virtude não é a mesma para os filósofos gregos, que a relacionavam a valores como a amizade, a coragem, a lealdade. Importante para São Tomás é a introdução das virtudes teológicas⁷: a fé, a esperança, a caridade. O conceito aristotélico de felicidade será interpretado como beatitude (MARCONDES, 2009).

A segunda fase da história da filosofia, que abarca o período conhecido como “filosofia moderna”, é caracterizada principalmente pela revolução científica, a Reforma Protestante e a invenção da imprensa. As visões de mundo tradicionais desmoronam e a filosofia moral se depara com a necessidade de elaborar novas concepções que permitam orientar os diversos âmbitos da vida (CORTINA; MARTÍNEZ, 2010).

A ética que vigora na Idade Moderna, conforme observam Passos (2004) e Sánchez Vázquez (2013), é de tendência antropocêntrica – em contraste com a ética teocêntrica e teológica da Idade Média. O ser humano aparece no centro de tudo: da ciência, da política, da arte e da moral.

Destacaram-se, neste período, as ideias do filósofo francês René Descartes (1596-1650), considerado um dos fundadores da filosofia moderna, devido à defesa da ciência nova, inaugurada por Copérnico e desenvolvida por pensadores como Kepler e Galileu, e também à crítica à tradição filosófica. Marcondes (2009) cita que o tema central da obra de Descartes é a teoria do conhecimento científico, entretanto, ele não deixou de lado as questões relacionadas à ética e à natureza humana.

David Hume (1711-1776) destacou-se por seu empirismo radical, que levava a uma posição filosófica cética. O ceticismo de Hume tem como consequência a adoção de uma solução naturalista, segundo a qual é devido à natureza humana, seus impulsos e suas necessidades que se constituem as crenças básicas e a forma de agir (MARCONDES, 2009). Hume delega as funções morais a outras faculdades não menos importantes que a razão, como as *paixões* e o *sentimento*. Para ele, os fundamentos das normas morais e dos juízos de valor são a *utilidade* e a *simpatia*. (CORTINA; MARTÍNEZ, 2010). O *Tratado sobre a natureza*

⁷ A *Suma teológica*, escrita entre 1266 a 1274, é a principal obra de São Tomás de Aquino. Nesta obra, ele antecipa as objeções mais importantes às respostas das principais questões das áreas tradicionais da filosofia – o Ser, o Conhecimento, a Verdade, as Virtudes – e da teologia – Deus, a Criação, a Graça Divina, os Sacramentos – e as refuta (MARCONDES, 2009).

humana, publicado em 1737, é considerado a obra mais importante deste filósofo e historiador (MARCONDES, 2009).

Immanuel Kant (1724-1804) foi um dos mais influentes pensadores da ética no período moderno, de acordo com Marcondes (2009). A *Crítica da razão pura*, de 1781, a qual se segue a *Crítica da razão prática*, publicada em 1788, é o principal trabalho do filósofo no campo da ética. Kant tem como tema central de sua investigação a razão em seu sentido teórico e prático. Analisa as condições segundo as quais a razão funciona, a maneira como opera e também seu objetivo. No aspecto teórico, sua obra trata do conhecimento legítimo da realidade com base na distinção entre entendimento e conhecimento. Com relação à prática, trata da escolha livre dos seres racionais, os quais podem se submeter ou não a lei moral, e que é fruto da razão pura em seu sentido prático; portanto, age moralmente aquele que é capaz de se autodeterminar. O pressuposto fundamental da ética kantiana é a autonomia da razão.

Observa-se que as teorias éticas anteriores tinham por objetivo atingir uma felicidade ou um bem comum, esta é uma moral da *pura razão* ou do *puro dever*. Kant reconhecia que os preceitos da sua Ética eram duros e difíceis de serem colocados em prática, contudo, acreditava que uma sociedade perfeita só seria possível se a beleza, a felicidade, o amor, se submetessem ao dever e à moralidade (PASSOS, 2004).

A idade contemporânea, que compreende a terceira fase histórica da filosofia, conforme a divisão de Cortina e Martínez (2009), é um período marcado pelo progresso científico, pela valorização do ser humano concreto e pela reação ao formalismo e ao racionalismo kantianos. Deste modo, a ética contemporânea centra-se em valores absolutos. É uma ética que se caracteriza por ter o ser humano como origem e fim (PASSOS, 2004).

Friedrich Nietzsche (1844-1900) é considerado um filósofo importante deste período: ele foi crítico do cristianismo, das teorias científicas e da sociedade (PASSOS, 2004). Seu interesse não era formular um sistema teórico, mas uma experiência estática da vida, a qual considerava mais relevante do que o primeiro (PASSOS, 2004). Propõe uma transvaloração dos valores, visando romper não só com a moral judaico-cristã mas também com a tradição grega desde Sócrates, representativa do racionalismo e da visão unilateral que teria prevalecido na cultura ocidental (MARCONDES, 2009).

A crítica nietzschiana da tradição filosófica, religiosa e científica teve forte influência sobre o pensamento do século XX. Pensadores

como Freud, Heidegger e Foucault reconheceram explicitamente essa influência (MARCONDES, 2009).

Também, representando o período contemporâneo, destacam-se, de acordo com Sánchez Vázquez (2013), algumas concepções significativas do ponto de vista da reflexão ética: o existencialismo; o pragmatismo; a psicanálise; o marxismo; e, o neopositivismo.

Jean-Paul Sartre (1905-1980) é considerado um dos expoentes do existencialismo. Esta concepção filosófica parte do princípio de que a existência precede a essência, ou seja, que o indivíduo é aquilo que quiser ser (PASSOS, 2004).

Sartre é representante do existencialismo ateu (PASSOS, 2004; SÁNCHEZ VÁZQUES, 2013). Ele propõe que o ser humano tem o direito de escolher o seu destino e a sua vida, e por essa escolha é totalmente responsável. Sua ética, portanto, baseia-se na *liberdade* como fim (PASSOS, 2004). Dois componentes fundamentais se articulam na filosofia de Sartre: o individualismo radical e o libertarismo (SÁNCHEZ VÁZQUES, 2013).

O pragmatismo, como teoria ética, nasce e se difunde nos Estados Unidos no final do século XX e nas primeiras décadas do século atual. Seus principais expoentes são Ch. S. Pierce, W. James e J. Dewey. O pragmatismo caracteriza-se pela identificação da verdade como útil, no sentido daquilo que melhor auxilia a viver e a conviver. No terreno da ética, dizer que algo é bom equivale a dizer que conduz eficazmente à obtenção de um fim, que leva ao êxito. Os valores, princípios e normas são esvaziados de um conteúdo objetivo, e o valor do “bom” varia de acordo com a situação (SÁNCHEZ VÁZQUES, 2013).

A psicanálise, como corrente psiquiátrica e psicoterapêutica, foi fundada por Sigmund Freud (1856-1939). Ainda que ela não seja propriamente uma ética psicanalítica, de acordo com Sánchez Vázquez (2013), algumas de suas descobertas mais importantes a respeito do papel da motivação inconsciente no comportamento humano têm consequências para as investigações éticas. Partindo do pressuposto básico da psicanálise – existe uma zona de personalidade, da qual o sujeito não tem consciência – Freud distingue três zonas de personalidade: o *id* (conjunto de forças, impulsos ou tendências inconscientes); o *ego* (que é a consciência em sentido próprio; e, o *superego* (conjunto de normas e prescrições que são impostas ao sujeito de maneira autoritária e inconsciente). Os valores e normas morais adquiridos no período da educação fazem parte do *superego*. Este se apresenta como uma espécie de consciência inconsciente que entra em conflito com a consciência moral (consciente).

Sublinhando que, o comportamento moral do homem, que se apresenta consciente, obedece a forças ou impulsos que escapam ao controle da sua consciência, Freud contribui à ética ao afirmar que: se o ato propriamente moral é aquele no qual o indivíduo age consciente e livremente, os atos praticados por uma motivação inconsciente devem ser excluídos do campo moral. À ética não cabe ignorar esta motivação, mas sim mostrar que é imoral julgar como moral o ato que obedece a forças inconscientes (SÁNCHEZ VÁZQUES, 2013).

O marxismo, como teoria ética, de acordo com Sánchez Vázquez (2013), oferece uma explicação e uma crítica das morais do passado, ao mesmo tempo em que evidencia as bases teóricas e práticas de uma nova moral. Os fundamentos da teoria marxista da moral podem ser compreendidos nos escritos de Karl Marx (1818-1883) e na sua tentativa de recuperar o homem concreto que se tinha transformado numa série de abstrações sob a ótica de filósofos como Hegel e Stirner.

Marx foi o fundador do materialismo histórico. Ele partia do princípio que o idealismo mistificava a realidade ao fazê-la decorrente dos conceitos e, assim, criava uma moral também mistificada, embasada em princípios irrealis, inaugurando uma teoria moral com bases assentadas no concreto, no real e na prática (PASSOS, 2004).

Sob a rubrica do Neopositivismo, Sánchez Vázquez (2013) agrupa as correntes éticas contemporâneas que, partindo da necessidade de libertar a ética do domínio da metafísica, acabam por concentrar sua atenção na análise da linguagem moral. O ponto inicial dessas correntes é a publicação da obra *Principia Ethica*, de G. E. Moore, em 1903. São exemplo de filósofos neopositivistas: J. S. Mill, com a ética utilitarista; o intuicionista Prichard; e, os positivistas lógicos Alfred J. Ayer, Stevenson, R. M. Hare e Nowell-Smith, com o estudo da linguagem emotiva.

Cremschi (2009), por sua vez, aborda na ética contemporânea as tendências neoaristotélicas que deram origem a Ética Neoaristotélica. Trata-se da retomada, após a Segunda Guerra Mundial, da filosofia prática aristotélica e de seus conceitos-chave no mundo da língua alemã e no mundo anglo-americano, concentrando-se no resgate das noções de *praxis*⁸ e *poiesis*⁹.

⁸*Praxis*, para Sánchez Vázquez (2011, p. 30) “[...] significa ação para levar a cabo algo, mas uma ação que tem seu fim em si mesma e que não cria ou produz um objeto alheio ao agente ou a sua atividade. Nesse sentido, a ação moral – do mesmo modo que qualquer tipo de ação que não engendre nada fora de si mesma é como diz Aristóteles, *praxis*.”

⁹*Poiesis* é uma ação criadora de um objeto externo ao agente (SÁNCHEZ VÁSQUEZ, 2011).

A Ética das Virtudes ou Ética das Tradições Morais de Pesquisa Racional, defendida por Alasdair MacIntyre, é uma teoria que se originou a partir das ideias de Aristóteles. MacIntyre (1929-) retoma a ética aristotélica das virtudes, mas associando-a a um reposicionamento da tradição como *locus* da pesquisa racional e estruturando-a a partir de exigências filosóficas atuais. Ele desconfia criticamente da hipervalorização do debate moral na atual sociedade, considerando que a ética tornou-se uma moda, que na verdade está em crise. Sua tese é de que a natureza da comunidade moral e dos juízos morais na atualidade é fragmentada e superficial que não é possível utilizar critérios morais da mesma forma que se fazia em outras épocas e lugares, explica Carvalho, Helder B. A (2009).

Existem ainda outras correntes éticas na era contemporânea, retomadas de filósofos de outros períodos ou constituídas nas sociedades ocidentais.

A Ética da finitude, proposta por Loparic (2009), origina-se da análise e interpretação profunda da filosofia de Heidegger, deixando de lado a metafísica das éticas tradicionais, infinitistas¹⁰. A ética finitista de Heidegger não se apresenta como uma alternativa para as éticas que propõem princípios metafísicos visando à eliminação dos males que afligem o mundo: não é uma ética do cuidar das privações, e sim do cuidar dos princípios de cuidar do existir humano. A ética heideggeriana questiona a própria ideia de tratar universalmente a dor, como se fosse uma dor intramundana a ser eliminada racionalmente.

Pivatto (2009) destaca a Ética da alteridade de Lévinas (1906-1995). O pensamento de Lévinas pode ser compreendido quando contextualizado no horizonte dos acontecimentos do século XX (duas guerras mundiais, que mostraram a ineficácia dos princípios éticos que norteavam as sociedades; revoluções; crise da razão e das ciências humanas; estremecimento da tradição cultural do Ocidente). As experiências por que passou a humanidade no século XX confirmam que a ética que se instaurou não consegue ser de valia para nortear a sociedade sem uma ruptura com a ordem constituída até então em ser-poder-saber. Lévinas, portanto, parte de um novo ponto: a experiência originária do encontro humano. Por meio da fenomenologia, Lévinas investiga a relação entre “eu e tu” e concentra-se nos problemas

¹⁰ O infinitismo é o princípio organizador da metafísica ocidental. Na ontologia, buscam-se causas e verdades; na ética, máximas e regras que, ao mesmo tempo, sejam primeiras e vigorem incondicionalmente – que sejam *infinitas*. Visa-se obter antídoto universal para a falta, a transitoriedade e a particularidade – os três elementos constitutivos da finitude humana, todos assinalados pela dor (LOPARIC, 2003, p. 11).

essenciais vividos pelos mortais, nas relações que podem nortear um novo caminhar digno de humanos, ou seja, uma nova ética.

A Ética do Utilitarismo, de acordo com Carvalho, Maria Cecília M. (2009), consiste na promoção da felicidade ou do bem-estar dos seres humanos, bem como a diminuição da miséria e do sofrimento. Trata-se de uma ética aberta a reformulações em sua teoria, já que considera que a obra humana é falível. Existem diversas correntes utilitaristas, caracterizadas pelos seguintes aspectos em comum: a ideia de que a ética não é indiferente ao bem estar dos indivíduos; a qualidade moral das ações/regras dos indivíduos é função de suas consequências; o bem dos indivíduos afetável por um curso de ação é maximizado e seu sofrimento minimizado; e, a ética se importa não apenas com o bem estar ou o sofrimento do agente moral, mas com a qualidade de vida de todos os seres capazes de sentir e de sofrer, atingidos por um curso de ação. Por suas características, o utilitarismo também é considerado um tipo de teoria teleológica ou consequencialista, por ter um determinado fim ou objetivo, e uma ética de corte socialista e anarquista, que identifica a vida digna de ser vivida sem sofrimentos e com liberdade. De modo geral, a norma utilitária determina que a ação traga os maiores benefícios para o maior número de pessoas (MCGARRY, 1999).

John Rawls (1921-2002) introduz a Teoria ético-política da justiça, de acordo com Felipe (2009). Sua obra representa o “empenho da filosofia política em estabelecer parâmetros éticos para a redefinição do modelo de justiça distributiva apregoado pela tradução democrático-constitucional nos últimos 200 anos [...]” (FELIPE, 2009, p. 133). Trata-se, portanto, de uma teoria política, associada às funções sociais do Estado, à busca de princípios para regular a atividade do setor público e nortear o debate político sobre a justiça.

A Ética do discurso, fundada por Karl-Otto Apel (1922-) na década de 70 e desenvolvida com alterações por J. Habermas (1929-), é uma das correntes atuais de renovação da ética de maior destaque, de acordo com Herrero (2009). O surgimento da Ética do discurso se deu fundamentalmente por dois fatores: o desenvolvimento científico e tecnológico; e, a responsabilidade em nível mundial que esse desenvolvimento exige e provoca, tornando necessário elaborar um novo marco teórico que possibilite o equacionamento dos novos problemas éticos surgidos. Esse novo marco foi possibilitado pela descoberta da linguagem na segunda metade do século XX. Para fundamentar a Ética do discurso, Apel e Habermas se apoiam no *discurso*, que é tanto uma forma de comunicação quanto a “forma

pública reflexivamente intransponível do pensar” (HERRERO, 2009, p. 168).

Uma Ética para a civilização tecnológica, do pensador Hans Jonas (1903-1993), é apresentada por Giacoia Júnior (2009). Trata-se de uma ética voltada para a atual civilização tecnológica, fundada no *princípio responsabilidade*, ou seja, a ideia central é a do dever e da responsabilidade do agente humano para com a natureza e o futuro das próximas gerações sobre a terra.

A Ética da Coerência Dialética, inspirada principalmente no idealismo absoluto de Georg Wilhelm Friedrich Hegel (1770-1831) com raízes fincadas na tradição neoplatônica¹¹, tenta dar coerência a discussão ética do desenvolvimento de processos por oposições, de acordo com Cirne-Lima (2009). Trata-se de uma ética evolucionista, pois entende o homem e o universo como um processo em evolução.

A Ética intencionalista-teleológica em Vittorio Hösle (1960-) é de caráter racional, com proposições normativas e avaliativas, fundamentada na metafísica, que pretende superar duas correntes da ética moderna: as éticas deontológicas e as éticas teleológicas (OLIVEIRA, 2009). As éticas deontológicas são àquelas que “contêm sentenças normativas, ou seja, imperativos universais, portanto, prescrições, proibições e permissões” (OLIVEIRA, 2009, p. 238) e as éticas teleológicas, ou sentenças avaliativas, valorizam determinados estados de coisas e põem bens e valores em primeiro plano (OLIVEIRA, 2009).

Além das teorias éticas já citadas, Sung e Silva (2011) abordam as posturas mais comuns adotadas pelos indivíduos frente à questão moral no mundo contemporâneo e apontam três vertentes presentes no comportamento moral dos indivíduos, que são: a moral essencialista (também chamada de ética de princípios); a moral subjetivista (ou individualista), fruto da cultura moderna; e, a ética da responsabilidade.

A vertente da moral essencialista, herdada das tradições greco-latina e judaico-cristã, refere-se a um conjunto de normas que devem servir de base para o comportamento moral dos indivíduos em toda e

¹¹ O Neoplatonismo teve evolução complexa, que se articulou em várias escolas sucessivas com orientações diversas: a) a orientação metafísica-especulativa, que caracterizava as escolas de Amônio e de Plotino (respectivamente, a primeira Escola de Alexandria, fundada por volta de 200, e a Escola de Roma, fundada por volta de 244 d.C.); b) a orientação que unia ao rigor filosófico a inspiração místico-religioso-teúrgica, e que caracterizou sobretudo a Escola sirfaca de Jámblico (pouco depois de 300 d.C.) e a Escola de Atenas de Proclo (sécs. IV-VII); c) o direcionamento religioso prevalentemente teúrgico, com escassa importância filosófica, típico da Escola de Pérgamo (por volta de 325 d. C.); e, d) por fim, o direcionamento erudito próprio da segunda Escola de Alexandria (séculos V-VII) (REALE; ANTISERI, 2011, p. 364).

qualquer situação, isso porque, esta vertente está alicerçada ao princípio religioso. Trata-se de normas de conduta moral exteriores ao sujeito, normas criadas por Deus, explicam Sung e Silva (2011). Estes autores afirmam ainda que estas normas são inflexíveis, pois dificilmente se adaptam às mudanças históricas e culturais da sociedade e entram em contradição com as novas formas de vida. Este descompasso pode levar os indivíduos ao outro extremo, o individualismo.

A moral subjetivista está associada ao princípio que norteia a modernidade: o indivíduo “[...] não deve se guiar pela tradição e por um conjunto de verdades preestabelecidas, mas deve ele mesmo escolher o que é melhor para si e para a sociedade” (SUNG; SILVA, 2011, p. 47). O critério para este discernimento é a razão. Essa posição, onde cada um encontra em si mesmo o critério para bem julgar, tem como consequência o surgimento de uma moral individualista - a moral do capitalismo - em que os laços comunitários e a solidariedade deram espaço à disputa e à concorrência (SUNG; SILVA, 2011).

Distante do individualismo e do essencialismo está a ética da responsabilidade. De acordo com Sung e Silva (2011), ela se orienta não só pelos princípios, mas pelo conceito e efeitos das ações, ou seja, cada grupo social determina os padrões de conduta que devem ser seguidos pelos indivíduos desse grupo, porém, estes padrões não devem ser vistos como universais e imutáveis. Eles são relativos a cada situação determinada e sempre sujeitos a mudanças, caso a comunidade as julgue necessárias.

Em linhas gerais, a sociedade contemporânea, para Passos (2004), acredita nos poderes da ciência e da técnica como forma de proporcionar aos seres humanos uma vida de abundância material e de felicidade. Seu avanço fez com que os indivíduos experimentassem poderes nunca vistos, que se corretamente aplicados, seriam motivos de benefícios em todos os campos. Entretanto, a ciência e a técnica tornaram-se ameaças, pois não foram colocadas a serviço de todos e, além disso, longe de libertarem os indivíduos, os tornam seus escravos. Para a autora, a sociedade atual acha-se orientada pelo culto ao prazer e ao poder e se orienta pela exploração do ser humano pelo ser humano, “onde o *egoísmo*, a *hipocrisia*, o *lucro* e o *individualismo* são incentivados e até cultuados” (PASSOS, 2004, p. 26).

Diante deste cenário, Passos (2004, p. 29) aponta para a necessidade de uma nova ética que permita ao ser humano “escolher sua finalidade de viver, a partir daquela que se apresente a ele como capaz de lhe proporcionar uma vida boa”. Esta nova ética, de acordo com esta autora, é pautada na liberdade e numa sociedade igualitária e justa, onde

a prática moral seja embasada no respeito mútuo, na honestidade, na igualdade, na solidariedade e no amor.

Pode-se constatar que os pensamentos dos filósofos, na constituição das “suas” teorias, apresentam características diferentes, em virtude dos períodos históricos nos quais viveram. As doutrinas éticas, de acordo com Sánchez Vázquez (2013, p. 269),

nascem e se desenvolvem em diferentes épocas e sociedades como resposta aos problemas básicos apresentados pelas relações entre os homens, e, em particular, pelo seu comportamento moral efetivo. Por isso, existe uma estreita vinculação entre os conceitos morais e a realidade humana, social, sujeita historicamente à mudança. Por conseguinte, as doutrinas éticas não podem ser consideradas isoladamente, mas dentro de um processo de mudança e de sucessão que constitui propriamente a sua história (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2013, p. 269).

Portanto, ética e história estão intimamente relacionadas. Sánchez Vázquez (2013) explica esta relação: os seres humanos, no decorrer da vida, defrontam-se com problemas práticos, e para resolvê-los recorrem a normas, cumprem determinados atos, formulam juízos e, às vezes, se servem de determinados argumentos ou razões para justificar a decisão adotada. Este comportamento prático moral sucede posteriormente – muitos milênios depois – a reflexão sobre ele. Os indivíduos não só agem moralmente, mas também refletem sobre esse comportamento prático e o tomam como objeto da sua reflexão e de seu pensamento. Esse processo é denominado, por Sánchez Vázquez (2013, p. 17), como “a passagem do plano da prática moral para o da teoria moral”.

A experiência de se rebelar diante de uma prática ou valor moral, portanto, não é exclusiva dos filósofos que ali viveram e que criaram teorias e argumentaram em favor das suas ideias. Para Sung e Silva (2011), qualquer indivíduo pode viver essa experiência. Basta não estar totalmente domesticado pelos valores morais vigentes para discordar daquilo que ocorre ao seu redor. Assim, as concepções éticas e morais se modificam, ao longo do tempo, na medida em que os indivíduos refletem criticamente sobre seus atos e/ou decisões.

Diante das principais teorias éticas identificadas na literatura e expostas neste texto, é possível identificar que na idade antiga e medieval, a ética possuía uma tendência teocêntrica (Deus como o centro de todas as coisas) e a sociedade esteve orientada pelos princípios

de *bem* e da *felicidade*. Já na idade moderna, a ética voltou-se para o antropocentrismo (o ser humano no centro de tudo). Aparecem com mais frequência os princípios da *razão* e do *dever*. E, por fim, na idade contemporânea, pode-se dizer que a ética continua com características antropocêntricas, mas influenciada pela ciência e pela técnica. *Liberdade, individualismo, consciência, razão, materialismo e felicidade* são os valores predominantes.

3.2 ÉTICA PROFISSIONAL E ÉTICA BIBLIOTECÁRIA

A ética, como um campo de estudo e reflexão em torno da conduta humana, é objeto da Filosofia. Entretanto, a reflexão sobre a ética não se restringe apenas ao campo da Filosofia, mas também ao campo do trabalho.

A ética é vivenciada no cotidiano ao longo da vida do indivíduo. Desde seu nascimento, o ser humano é integrado a diversos espaços que lhe proporcionam constantes relações sociais: a família, a escola, a universidade, o trabalho, entre outros. Os processos de socialização moldam seus valores sociais (que incluem os valores morais). As situações, os sentimentos e sensações vivenciados nos espaços sociais estimulam o comportamento humano, sendo que a ética diz respeito ao ser humano e à sua dimensão de ser social.

Na visão de Durkheim (1978), em cada indivíduo existem dois seres. Um é feito de todos os estados mentais que apenas se ligam ao indivíduo e aos acontecimentos de sua vida pessoal: é o que pode chamar de ser individual. O outro é um sistema de ideias, de sentimentos e de hábitos que exprimem no indivíduo, não a personalidade, mas o grupo ou os diferentes grupos a que pertence: as crenças religiosas, as crenças e as práticas morais, as tradições nacionais ou profissionais, as opiniões coletivas de qualquer gênero. O seu conjunto forma o ser social.

Considera-se a ética como uma construção social, de acordo com as proposições da sociologia do conhecimento desenvolvidas por Berger e Luckmann (1995), uma vez que se trata da “face da filosofia que se debruça sobre os valores que orientam nossas ações e relações na sociedade” (RIOS, 2008, p. 80). A construção social ocorre por meio do “processo de imersão dos indivíduos nos diversos mundos socializados (famílias, grupos, amigos, escolas, etc.), nos quais eles constroem, em interação com os outros, sua identidade pessoal e social” (TARDIF; RAYMOND, 2000, p. 218).

A identidade é definida por Dubar (2005, p. 136) como “o resultado a um só tempo estável e provisório, individual e coletivo, subjetivo e objetivo, biográfico e estrutural, dos diversos processos de socialização que, conjuntamente, constroem os indivíduos [...]”.

Neste sentido, a escola, por meio do processo de socialização primária¹², é responsável pela construção de indivíduos morais e eticamente comprometidos com o ideal coletivo (DURKHEIM, 1978). A mudança social, na visão de Durkheim (2001, p. 10), “é um processo de transformação de uma identidade adquirida na socialização primária, na qual o indivíduo forma a sua estrutura social básica, na família e na escola”. A educação “é o meio pelo qual se prepara, na formação das crianças, as condições essenciais de sua própria existência” (DURKHEIM, 1978, p. 9-10). Este autor explica que a educação:

é a ação exercida pelas gerações adultas sobre aquelas não ainda amadurecidas para a vida social. Tem por objetivo suscitar e desenvolver, na criança, certo número de estados físicos, intelectuais e morais, reclamados pela sociedade política no seu conjunto e pelo meio especial a que a criança particularmente se destine (DURKHEIM, 1978, p. 10).

A família é responsável pelos ensinamentos de caráter privado (DURKHEIM, 1978). Aos pais cabe a direção do desenvolvimento intelectual e moral da criança. Neste sentido, a educação é concebida como privada e doméstica, tendendo, desse ponto de vista, a reduzir ao mínimo a intervenção do Estado.

Na universidade, e, posteriormente no mundo do trabalho, por meio do processo de socialização secundária¹³, ocorre o ensinamento da ética voltada para o campo profissional. A aprendizagem do trabalho, que inclui os aspectos éticos da profissão, “passa por uma escolarização mais ou menos longa cuja função é fornecer aos futuros trabalhadores conhecimentos teóricos e técnicos preparatórios para o trabalho” (TARDIF; RAYMOND, 2000, p. 208). O ensino da ética na

¹² A socialização primária refere-se à “primeira socialização que o indivíduo experimenta na infância, em virtude da qual torna-se membro da sociedade” (BERGER; LUCKMANN, 1995, p. 175).

¹³ A socialização secundária é “qualquer processo subsequente que introduz um indivíduo já socializado em novos setores do mundo objetivo de sua sociedade” (BERGER; LUCKMANN, 1995, p. 175). Trata-se da interiorização de submundos institucionais ou baseados em instituições. Exige a aquisição de vocabulários específicos de funções, ou seja, a interiorização de campos semânticos que estruturam interpretações e condutas de rotina em uma área institucional (BERGER; LUCKMANN, 1995).

universidade (mais especificamente na formação dos bibliotecários), de acordo com Souza (2002), impõe trabalhar com o conceito mais amplo da *ética prática* e distinguir a ética da deontologia. Este autor sugere que a temática seja inclusa no currículo do curso não somente como disciplina, mas acima de tudo na forma de conteúdos ou ideias que perpassem por todas as disciplinas de um currículo de Biblioteconomia e pelas atitudes e práticas profissionais e pedagógicas dos docentes. A ética é inerente ao homem e ao relacionamento social, por isso, ela é fundamental no âmbito profissional, uma vez que as responsabilidades individuais e sociais envolvem diferentes atores que se inter-relacionam (VALENTIM, 2004).

As origens da ética profissional estão na Grécia Antiga, quando as organizações do trabalho não eram norteadas pelas profissões e sim pelo trabalho escravo. Neste período, Platão ensinava como obedecer a regras para ser um escravo virtuoso. Entretanto, foi no século XX, mais especificamente na década de 80, que a ética profissional surgiu nas empresas, devido à redução das hierarquias, que, conseqüentemente, fez diminuir a autonomia das pessoas e aumentar o nível de competição para obtenção de cargos maiores, dando espaço à concorrência. Estabeleceu-se, portanto, com o surgimento da ética profissional, uma ordem necessária ao bem comum, cuja virtude fundamental é a honestidade (FERREIRA, 2004; MISCHIATI; VALENTIM, 2005).

No contexto atual, a ética profissional é definida por Camargo (1999, p. 31) como “a aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais”. Este autor explica que o indivíduo tem que estar imbuído de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho.

O objeto da ética profissional, portanto, é “o conjunto de valores morais que uma determinada classe profissional deve se orientar e seguir para alcançar um agir profissional correto e adequado para com a sociedade [...]” (GUIMARÃES et al., 2008, p. 143).

Entende-se também por ética profissional “a ciência normativa que estuda os deveres e direitos dos profissionais” (MATTOS, 1977, p. 1). Seu papel nas organizações é “indagar se as ações e relações profissionais estão fundamentadas em princípios que levam à promoção do bem comum, da dignidade humana, da vida feliz” (RIOS, 2008, p. 85).

A ética moderna, conforme Bustamante Rodríguez e Padial León (2003), aplica à vida profissional o termo deontologia e o define como um conjunto de deveres, direitos e princípios adequados para uma profissão. Assim, a deontologia se ocupa dos deveres e obrigações

exigidos a todos que exercem uma mesma profissão e facilita a formulação de um conjunto de normas e códigos que permitem unir as atuações com um sentido ético.

O termo deontologia, criado pelo filósofo inglês Jeremy Bentham em 1834, deriva do grego *deon* (o que é obrigatório) e de *logos*, que significa teoria, ciência. O termo refletia o que Bentham compreendia como obrigar-se, tanto pela época em que foi criado – um momento de exacerbação do liberalismo político e econômico -, quanto pelo objetivo de seu autor (SOUZA, 2002). Bentham é considerado um defensor do utilitarismo.

No entendimento de Souza (2002, p. 55), a deontologia é o elenco de determinações objetivas, instruções operacionais e de cunho prático, que os membros de um grupo profissional devem seguir, no exercício de suas atividades, para garantir a uniformidade, em todos os seus aspectos e lugar, do trabalho e ação do grupo, como se fosse a ação de um único indivíduo.

A deontologia, para Sánchez Vázquez (2013), é uma teoria da obrigação moral, ou seja, ela pretende determinar o que é obrigatório fazer, de modo que essa determinação possa orientar o indivíduo numa situação particular. As regras, portanto, têm um importante papel na sociedade, pois determinam limites ao indivíduo e auxiliam na tomada de decisões frente a dilemas da vida profissional.

A noção de dever profissional imbuída no termo deontologia surgiu, conforme Souza (2002), a partir de um conjunto de atos modernizadores e pragmáticos, provocados por um liberalismo utilitarista que produziu a urbanização da cidade e a criação do processamento industrial da riqueza.

Alguns autores (BUSTAMANTE RODRÍGUEZ; PADIAL LÉON, 2003) utilizam em seus estudos o termo deontologia para referir-se a ética profissional, considerando em seus conceitos duas facetas distintas que se complementam e que também aparecem nos conceitos de autores que adotam a terminologia ética profissional: os direitos e os deveres profissionais. Outros, como Souza (2002) e Sánchez Vázquez (2013), também utilizam o termo deontologia, porém mais associado ao dever, à obrigação. Isso ocorre porque, no entendimento de Souza (2002), a deontologia é a tradução do princípio ético aplicado à conduta profissional, ou seja, o princípio ético fundamentará a conduta dos praticantes de uma profissão. Esse princípio permitirá que os próprios

membros de uma profissão se auto regulem de forma que todos trabalhem no sentido de promover uma particular felicidade profissional e individual. Essa forma evidencia o distanciamento que as profissões têm do sentido de uma ética humana reduzindo-a a uma ética de grupo, e, é essa relação que produz o emprego de um princípio que, pelo contexto de aplicação, se transforma em norma e orientação formal de ação. A orientação voltada a guiar a conduta profissional não é uma ética, mas uma deontologia.

Sob este foco e, como preferem alguns estudiosos, a deontologia, é determinada pela natureza de uma profissão. A expressão profissão provém do latim *professione*, do substantivo *professio*. O conceito de profissão representa o trabalho que se pratica com habitualidade a serviço de terceiros, ou seja, a prática constante de um ofício. A profissão representa, além de sua utilidade para o indivíduo, uma expressão social e moral, pois, é pela profissão que o indivíduo se destaca e se realiza plenamente, provando sua capacidade, habilidade e sabedoria, comprovando sua personalidade para vencer obstáculos. Por meio do exercício profissional, o indivíduo eleva seu nível moral e, é na profissão que ele pode ser útil à sua comunidade (SÁ, 1998).

Profissões são definidas por Abbott (1998, p. 8, tradução nossa) como “[...] grupos ocupacionais exclusivos que aplicam conhecimentos abstratos a casos particulares”. Para Freidson (1996, p. 2), uma profissão é “uma especialização: um conjunto de tarefas desempenhadas por membros da mesma ocupação, ou donos do mesmo ofício”. O termo profissão, assim como ocupação, refere-se, conforme Cunha e Crivellari (2004, p. 39), “a atividades específicas, condicionadas ao tipo de estratificação social e ao grau de divisão do trabalho predominante em uma determinada sociedade”. Entretanto, profissão distingue-se de ocupação devido à existência de um corpo de saberes científicos. Do ponto de vista da Sociologia das Profissões, a profissão possui uma dimensão cognitiva, ligada a saberes específicos acessíveis apenas ao grupo e se legitima na convivência em sociedade (CUNHA; CRIVELLARI, 2004).

A profissão também possui “uma dimensão normativa e valorativa, que define o seu papel social e hierárquico no conjunto da sociedade e em relação a outras profissões. São as associações profissionais, os sindicatos e o Estado que desempenham esse papel normativo” (CUNHA; CRIVELLARI, 2004, p. 39-40).

A ideia de profissão, para Rios (2011), remete à ideia de ofício, que guarda o sentido de dever e/ou de obrigação, assim como, o termo deontologia para Souza (2002) e Sánchez Vázquez (2013).

A partir da reflexão sobre deontologia e profissão adquirem sentido os códigos de ética profissional, que “estruturam e sistematizam as exigências éticas no tríplice plano de orientação, disciplina e fiscalização” (CAMARGO, 1999, p. 33). É comum que as profissões tenham um código ético ou deontológico, que dentre outras funções, orienta o comportamento dos indivíduos e/ou grupos no âmbito profissional.

O código deontológico, de acordo com Souza (2002, p. 55), deve “detalhar minuciosamente o modo de proceder e o comportamento pessoal, em cada momento, em cada relação de trabalho do profissional [...]”. Ele precisa conter a “definição das habilidades, atividades e modos de execução do trabalho que devem ser empregados pelos profissionais nos mais diferentes momentos de sua atuação” (SOUZA, 2002, p. 55).

Este instrumento, ao estabelecer o que é relevante para o exercício da profissão (os valores) e as condutas práticas, aproxima os profissionais e assegura a formação de uma identidade dessa profissão junto à sociedade. A sociedade saberá que esses profissionais deveriam conhecer e partilhar compromissos que os orientam em torno de valores e modos de agir, tornando verificáveis e comparáveis suas ações em distintos espaços e diferentes tempos (SOUZA et al., 2012).

Honestidade, respeito ao indivíduo, coragem, tolerância, integridade, flexibilidade, caráter sigiloso, humildade e responsabilidade são alguns valores fundamentais que o indivíduo necessita ter para ser capaz de tomar decisões éticas, de acordo com Guedes, Baptista e Borges (2011). Esses valores permitem que as decisões do indivíduo estejam voltadas para o bem social, e não ao bem próprio, trazendo um balanço positivo para a organização em que trabalha.

Com relação ao bibliotecário, a ética é essencial para estabelecer um conjunto de critérios e padrões de comportamento eficazes que garantem a prestação de serviços de qualidade para o cumprimento social que persegue a profissão. Ela tem o objetivo de esclarecer as obrigações e dilemas de uma classe profissional que trabalha com a aquisição, processamento e disseminação da informação para os indivíduos e a sociedade em geral (BUSTAMANTE RODRÍGUEZ; PADIAL LÉON, 2003).

O bibliotecário, conforme Guedes, Baptista e Borges (2011), tem como atribuição registrar, processar, armazenar, pesquisar, recuperar e disseminar informações.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) define o bibliotecário como um Profissional da Informação capaz de:

disponibilizar informação em qualquer suporte; gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação; tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais; disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolver estudos e pesquisas; realizar difusão cultural; desenvolver ações educativas; além de, prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2002).

Diante da atuação do bibliotecário, diversos autores (GUEDES; BAPTISTA; BORGES, 2011; BUSTAMANTE RODRÍGUEZ; PADIAL LÉON, 2003; FERNÁNDEZ-MOLINA, 2000) apontam que as bibliotecas e demais centros de informação têm missões e objetivos de caráter social e atuam de acordo com uma série de valores. Ao bibliotecário, portanto, “cabe se preocupar com as suas ações, pois a responsabilidade social é baseada na ética, que se fundamenta no bem comum” (GUEDES; BAPTISTA; BORGES, 2011, p. 58).

O papel social das bibliotecas e dos bibliotecários é explicado por Bustamante Rodríguez e Padial León (2003). Segundo estes autores, a biblioteca é considerada uma instituição social com a finalidade de servir à cultura como organismo de comunicação e o bibliotecário desempenha o papel de mediador entre os usuários e os registros documentais. A biblioteca ocupa um lugar central na estrutura de circulação e utilização dos livros e, por meio do bibliotecário, orienta o leitor e presta serviços de informação à população. Do ponto de vista social, a biblioteca cumpre três funções essenciais: lazer e recreação; formação; e, informação. Do ponto de vista da Biblioteconomia, suas funções são: reunir; conservar; e, disseminar. Nas duas vertentes, tanto na social como na profissional, há valores éticos inerentes às funções desenvolvidas no espaço da biblioteca, o que a faz uma promotora de valores fundamentais, favorecendo, assim, o desenvolvimento pessoal e social do indivíduo.

Ainda na perspectiva de Bustamante Rodríguez e Padial León (2003), a biblioteca é uma instituição social tão importante quanto a escola. Nela, são realizadas atividades e ofertados serviços que contribuem para a criação, transmissão de valores e significados sociais por meio do acesso à informação e ao conhecimento.

Diante do que foi apresentado até aqui, infere-se que, na sociedade contemporânea, o acesso à informação e a capacidade de usá-la são elementos que interferem nas possibilidades de sobrevivência e existência de seus membros. Acessar e usar informações interfere, entre outras coisas, no exercício de direitos, na obtenção e manutenção de

emprego e na capacidade de expressar-se a partir das possibilidades de conhecer e identificar-se (RASCHE, 2005), assim, as ações do bibliotecário pautadas na ética tornam-se ainda mais importantes.

Ressalta-se também que o alcance dos objetivos das bibliotecas e demais unidades de informação por meio de uma conduta ética dos Profissionais da Informação, permite que a profissão seja reconhecida pela sociedade e, por consequência, que os bibliotecários sejam reconhecidos como agentes morais responsáveis (FERNÁNDEZ-MOLINA, 2000). Entretanto, há questões que podem interferir na conduta profissional.

Ao lidar com a informação no atual parâmetro social, que está em constante transformação devido à globalização e às tecnologias de informação e comunicação, é comum que o bibliotecário se depare com diversas problemáticas que envolvem decisões pautadas na ética, como por exemplo, o acesso à informação, informações privadas, plágio, direitos autorais, impaciência e intolerância de usuários, prioridade de atendimento, hierarquia de usuários, conflito em relação às atividades exercidas, preservação de materiais informacionais, poucos recursos para biblioteca, serviços mal feitos, colegas desmotivados, entre outros (GUEDES; BAPTISTA; BORGES, 2011).

Fernandéz-Molina (2000) também cita e explica cinco principais áreas com implicações éticas para o bibliotecário, que são: a liberdade intelectual e a censura; o acesso à informação; os serviços de referência; a privacidade, confidencialidade e proteção de dados pessoais; e, o direito do autor.

Quanto à **liberdade intelectual e censura**, Fernandéz-Molina (2000) afirma que as decisões de seleção são muito importantes, pois determinam a natureza da coleção da biblioteca ou unidade de informação. Existe, assim, uma obrigação ética de usar os critérios de seleção adequados para alcançar a missão da biblioteca, que é voltada para as necessidades do usuário. Isso parece óbvio, mas existem situações em que surgem problemas, como por exemplo, quando o profissional seleciona materiais considerando seus interesses pessoais ou de um grupo pequeno e influente de usuários. A censura é entendida como a supressão de materiais considerados ofensivos por razões religiosas, morais, políticas ou outras, e a seleção é a atividade em que os profissionais escolhem de maneira criteriosa e sensata os materiais com base em critérios que são coerentes com os objetivos da biblioteca. A censura pode existir tanto de fontes externas (padres, grupos religiosos, grupos políticos, etc.) como internas (administradores, órgãos do governo, etc.). Para Fernandéz-Molina (2000), a “melhor defesa”

contra a censura é manter uma política de aquisições bem definida, detalhada e explícita, estabelecida de forma conjunta com os responsáveis pela instituição. Também é importante o apoio das associações profissionais nacionais e internacionais por meio de suas declarações oficiais.

Com relação ao **acesso à informação** público e gratuito por parte de qualquer pessoa, o problema possui duas faces bem definidas (FERNANDÉZ-MOLINA, 2000): de um lado, existe o princípio da responsabilidade social, segundo o qual a informação é pública e gratuita sempre que seja relevante para a vida do cidadão; de outro lado, há os que distinguem informação que deveria ser gratuita daquela que deveria ser paga, com base no argumento de que a viabilidade da organização exige tal cobrança, além de proporcionar uma receita adicional para a biblioteca, evitar o uso frívolo, valorizar a biblioteca e o respeito por seus profissionais.

Sobre os **serviços de referência**, Fernandéz-Molina (2000) confirma que um dos princípios básicos da profissão do bibliotecário é que se forneça a informação solicitada pelo usuário, sem que seja de responsabilidade do profissional o conteúdo da informação solicitada ou o seu objetivo. Embora isto seja verdade em termos gerais, há casos que podem levar a problemas éticos. Um exemplo é o caso do estudante que está deprimido e solicita um livro sobre suicídio. Deveria o profissional negar-lhe o acesso a esta informação ou quebrar o princípio de confidencialidade e avisar a família, amigos, etc.? Também há que se considerar a qualidade do serviço que se presta ao usuário ou cliente, que inclui uma variedade de aspectos, por exemplo, selecionar apenas os trabalhos que estão dentro de suas possibilidades, proporcionar ao usuário as expectativas reais sobre até onde se pode chegar, olhar para as fontes mais adequadas e manter a segurança e a confidencialidade das informações obtidas e dados do usuário, etc. Tudo isso implica também na obrigação de atualização constante e aperfeiçoamento contínuos das técnicas profissionais.

Estas três questões, **privacidade, confidencialidade e proteção de dados pessoais**, embora sejam diferentes, estão intimamente relacionadas entre si. A primeira refere-se ao direito à privacidade do indivíduo, impedindo que terceiros tenham acesso às suas informações pessoais. Bibliotecas e outras unidades de informação podem manter registros de informações pessoais sobre os clientes ou usuários e a possibilidade de considerar esse direito. A confidencialidade consiste em guardar segredo sobre a relação entre o profissional e o usuário. Esta obrigação tem origem tanto em razão da proteção da privacidade, como

em decorrência da proteção de interesses comerciais. Sobre esta questão, Fernández-Molina (2000) enfatiza que a proteção dos dados pessoais se intensificou devido a duas razões principais: maior necessidade de informações pessoais para o funcionamento de instituições públicas e privadas; e, desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação que tem permitido a transmissão de grandes quantidades de informações pessoais para qualquer lugar do mundo. Com a automatização das bibliotecas, os profissionais passaram a trabalhar com dados pessoais contidos em bancos de dados automatizados. Isso significa que bibliotecas e bibliotecários ao desenvolverem suas atividades consideram as leis de proteção de dados vigentes.

Segundo Fernández-Molina (2000), referindo-se ao **direito de autor**, as atividades dos Profissionais da Informação normalmente requerem o uso de fontes de informação em qualquer tipo de suporte. Em muitos casos, a cópia ou transferência de tal informação é uma necessidade. Por outro lado, editores, produtores, distribuidores de bases de dados e autores têm o objetivo de obter benefícios por meio da venda ou locação do seu produto informativo. Enquanto profissionais desejam acessar informações com o menor custo possível, os detentores de direitos sobre a informação desejam obter lucro. Forma-se, assim, um conflito de natureza ética, principalmente se a obtenção de determinada informação é difícil ou impossível sem infringir os direitos de autor.

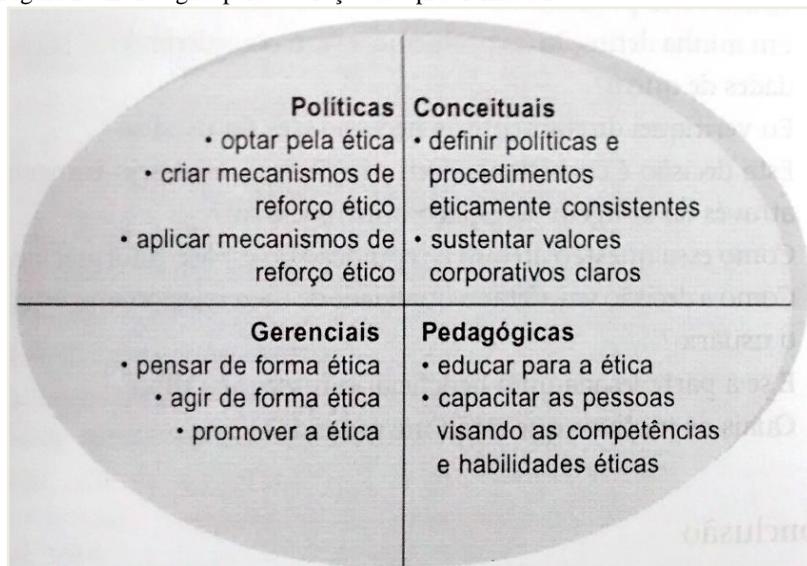
Nestes setores, portanto, é comum se deparar com situações em que a tomada de decisões se faz necessária, e muitas vezes esta determina o cumprimento de atividades essenciais para a organização.

O fazer do bibliotecário em seu cotidiano, portanto, está diretamente ligado a atitudes e comportamento éticos, tanto em relação ao usuário, quanto em relação ao próprio fazer informacional, ou seja, desde a filtragem de dados e informações, até a disseminação desses dados e informações ao público interessado (VALENTIM, 2004). Com frequência, no cotidiano da atuação profissional do bibliotecário, surgem dilemas éticos, ou seja, situações em que é necessário distinguir o que é um comportamento bom ou ruim. No entanto, de acordo com Valentim (2004), o certo e o errado, do ponto de vista pessoal, torna-se subjetivo. O que pode estar certo para um profissional, pode estar errado para outro. Desta maneira, as ações éticas, norteiam o “fazer bibliotecário” no ambiente profissional.

Neste sentido, Valentim (2004, p. 67) aponta algumas considerações básicas para que as questões éticas sejam solucionadas no ambiente profissional e informacional, quais sejam: “a) integrar as normas éticas em busca do sucesso da organização; b) ter uma atitude

orientada para os outros; c) motivar com base na ética organizacional o comportamento pragmático e competitivo”. Para isso, a autora propõe estratégias que podem ser adotadas em quatro segmentos distintos, conforme pode se observar visto na Figura 2.

Figura 2 - Estratégias para a solução dos problemas éticos



Fonte: Valentim (2004).

Diante do que foi apresentado até aqui, pode-se afirmar que a ética profissional e, portanto, a ética bibliotecária, se constitui num conjunto de critérios e diretrizes relacionadas ao comportamento, que garantam a prestação de serviços mais eficientes para o cumprimento social que envolve a profissão. Bustamante Rodríguez e Padial León (2003) observam que o Profissional da Informação, na realização de suas atividades, desenvolve uma série de valores éticos com a finalidade de assegurar o direito do usuário ao acesso a informação:

- defesa da liberdade intelectual e livre fluxo da informação;
- proteção da intimidade dos usuários;
- defesa do livre acesso à informação;
- proteção dos direitos de propriedade intelectual;
- compromisso de lealdade com os objetivos da instituição;
- defesa e conservação do patrimônio cultural;
- reconhecimento da diversidade cultural como valor social;

- h) eliminação da censura em qualquer de suas formas;
- i) discricção nos processos de informação dos usuários;
- j) competência profissional;
- k) equidade e imparcialidade na relação com os usuários.

A missão do bibliotecário consiste em promover a interação entre as mentes humanas que se comunicam por meio de registros documentais para superar as barreiras de espaço e tempo (BUSTAMANTE RODRÍGUEZ; PADIAL LÉON, 2003), e para tanto, os valores éticos são fundamentais.

Nesta mesma linha de raciocínio, Ferreira (2004) vislumbra algumas atitudes éticas do bibliotecário e afirma que ser ético no âmbito desta profissão significa:

- a) não sonegar informação;
- b) atender com educação os usuários;
- c) valorizar a profissão em qualquer situação ou lugar em que o profissional se encontre;
- d) não ser conivente com atitudes contrárias às normas estabelecidas pela legislação profissional;
- e) interagir e comunicar-se com diferentes tipos de público, sem discriminação de cor, raça, nacionalidade, religião ou ideologia;
- f) lutar por melhores salários e melhores condições de trabalho;
- g) engajar-se no movimento de classe, conselho, associação, sindicatos;
- h) buscar atualização contínua;
- i) reivindicar uma formação profissional de qualidade;
- j) combater o exercício ilegal da profissão;
- k) lutar por melhores empregos e exigir do governo abertura de vagas para bibliotecários nas diferentes instituições do setor público;
- l) ser empreendedor, fazendo valer a profissão liberal.

Para além dos valores e atitudes, a ética se constrói em cada tarefa executada no ambiente profissional, nos gestos que se cultivam nas relações que compõem a prática profissional, pautada numa relação integradora entre teoria e prática, ação e reflexão, elementos básicos que caracterizam a práxis profissional (FERREIRA, 2004). Ao cumprir as tarefas a ele delegadas, o bibliotecário se orienta por princípios éticos no âmbito da profissão. Bustamante Rodríguez e Padial León (2003) dividem estes princípios em três categorias: a) **deveres com a profissão**: melhora e prestígio da profissão; b) **deveres com a sociedade**: defesa da função social que desempenham as bibliotecas, a luta contra a censura, a liberdade de acesso à informação, o respeito à propriedade intelectual e

aos direitos do autor; e, c) **deveres com os usuários**: qualidade dos serviços, seleção das fontes informacionais e formação de usuários.

Com bases nestas três categorias, observa-se que a ética profissional permeia o fazer do bibliotecário, nos diversos níveis, pois estimula o comportamento voltado ao bem comum. É na ética profissional que se definem as responsabilidades profissionais, bem como se determinam os valores essenciais a guiar a atuação profissional na área da informação (VALENTIM, 2004). Nesse sentido, a ética profissional contribui para a formação da consciência profissional (atitudes e ações éticas), que resulta, por sua vez, em integridade e justiça (VALENTIM, 2004).

É no cenário constituído pelo desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação que a discussão das questões éticas no âmbito da atividade profissional do bibliotecário torna-se mais pertinente e necessária. Isso porque, é crescente a complexidade das atividades informativas. Essa complexidade leva ao profissional novas possibilidades de ação, mas também possíveis danos ao indivíduo e à sociedade.

A reflexão sobre a ética profissional, até aqui descrita, leva ao entendimento do quão fundamental é a consciência bibliotecária sobre o papel social deste profissional na sociedade. Também leva a crer na relevância das ações e/ou decisões tomadas por bibliotecários na prática profissional. Tais ações, pautadas em princípios e valores éticos, podem intervir à vida dos indivíduos.

Isso significa que o atendimento às necessidades de informação dos indivíduos, no âmbito das bibliotecas e espaços informativos, tomará por base princípios e condutas éticas, e estes, por sua vez, irão considerar parâmetros mais amplos - na reflexão sobre a ética, tal qual afirma Souza (2002), relacionada ao momento fundante do perceber e sentir-se em relação com outro ser, na tomada de consciência de ser e de estar entre iguais, concebendo o outro como sendo igual em relação ao mundo. Assim, a ética profissional e bibliotecária, concordando com Souza (2002), pode ser entendida, também, como um conjunto de normas que regem a boa conduta profissional.

Na subseção seguinte, discutem-se aspectos de leis e documentos que podem fundamentar a ação ética dos bibliotecários quanto ao uso da informação.

3.2.1 O uso da informação: aspectos éticos e legais

Observou-se na seção anterior que para o indivíduo ser capaz de tomar decisões éticas são necessários alguns valores sociais - honestidade, respeito ao indivíduo, coragem, tolerância, integridade, flexibilidade, caráter sigiloso, humildade e responsabilidade -, condutas morais e o conhecimento de leis e normas que regem o uso do seu objeto de trabalho – a informação.

As ações do bibliotecário pautadas em princípios éticos influenciam o ciclo de vida da informação (ver Figura 3), conforme explicam Guedes, Baptista e Borges (2011).

Figura 3 - Ciclo de vida da informação



Fonte: Suaiden (2006).

A partir da Figura 3, e de acordo com Guedes, Baptista e Borges (2011), a atuação bibliotecária pode ter prejuízos à medida que há lacunas no ciclo de vida da informação, influenciadas pela não adoção de princípios éticos adequados àquela etapa do ciclo. Estes autores explicam que no momento da **Seleção** e **Aquisição**, princípios éticos se voltam para a necessidade de informação do usuário e não do bibliotecário. Nos processos de **Organização** e **Armazenamento**, a preocupação se volta à integridade da informação e também para com o acesso a ela. Nas atividades técnicas, que incluem os processos de seleção, aquisição, organização e armazenamento, o bibliotecário lida com alguns conflitos tanto da administração quanto com os demais atores e profissionais envolvidos nas atividades e partícipes do ambiente

de trabalho, pois as formas de executá-las são diversas e exigem a tomada de decisões baseadas em princípios éticos frente a situações-problema. Quanto aos processos de **Recuperação, Acesso, Empréstimo e Disseminação**, se bem executados, atestam que o trabalho realizado até então está “funcionando”. O serviço de pesquisa e auxílio ao usuário requer do profissional um comportamento ético na relação bibliotecário/usuário, o que determina a aceitação ou não do resultado por parte do usuário.

Com relação ao ciclo de vida da informação e à manipulação que pode ocorrer no processo informacional, ressalta-se que as profissões da informação desenvolvem seu trabalho em um contexto sócio-político em que sua atuação é afetada por normas, cujo conhecimento é imprescindível para uma atuação profissional (FERNADÉZ-MOLINA, 2004) fundamentada em princípios éticos. Este contexto, conforme Fernández-Molina (2004), é caracterizado pelas tecnologias de informação e comunicação e pela influência cada vez maior de leis de mercado na vertente informacional. Esses fatores têm provocado não só o surgimento de problemas de caráter jurídico que não existiam anteriormente, mas também alterações nas áreas jurídicas que tradicionalmente são consideradas essenciais para o desempenho das atividades dos Profissionais da Informação.

Para resolver e/ou esclarecer dilemas éticos, como os citados no item 3.2, o código de ética da profissão constitui-se uma fonte essencial para auxiliar o profissional a tomar decisões e cumprir seu papel social. Além disso, é importante definir a ética e a moral que serão praticadas por uma equipe no cotidiano do espaço informacional, conforme explica Valentim (2004), pois é grave a situação de uma organização, pública ou privada, em que o Profissional da Informação não tenha a ética como prática de trabalho, já que sua matéria-prima é a informação em diversos níveis (estratégico, tecnológico, social, trabalhista, jurídico etc.). Há de existir uma ética convencionalizada, considerando-se o contexto organizacional em sua macroestrutura. A ética convencionalizada propõe ações comunitárias, visa construir o senso comum e busca o respeito entre todos os atores daquele espaço. O código deontológico pode auxiliar na construção de uma ética convencionalizada.

Nesta perspectiva, são abordados nos subitens que se seguem os seguintes documentos: o Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro (**Resolução do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) nº 42, de 11 de janeiro de 2002**) e algumas leis brasileiras que abrangem questões relacionadas ao uso legal da informação: **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998**, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre

direitos autorais e dá outras providências; **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências; e, a **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

3.2.1.1 Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002

A Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002, dispõe sobre Código de Ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. Este documento tem por objetivo fixar normas de conduta para as pessoas físicas e jurídicas que exerçam as atividades profissionais em Biblioteconomia. Ele surgiu em 1966, na “Primeira Reunião Plenária do Conselho Federal de Biblioteconomia”, foi ratificado através da Resolução nº 005/66, reformulado e aprovado por meio da Resolução CFB nº 327186 de 04 de novembro de 1986 e, mais recentemente, pela Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002.

O Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro (CFB, 2002) é constituído dos seguintes elementos: deveres do profissional de Biblioteconomia; normas de conduta; direitos do profissional bibliotecário; proibições no desempenho das funções; infrações disciplinares e penalidades; sanções éticas; e, honorários profissionais. Trata-se, portanto, da moral a ser praticada pelos bibliotecários, conforme defendem Souza et al. (2012), apesar da denominação ser código de ética.

Dentre os aspectos deste documento, são destacados no Quadro 1, os deveres e os direitos do bibliotecário.

Quadro 1 - Direitos e deveres do bibliotecário, de acordo com a Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002

Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002: Deveres e direitos do bibliotecário brasileiro	
Deveres	Direitos
<p>a) dignificar, através dos seus atos, a profissão, tendo em vista a elevação moral, ética e profissional da classe;</p> <p>b) observar os ditames da ciência e da técnica, servindo ao poder público, à iniciativa privada e à sociedade em geral;</p> <p>c) respeitar leis e normas estabelecidas para o exercício da profissão;</p> <p>d) respeitar as atividades de seus colegas e de outros profissionais;</p> <p>e) contribuir, como cidadão e como profissional, para o incessante desenvolvimento da sociedade e dos princípios legais que regem o país.</p>	<p>a) exercer a profissão independentemente de questões referentes a religião, raça, sexo, cor e idade;</p> <p>b) apontar falhas nos regulamentos e normas das instituições em que trabalha, quando as julgar indignas do exercício profissional, devendo, neste caso, dirigir-se aos órgãos competentes, em particular, ao Conselho Regional;</p> <p>c) votar e ser votado para qualquer cargo ou função em órgãos ou entidades de classe, nos termos da legislação vigente;</p> <p>d) defender e ser defendido pelo órgão de classe, se ofendido em sua dignidade profissional;</p> <p>e) auferir benefícios da ciência e das técnicas modernas, objetivando melhor servir ao seu usuário, à classe e ao país;</p> <p>f) usufruir de todos os demais direitos específicos, nos termos da legislação que cria e regulamenta a profissão de bibliotecário;</p> <p>g) preservar seu direito ao sigilo profissional, quando portador de informações confidenciais;</p> <p>h) formular, junto às autoridades competentes, críticas e/ou propostas aos serviços públicos ou privados, com o fim de preservar o bom atendimento e desempenho profissional.</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que os deveres e direitos do bibliotecário vão ao encontro do que já se discutiu neste estudo com relação à ética e à moral, ao conhecimento das leis e normas, ao papel social da profissão junto a sociedade e a oferta de serviços de qualidade.

Com base no conteúdo do Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, Souza et al. (2012) propõem uma lista dos valores e as posturas profissionais desejáveis ao bibliotecário, as quais podem ser vistas no Quadro 2:

Quadro 2 - Valores e posturas profissionais apontados no Código de Ética do Bibliotecário brasileiro

VALORES	POSTURA DESEJÁVEL
Dignidade	Dignificar a profissão
Respeito	Respeitar o valor da ciência Respeitar o valor da técnica Respeitar as leis e normas estabelecidas para o exercício da profissão Respeitar as atividades dos colegas bibliotecários Respeitar as atividades de outros profissionais atuantes na biblioteca
Responsabilidade	Assumir responsabilidade profissional para com o desenvolvimento da sociedade Assumir responsabilidade cidadã para com os princípios legais que regem o país
Compromisso	Assumir compromisso com o atendimento das demandas dos usuários
Solidariedade	Ser solidário com os colegas, mas sem acobertamento de condutas erradas

Fonte: Elaborado por Souza et al. (2012, p. 13).

Dignidade, respeito, responsabilidade, compromisso e solidariedade são, portanto, os valores fundamentais presentes no Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro. Esses valores e posturas são a base do “fazer profissional” do bibliotecário.

O Código de Ética do Bibliotecário Brasileiro, tal como está apresentado, hoje, conforme Souza et al. (2012), é um guia para orientar a conduta do bibliotecário, porém sustentado por uma noção de ideal, ou seja, uma ideia e não uma realidade. Isso ocorre, principalmente, pela

época da sua elaboração inicial, por sua estrutura e pelo fato de que as modificações não lhe alteraram nem a sua estrutura, nem a sua forma. Assim, pode representar um documento que nem sempre está inserido no conjunto de instrumentos profissionais do bibliotecário. Entretanto, a apreciação deste documento por estes autores “aponta para um elenco de valores nele constantes, que vão para além da idealização, pois são decorrentes da experiência acumulada durante as décadas que antecederam a sua consolidação” (SOUZA et al, 2012, p. 12). Estes autores defendem que código de ética poderia ser um instrumento aberto a melhorias e a mudanças na sua estrutura, superando, desta forma, o caráter prescritivo-normativo do documento.

3.2.1.2 Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998

A Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, regula os direitos autorais, entendendo-se sob esta denominação os direitos de autor e os que lhes são conexos. O direito autoral, subárea de Propriedade Intelectual, de acordo com o Instituto Nacional da Propriedade Intelectual (2013, p. 3),

concede proteção às criações literárias, artísticas e científicas, as quais são designadas como “obras intelectuais”, e assegura aos seus autores (escritores, compositores, pintores e outros criadores), bem como a seus artistas, intérpretes e executantes, aos produtores fonográficos e às empresas de radiodifusão, o direito exclusivo de utilizá-las, nas modalidades definidas pela lei.

A expressão direitos conexos, por sua vez, “refere-se aos direitos conferidos a artistas, intérpretes ou executantes, produtores fonográficos e as empresas de radiodifusão” (INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INTELECTUAL, 2013, p. 4).

A proteção dos direitos autorais, em âmbito internacional, foi garantida já em 1948, no art. XXVII da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que diz:

I) Todo o homem tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar do progresso científico e de fruir de seus benefícios. II) Todo o homem tem direito à proteção dos interesses morais e materiais decorrentes de qualquer produção científica, literária ou artística da qual seja autor (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Brittes e Pereira (2007) afirmam que foi a invenção de Gutenberg, por volta de 1445, que trouxe a primeira revolução relacionada ao direito autoral. À época, os autores perderam o controle sobre a reprodução de suas obras devido à ampliação das tiragens que a tipografia permitiu. Governantes, então, passaram a legislar sobre o tema, mas as normas precursoras que vigoram atualmente datam do século XVI.

A Lei nº 9.610 assegura aos brasileiros ou pessoas domiciliadas no Brasil a reciprocidade na proteção aos direitos autorais ou equivalentes.

Sua estrutura é composta dos seguintes assuntos principais: obras intelectuais; direitos de autor; utilização de obras intelectuais e dos fonogramas; direitos conexos; associações de titulares de direitos de autor e dos que lhes são conexos; e, sanções às violações dos direitos autorais.

No Quadro 3, são destacados, de forma sintetizada, alguns elementos que a compõe.

Quadro 3 - Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 – Direitos autorais

Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 – Direitos autorais	
Obras intelectuais protegidas	Textos de obras literárias, artísticas ou científicas; conferências, alocuções, sermões; obras dramáticas e dramático-musicais; composições musicais; obras audiovisuais; obras fotográficas; obras de desenho, pintura, gravura, escultura, litografia e arte cinética; ilustrações, cartas geográficas; os projetos, esboços e obras plásticas concernentes à geografia, engenharia, topografia, arquitetura, paisagismo, cenografia e ciência; adaptações, traduções e outras transformações de obras originais, apresentadas como criação intelectual nova; programas de computador;

	coletâneas ou compilações, antologias, enciclopédias, dicionários, bases de dados e outras obras, que constituam uma criação intelectual.
Direitos morais de autor ¹⁴	Reivindicar a autoria; ter seu nome na obra; conservar a obra inédita; assegurar a integridade da obra; modificar a obra antes ou depois de utilizá-la; retirar de circulação; ter acesso a exemplar único e raro da obra.
Direitos patrimoniais de autor ¹⁵	Depende de autorização prévia e expressa do autor: a reprodução parcial ou integral; a edição; a adaptação, o arranjo musical e quaisquer outras transformações; a tradução para qualquer idioma; a inclusão em fonograma ou produção audiovisual; a distribuição, quando não intrínseca ao contrato firmado pelo autor com terceiros para uso ou exploração da obra; a distribuição para oferta de obras ou produções mediante cabo, fibra ótica, satélite, ondas ou qualquer outro sistema que permita ao usuário realizar a seleção da obra ou produção para percebê-la em um tempo e lugar previamente determinados por quem formula a demanda, e nos casos em que o acesso às obras ou produções se faça por qualquer sistema que importe em pagamento pelo usuário; a utilização, direta ou indireta, da obra literária, artística ou científica; a inclusão em base de dados, o armazenamento em computador, a microfilmagem e as demais formas de arquivamento do gênero; quaisquer outras modalidades de utilização existentes ou que venham a ser inventadas.

Fonte: Elaborado pela autora.

É importante observar, com relação a esta lei, que há exceções para o uso dos direitos autorais. Essas exceções podem ser de grande valia, principalmente para os bibliotecários que atuam em instituições de ensino, uma vez que não constitui ofensa aos direitos autorais:

¹⁴ Os direitos morais protegem nomeadamente a reputação do autor ou a integridade da obra (INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INTELECTUAL, 2013).

¹⁵ Os direitos patrimoniais permitem ao autor explorar patrimonialmente a obra, por qualquer forma, direta ou indireta, nos limites da lei, podendo extrair uma vantagem financeira, normalmente sob a forma de um pagamento ou remuneração (INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INTELECTUAL, 2013).

I - a reprodução: a) na imprensa diária ou periódica, de notícia ou de artigo informativo, publicado em diários ou periódicos, com a menção do nome do autor, se assinados, e da publicação de onde foram transcritos; b) em diários ou periódicos, de discursos pronunciados em reuniões públicas de qualquer natureza; c) de retratos, ou de outra forma de representação da imagem, feitos sob encomenda, quando realizada pelo proprietário do objeto encomendado, não havendo a oposição da pessoa neles representada ou de seus herdeiros; d) de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso exclusivo de deficientes visuais, sempre que a reprodução, sem fins comerciais, seja feita mediante o sistema Braille ou outro procedimento em qualquer suporte para esses destinatários; II - a reprodução, em um só exemplar de pequenos trechos, para uso privado do copista, desde que feita por este, sem intuito de lucro; III - a citação em livros, jornais, revistas ou qualquer outro meio de comunicação, de passagens de qualquer obra, para fins de estudo, crítica ou polêmica, na medida justificada para o fim a atingir, indicando-se o nome do autor e a origem da obra; IV - o apanhado de lições em estabelecimentos de ensino por aqueles a quem elas se dirigem, vedada sua publicação, integral ou parcial, sem autorização prévia e expressa de quem as ministrou; V - a utilização de obras literárias, artísticas ou científicas, fonogramas e transmissão de rádio e televisão em estabelecimentos comerciais, exclusivamente para demonstração à clientela, desde que esses estabelecimentos comercializem os suportes ou equipamentos que permitam a sua utilização; VI - a representação teatral e a execução musical, quando realizadas no recesso familiar ou, para fins exclusivamente didáticos, nos estabelecimentos de ensino, não havendo em qualquer caso intuito de lucro; VII - a utilização de obras literárias, artísticas ou científicas para produzir prova judiciária ou administrativa; VIII - a reprodução, em quaisquer obras, de pequenos trechos de obras preexistentes, de qualquer natureza, ou de obra integral, quando de artes plásticas, sempre que a

reprodução em si não seja o objetivo principal da obra nova e que não prejudique a exploração normal da obra reproduzida nem cause um prejuízo injustificado aos legítimos interesses dos autores (BRASIL, 1998).

Ressalta-se que a lei prevê sanções para o não cumprimento do que se estabelece relacionado aos direitos morais e patrimoniais de autor tanto para editores como para qualquer outro indivíduo que faça uso inadequado de obras intelectuais protegidas.

O uso de obras intelectuais pelo bibliotecário implica, portanto, em questões de natureza ética ou até jurídica, uma vez que este profissional constantemente manipula materiais submetidos a esta legislação, como por exemplo, livros, textos de obras literárias, artísticas ou científicas, materiais sonoros e audiovisuais, fotografias, etc.

3.2.1.3 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de garantir o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal Brasileira de 1988. A referida Lei teve origem em debates no âmbito do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão vinculado à Controladoria-Geral da União (CGU), e foi discutida e votada pelo Congresso Nacional entre 2009 e 2011.

O inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal trata do seguinte direito coletivo: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. O inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal refere-se ao acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo. No inciso II do § 3º do art. 37 consta a seguinte orientação: “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. O § 2º do art. 216 da Constituição Federal, por sua vez, é composto pela estrutura do Sistema Nacional de Cultura.

Além destes trechos, no art. 5º, parágrafo XIV da Constituição Federal evidencia-se a seguinte disposição: “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional” (BRASIL, 1988). O acesso à informação, portanto, é um direito humano fundamental.

A Lei de Acesso à Informação Pública foi criada, de acordo com a CGU (2011), para ampliar os mecanismos de obtenção de informações e documentos (já previstos em diferentes legislações e políticas governamentais), além de estabelecer o princípio de que o acesso é a regra e o sigilo a exceção, cabendo à Administração Pública atender às demandas de cidadãos e cidadãs. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos.

Subordinam-se ao regime da Lei de Acesso à Informação os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público e as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

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: observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; e, desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

Sua estrutura é composta dos seguintes assuntos principais: acesso a informações e sua divulgação; procedimentos de acesso à informação; restrições de acesso à informação; e, responsabilidades.

No Quadro 4 são destacados alguns aspectos da Lei de Acesso à Informação.

Quadro 4 - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação Pública

Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação Pública	
Acesso a informações e sua divulgação	<p>Cabe aos órgãos e entidades do poder público assegurar a: gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e, proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.</p>
	<p>O acesso à informação de que trata esta Lei compreende os direitos de obter:</p> <p>I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e, VII - informação relativa: à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos; ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.</p>
	O acesso a informações públicas será assegurado

	<p>mediante:</p> <p>I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para: a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.</p>
--	---

Fonte: Elaborado pela autora.

A Lei de Acesso à Informação propiciou ao Brasil, de acordo com a CGU (2011), a consolidação do seu regime democrático, ampliando a (possibilidade de) participação cidadã e fortalecendo os instrumentos de controle da gestão pública, uma vez que, o cidadão tem melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais. Essa ideia está de acordo com o que se discute neste estudo com relação ao desenvolvimento da competência em informação.

A implementação de um sistema de acesso à informação tem como um de seus desafios vencer a *cultura de segredo* que, muitas vezes, prevalece na gestão pública. A disponibilização de informações ao cidadão exige uma cultura de abertura e o servidor tem um papel fundamental para a mudança cultural, pois lida cotidianamente com a informação pública, de sua produção a seu arquivamento (CGU, 2011).

A observação das disposições da Lei nº 12.527 e das colocações da CGU leva ao seguinte entendimento: ao bibliotecário, principalmente aquele que atua em órgãos e instituições públicas, cabe primeiramente conhecer a lei a fim de contribuir com órgãos e entidades do poder público na organização, classificação, disponibilização e acesso das informações internamente e, num segundo momento, tão importante quanto o primeiro, facilitar o acesso à informação pública ao cidadão, ciente do que pode ser disponibilizado e das formas de fazê-lo.

3.2.1.4 Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014

A Lei nº 12.965, sancionada em 23 de abril de 2014, conhecida popularmente como Marco Civil da Internet, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e

determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

A internet surgiu há mais de duas décadas no Brasil e até recentemente não havia nenhuma lei que regulamentasse os mais diversos tipos de acessos e fluxos de dados em território brasileiro. Os indivíduos, sem distinção, poderiam usá-la de forma livre. As possíveis violações de direitos relacionados ao uso da internet eram amparadas principalmente pelo Código Civil. Dessa forma, houve a necessidade de criar a Lei nº 12.925.

O uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios, de acordo com a lei: garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal; proteção da privacidade; proteção dos dados pessoais, na forma da lei; preservação e garantia da neutralidade de rede; preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas; responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades; preservação da natureza participativa da rede; liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei (BRASIL, 2014).

A normalização do uso da internet no Brasil tem por objetivo proporcionar: o direito de acesso à rede; o acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos; a inovação e o fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e a adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados (BRASIL, 2014).

Este documento contém os seguintes assuntos principais: direitos e garantias dos usuários; provisão de conexão e de aplicações de internet; e, atuação do poder público.

No Quadro 5, destacam-se alguns aspectos da Lei nº 12.965 relacionados ao uso dos dados na internet.

Quadro 5 - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet no Brasil

A Lei nº 12.965 – Marco Civil da Internet no Brasil	
Direitos e garantias dos usuários	O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada; II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet; III - inviolabilidade e

	<p>sigilo de suas comunicações privadas armazenadas; IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade; VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais; IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais; X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei; XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e, XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.</p> <p>A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.</p>
--	---

Fonte: Elaborado pela autora.

Por meio dessa Lei, aos usuários, são assegurados direitos e garantias que caracterizam a promoção da cultura e o exercício da cidadania pelo acesso a dados na internet. Além disso, a Lei assegura o

princípio da inviolabilidade da vida privada, da intimidade e da livre expressão, princípios estes já garantidos pela Constituição Federal, mas que se mostravam deficientes quando relacionados à rede virtual.

Com relação ao trabalho do bibliotecário, acredita-se que o Marco Civil da Internet possa servir de guia para orientar os profissionais e usuários da informação quanto ao uso da internet, uma vez que usar eficazmente as diversas TIC existentes para acessar a dados e conteúdos de interesse, acessar redes sociais, prover portais, entre outros, são aspectos relacionados ao desenvolvimento da competência em informação.

Quando se trata do uso ético e legal da informação, tornam-se evidentes os conhecimentos, posturas e valores éticos pertinentes ao trabalho do bibliotecário, de modo a assegurar o direito do usuário ao acesso à informação. Nessa perspectiva, pode-se citar como mais relevantes a responsabilidade, o compromisso e a imparcialidade na relação com os usuários.

Na próxima seção, são abordados aspectos conceituais e históricos da competência em informação.

3.3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS E HISTÓRICOS

A ideia de competência em informação surgiu nos Estados Unidos, na década de 70, sob a denominação de *information literacy*. Em cenário nacional, as reflexões acerca da temática encontraram espaço nos grupos de pesquisa da área de Ciência da Informação a partir da primeira década do século XXI. Seu desenvolvimento ao longo das últimas décadas tem se dado sob diversos enfoques.

Em língua portuguesa, muitas são as expressões utilizadas para traduzir o termo original *information literacy*, como: alfabetização informacional, alfabetização em informação, letramento informacional, literacia em informação, habilidades informacionais, competência informacional, competência em informação, entre outras (DUDZIAK, 2003; VITORINO; PIANTOLA, 2009; CAMPELLO, 2003; 2009; HATSCHBACH; OLINTO, 2008). Estas expressões se referem à mesma ideia ou grupo de ideias, embora não possam ser consideradas sinônimos, pois possuem significados diferentes (GASQUE, 2012).

Ao analisar terminologicamente os vocábulos “competências”, “habilidades”, “letramento”, “literacia” e “alfabetização”, Gasque (2012) identifica em “literacia”, “letramento” e “alfabetização” uma relação mais estreita, assim como um vínculo maior entre

“competência” e “habilidades”. A alfabetização vincula-se ao domínio básico do código da língua, abrangendo conhecimentos e destrezas variadas, como a memorização das convenções existentes entre letras/sons, a comparação entre palavras e significados, o conhecimento do alfabeto, o domínio do traçado das letras e a aprendizagem de instrumentos (lápiz, canetas, papéis, cadernos, computador). O letramento, por sua vez, envolve o conceito de alfabetização, transcendendo a decodificação para situações em que há o uso efetivo da língua nas práticas de interação, em um contexto específico. Nesse sentido, a autora afirma que a essência do letramento informacional consiste no engajamento do sujeito no processo de aprendizagem, a fim de desenvolver competências e habilidades necessárias para buscar e usar a informação de modo eficiente e eficaz. Em suma, o processo de letramento informacional ou alfabetização informacional envolve os primeiros contatos do indivíduo com esse universo.

O termo competência, de forma geral, possui o sentido de soma de conhecimentos ou de habilidades. Trata-se da capacidade dos indivíduos de resolver problemas e realizar tarefas específicas e circunscritas. As habilidades, por sua vez, decorrem das competências adquiridas e referem-se ao plano imediato do “saber fazer”. Habilidade refere-se à realização de cada ação específica e necessária para se alcançar determinada competência (GASQUE, 2012).

Gasque (2012) observa ainda que na literatura brasileira da área de Ciência da Informação, “competência” é um termo frequentemente empregado como sinônimo de letramento informacional. Entretanto, competência refere-se àquilo que se deseja construir e desenvolver ao longo do letramento informacional. Assim, sugere que “‘competência’ seja utilizado como expressão do ‘saber fazer’, derivada das relações entre o conhecimento que o sujeito detém, a experiência adquirida pela prática e a reflexão sobre a ação” (GASQUE, 2012 p. 36).

Portanto, considerando-se os significados dos vocábulos “competência”, “habilidade”, “letramento”, “literacia” e “alfabetização”, nesta pesquisa, adotou-se a expressão competência em informação por considerá-la mais apropriada ao objetivo deste estudo, uma vez que este não se refere aos primeiros contatos dos indivíduos com o universo informacional, mas trata de compreender a experiência e a ação (o saber fazer) dos bibliotecários quando à dimensão ética.

Dito isto, a competência em informação surgiu como conceito ligado à sociedade da informação, ou seja, em um contexto onde cresce a necessidade de se saber usar a abundância de informações e o papel educativo do bibliotecário torna-se mais evidente, tendo em vista sua

competência específica para lidar com informação. E, como prática, desenvolveu-se inicialmente no escopo da atividade bibliotecária, ligada ao processo de educação de usuários de bibliotecas e à orientação bibliográfica (DUDZIAK, 2008; CAMPELLO, 2009).

A capacitação das pessoas para usar a biblioteca e os recursos informacionais, de acordo com Campello (2009) e Virkus (2003), tem sido uma das preocupações do bibliotecário há longo tempo. Os serviços de referência, de educação de usuários e de orientação bibliográfica foram criados para atingir esse objetivo. Ainda na década de 50, as bibliotecas escolares americanas funcionavam como local de estudo para os alunos e os bibliotecários se dedicavam a realizar o serviço de referência. Alguns programas de educação de usuários começaram a existir no país na década de 70, enfatizando habilidades de questionamento e solução de problemas. Foi também nesta década, que se percebeu a necessidade de ampliar o espaço da biblioteca no processo pedagógico, assim, novos padrões foram lançados recomendando a participação do bibliotecário no planejamento curricular (CAMPELLO, 2009). Virkus (2003) também observa que nas décadas de 70 e 80 havia muitas bibliotecas universitárias no Reino Unido, Alemanha e Escandinávia desenvolvendo grandes programas de educação do usuário, instrução bibliográfica e formação de leitores.

Entretanto, já neste período, a percepção de que as mudanças relacionadas à tecnologia da informação iriam influenciar o trabalho do bibliotecário geravam frequentes questionamentos a respeito da função desse profissional e da biblioteca nesse ambiente e com novas perspectivas para a educação. Percebia-se que as bibliotecas desenvolvendo apenas sua função de repositório de cultura e/ou local de desenvolvimento da apreciação da leitura literária não se mostravam capazes de atender necessidades cruciais para a sobrevivência em um mundo extremamente complexo, abundante em informação e que mudava rapidamente (CAMPELLO, 2003). Foi neste contexto que surgiu a expressão *information literacy*. Embora sempre tenha existido a necessidade de localizar, avaliar e usar eficazmente a informação, as habilidades necessárias para isso tornaram-se mais complexas e mais importantes no contexto das tecnologias da informação e comunicação (VIRKUS, 2003).

A expressão *information literacy* é creditada a Paul Zurkowski que, no ano de 1974, submeteu a *National Commission on Libraries and Information Science* (NCLIS) o relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities* da *Information Industry Association*, recomendando que um programa

nacional fosse estabelecido para que todos alcançassem a competência em informação na década seguinte (BELLUZZO; KERBAUY, 2004; DUDZIAK, 2003; GASQUE, 2012). Já àquela época, percebia-se a necessidade de que os indivíduos se preparassem para viver num ambiente, que do ponto de vista informacional, se tornava cada vez mais complexo.

Neste relatório, Zurkowski (1974) expressa suas ideias sobre as relações do Programa Nacional de Biblioteca e Serviços de Informação dos EUA para a competência em informação e a indústria informacional. E, sugere que a prioridade do governo norte-americano deveria ser garantir o desenvolvimento da competência em informação da população, permitindo-lhes utilizar a variedade de produtos informacionais disponíveis no mercado para a resolução de problemas no seu trabalho. O pensamento de Zurkowski (1974) voltava-se para a premissa de que pessoas treinadas na aplicação de recursos informacionais no seu trabalho podiam ser chamadas de competentes em informação. Elas poderiam aprender técnicas e habilidades para a utilização de grande variedade de informação, bem como o uso de fontes primárias de modo a criar soluções para seus problemas. Zurkowski (1974) também recomendava que as relações entre as organizações privadas e as bibliotecas fossem ampliadas, potencializando o acesso e uso da informação em todos os setores e, assim, criando um movimento nacional de competência em informação.

Nesta primeira concepção do conceito de competência em informação pode-se perceber a vinculação da expressão com o uso de fontes de informação, técnicas e habilidades para pesquisa, sobretudo no ambiente de trabalho.

Em 1976, o conceito de competência em informação reapareceu em um artigo de Burchinall apresentado em um simpósio de bibliotecas da Universitárias do Texas sob uma nova dimensão: ligava-se a uma série de habilidades e conhecimentos, que incluíam a localização e o uso da informação para a resolução de problemas e tomada de decisão eficiente e efetiva (DUDZIAK, 2002; HATSCHBACH, 2002). Além disso, neste mesmo ano, Hamelink e Owens anteviram a competência em informação como instrumento de emancipação política (DUDZIAK, 2003). Estes autores, conforme Campello (2003, p. 30), consideravam que “cidadãos competentes no uso da informação teriam melhores condições de tomar decisões relativas à responsabilidade social”. Ou seja, o significado de competência em informação, neste período, passou a incorporar a noção de valores ligados à informação para a cidadania

(DUDZIAK, 2003) e, portanto, já não estava mais ligado somente ao uso da informação numa perspectiva mercadológica e técnica.

No início dos anos 80, surgem trabalhos voltados para a *information technology literacy*, devido à forte influência das tecnologias de informação e comunicação, que começavam a alterar os sistemas de informação e as bibliotecas, nos estados Unidos (DUDZIAK, 2003). De acordo com Campello (2009), a noção de tecnologia, que perpassa o conceito de competência em informação, é consequência natural do ambiente em que a temática se desenvolveu, ou seja, uma sociedade com abundância e diversidade de informação e, conseqüentemente, com a necessidade de novas habilidades para lidar com esta situação. Assim, a tecnologia se constitui em um instrumento que facilita o acesso a esse universo informacional amplo e complexo, bem como o seu uso. A competência em informação, neste cenário, surge como uma alternativa no processo de capacitação para o uso destas tecnologias (DUDZIAK, 2001).

Em 1983, foi publicado nos Estados Unidos o relatório intitulado *Nation at risk: the imperative for educational reform* de autoria da *National Commission on Excellence in Education*. Este relatório examina a qualidade da educação norte-americana nos dezoito meses que antecederam sua publicação. São identificadas as deficiências e realizadas recomendações para a melhoria educacional do país. É notável, neste documento, uma preocupação por uma reforma educacional que priorizasse o aprendizado ao longo da vida, desde a infância até a idade adulta. Entretanto, o relatório ignora a contribuição da biblioteca no ensino e o papel educativo do bibliotecário. Esse fator, conforme Campello (2009), provocou uma reação na classe bibliotecária daquele país, que utilizando-se do conceito de competência em informação, tentou provar sua capacidade de influir no processo de aprendizagem. Foi neste momento, portanto, que os bibliotecários perceberam as conexões existentes entre bibliotecas e educação, a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003).

Em 1987, a educadora norte-americana Carol C. Kuhlthau publicou sua monografia intitulada *Information skills for an information society: a review of research*, em que descreve e discute a função da competência em informação na era dos computadores e no contexto da “explosão informacional”, em conjunto com os meios pelos quais os alunos podem tornar-se usuários de informação competentes ao longo da vida. O conceito de competência em informação para Kuhlthau (1987), envolve a capacidade de ler e usar informações essenciais para a vida

cotidiana, bem como, reconhecer e buscar a informação necessária para a tomada de decisões. Além disso, requer a habilidade para gerenciar complexas massas de informação geradas pelos meios de comunicação e aprender ao longo da vida.

Na visão de Dudziak (2003), com este estudo, Kuhlthau lançou as bases da *information literacy education*, segundo dois eixos fundamentais: a integração da *information literacy* ao currículo; e, o amplo acesso aos recursos informacionais a partir da apropriação das tecnologias de informação. Neste momento, portanto, a perspectiva da competência em informação estava voltada para o aprendizado, desfazendo a noção de que as habilidades informacionais se restringiam aos bibliotecários.

O ano de 1989 marcou as iniciativas em competência em informação nos Estados Unidos. A *American Library Association (ALA)* publicou um documento elaborado por bibliotecários e educadores que definiu os elementos característicos da competência em informação, o papel educacional das bibliotecas e a importância dos programas educacionais para a capacitação dos estudantes. Trata-se do relatório intitulado *Presidential committee on information literacy: final report*, que contém uma das definições mais citadas na literatura e amplamente aceita pelos estudiosos da área da Ciência da Informação até os dias de hoje:

para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Produzir esse tipo de cidadania requer que escolas e faculdades compreendam e integrem o conceito de competência em informação em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Resumindo, pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p.1, tradução nossa).

Ainda neste documento, a *American Library Association* (1989) associa a importância da competência em informação à qualidade de vida e à busca da felicidade dos indivíduos. Preconiza-se que aqueles que não desenvolverem a habilidade de usar efetivamente a informação terão dificuldade em identificar boas oportunidades culturais e educacionais, solucionar seus problemas e se tornarão dependentes de outros para a sua própria informação.

Compreende-se que a dependência de outros para a informação de cada indivíduo está relacionada com um fenômeno que Pinheiro e Brito (2014) denominam “desinformação” e seus derivados (mentiras, propaganda, má interpretação, ilusão, erro, decepção, etc.). A desinformação pode ser entendida como a situação de precariedade informacional em que o sujeito se encontra devido a sua ignorância sobre determinado tema. Desinformação significa ausência de cultura ou de competência em informação, impossibilitando que o usuário localize por si mesmo a informação que necessita, não chegando, portanto, às suas próprias conclusões. O termo também é empregado para definir a ausência de informação e o ruído informacional, ao mesmo tempo em que às vezes pode dar sentido a informação manipulada para as amplas massas com o papel de manter sua alienação ou ainda para enganar alguém.

Outro aspecto importante do documento da ALA é o apontamento para a necessidade de um novo modelo de ensino-aprendizagem baseado em recursos informacionais e aprendizagem integrada, e não passiva e fragmentada (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989). Ou seja, uma maior integração entre biblioteca e sala de aula.

Também em 1989, destaca-se a publicação do livro editado por Patricia S. Breivik e E. Gordon Gee intitulado *Information literacy: revolution in the library*. Conforme Dudziak (2003), estes autores introduziram o conceito da educação baseada em recursos, que enfatiza os processos de construção de conhecimento a partir da busca e uso da informação, de maneira integrada ao currículo e considerando a biblioteca como elemento chave na educação. Estando, portanto, em consonância com o documento da ALA.

Com base nos estudos da década de 80, Hatschbach (2002) observa que a competência em informação, progressivamente, foi se constituindo numa área de pesquisa dos profissionais da Ciência da Informação e da Biblioteconomia e despertou o interesse das instituições de ensino dos Estados Unidos, que passaram a integrar programas de competência em informação em suas atividades. Nesta mesma perspectiva, Campello (2003) afirma que neste período, no campo da

Biblioteconomia, viu-se o aparecimento de diretrizes (e não mais padrões) da *American Association of School Librarians* (AASL) por meio do documento *Information power: guidelines for school libraries media programs*¹⁶, que define a função pedagógica do bibliotecário, reforçando a parceria deste com professores e dirigentes escolares no planejamento do programa de competência em informação da biblioteca. Uma das funções do bibliotecário seria de ensinar não apenas as habilidades que vinha tradicionalmente ensinando (localizar e recuperar informação), mas também de desenvolver habilidades para o pensamento crítico, ler, ouvir e ver, enfim ensinar a aprender a aprender.

Aprender a aprender, aprendizado ao longo da vida, pensamento crítico, educação baseada em recursos, integração curricular e aprendizado independente são conceitos que surgiram associados à competência em informação na década de 80, conforme aponta Dudziak (2001).

É possível observar que, neste período, a presença da noção de construtivismo no conceito de competência em informação ficou mais evidente. O construtivismo surgiu no século XX, a partir das experiências do biólogo, filósofo e epistemólogo suíço Jean Piaget (1896-1980). Trata-se de “um sistema de epistemologia que fundamenta a construção da mente e do conhecimento sobre as bases anteriores, num processo extremamente dinâmico e reversível de equilíbrio¹⁷ [...]” (MATUI, 1995, p. 32). Sob este ponto de vista, a mente e o conhecimento têm gênese, ou seja, origem. Há nascimento ou construção da própria estrutura bipolar sujeito-objeto, da mente com o pensamento e todas as funções psíquicas superiores. O ser humano não nasce com os conhecimentos, são eles que nascem no ser humano por internalização e reconstrução (MATUI, 1995).

O construtivismo, conforme Campello (2009, p. 13),

fundamenta-se na noção de que o próprio aluno constrói seu conhecimento com base em experiências anteriores e, em geral, utiliza variadas fontes de informação, ao contrário da visão do ensino tradicional, centrado em aulas expositivas e no professor como único informante.

¹⁶ As diretrizes deste documento são para o ensino básico.

¹⁷ A equibração é considerada um processo endógeno e espontâneo. Nesse sentido, não seria trabalhável, mas, como está na interface do organismo com o meio, apresenta alguns aspectos que podem ser trabalhados. Por desempenhar função de ligação entre o biológico e o psicossocial, a equibração ocorre tanto na atividade física ou empírica como na atividade mental ou operatória. A equibração sempre tem um sentido motivacional, isto é, desencadeia a ação (MATUI, 1995).

No ambiente construtivista de aprendizagem, os mediadores exercem a função de facilitadores no processo, que permite ao aluno familiarizar-se com o universo informacional complexo e diversificado.

Nos anos 90, destaca-se o desenvolvimento de programas voltados para a competência em informação em diversos lugares do mundo, um maior interesse dos bibliotecários pela temática - embora ainda não a considerassem uma verdadeira mudança de paradigma -, e a busca de uma fundamentação teórica e metodológica (DUDZIAK, 2003).

Um estudo importante da década de 90 é a monografia de Doyle (1994), que traça a história do desenvolvimento do termo competência em informação, discute a emergência da temática como significativa para a organização e o desenvolvimento da sociedade contemporânea e faz um levantamento dos requisitos necessários para um indivíduo ser considerado competente em informação. Estes requisitos, de acordo com Doyle (1994, p. 3, tradução nossa), são:

- a) reconhecer que uma informação precisa e correta é a base para uma tomada de decisão inteligente;
- b) reconhecer a necessidade de informação;
- c) formular questões com base em necessidades de informação;
- d) identificar fontes de informação potenciais;
- e) desenvolver estratégias de pesquisa bem sucedidas;
- f) acessar diversas fontes de informação, incluindo o computador e outras tecnologias;
- g) avaliar a informação;
- h) organizar a informação para a aplicação prática;
- i) integrar informações novas a um corpo de conhecimentos já existente;
- j) usar a informação para o pensamento crítico e para a resolução de problemas.

Outro estudo importante do período, publicado em 1996, é a tese intitulada *Information literacy: a phenomenography*, da pesquisadora australiana Christine Bruce, na qual examina a experiência de educadores de duas universidades australianas sobre o que significa ser competente em informação, e propõe o modelo relacional, que repudia a

literatura corrente por considerá-la eminentemente baseada na aquisição de comportamentos.

Bruce (1996, 1999) entende a competência em informação como um fenômeno e, por isso, a considera mais que uma questão situacional experimentada pelos sujeitos. A competência em informação, para Bruce (1999), diz respeito à habilidade de o indivíduo operar eficazmente em uma sociedade informatizada. Isso envolve pensamento crítico, consciência pessoal e ética profissional, avaliação da informação, contextualização das necessidades de informação, organização da informação, interação com a informação profissional e uso eficaz da informação na resolução de problemas, tomada de decisão e pesquisa. Por meio desta concepção, Dudziak (2002, 2003) afirma que a pesquisadora abriu caminho para a visão do aprendizado.

Em 1998, foi publicada uma nova versão do documento *Information power*, de autoria da AASL (1998), contendo nove padrões de competência em informação voltados para o aprendizado dos estudantes, divididas em três grupos, conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4 - Poder da informação: construindo parcerias para aprendizagem

Nove normas para a competência informacional
<p>Competência informacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O aluno que tem competência informacional acessa a informação de forma eficiente e efetiva. 2. O aluno que tem competência informacional avalia a informação de forma crítica e competente. 3. O aluno que tem competência informacional usa a informação com precisão e com criatividade. <p>Aprendizagem independente</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e busca informação relacionada com os seus interesses pessoais com persistência. 5. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e aprecia literatura e outras formas criativas de expressão da informação. 6. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e se esforça para obter excelência na busca de informação e de geração de conhecimento. <p>Responsabilidade social</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e reconhece a importância da informação para a sociedade democrática. 8. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e pratica o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação. 9. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade informacional tem competência informacional e participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação. <p>AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS/ ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. <i>Information power: building partnerships for learning</i>. Chicago: ALA, 1998. p. 8-9 (tradução nossa).</p>

Fonte: Campello (2003).

O documento *Information power: partnerships for learning*, por especificar detalhadamente as habilidades informacionais, pode ser

considerado, conforme Campello (2003), responsável por concretizar a assimilação do conceito de competência em informação pela classe bibliotecária. Além disso, com base neste documento, Campello (2009, p. 22) afirma que “ao participar do processo de ensinar habilidades de informação, o bibliotecário deve se fundamentar em três ideias: colaboração, liderança e tecnologia. Juntas, elas constituirão a base para o programa de letramento informacional da biblioteca”.

A década de 90 também é marcada por iniciativas de organizações internacionais voltadas para a competência em informação, instrução e orientação bibliográfica e pela criação de institutos. De acordo com Dudziak (2003), em 1997, foi criado o *Institute for Information Literacy* da ACRL/ALA, destinado a preparar bibliotecários e dar suporte na implementação de programas educacionais no ensino superior. Em março de 1998, a ALA lançou um relatório de atualização intitulado *A progress report on information literacy: an update on the American Library Association Presidential Committee on information literacy: final report*. Este documento contém seis recomendações relativas ao assunto, reafirmando a premissa de adequação de sistemas e de profissionais de informação para a realidade atual de multiplicidade de recursos e fontes informacionais e a necessidade de atuação interdisciplinar, integrando também os ambientes educacional e profissional. A *Library Instruction Round Table* (LIRT), que também recebe suporte da ALA, disponibiliza um site com publicações, conferências, comitês e diversos links a programas educacionais. A *LOEX Clearinghouse for Library Instruction* promove a disseminação da competência em informação fornecendo textos, exemplos de programas educacionais e tutoriais em IL, organizando anualmente a *LOEX Conference on Library Instruction*. Hannelore B. Rader, diretora da Cleveland State University Library, de Ohio (EUA), publica anualmente, desde 1991, uma revisão de artigos da área (*bibliographic instructions and information literacy*) e afirma que o número de publicações sobre o assunto tem aumentado e se difundido.

As iniciativas mencionadas neste capítulo contribuíram para que a competência em informação ganhasse dimensões universais e para que se iniciasse na área de Ciência da Informação uma busca constante pela elucidação do conceito, a fim de torná-la acessível a um número cada vez maior de pessoas (DUDZIAK, 2002, 2003).

O período, para Vitorino e Piantola (2009), representa também uma fase experimental e exploratória, que tem por foco discutir o significado e as implicações da competência em informação para os programas educacionais. As investigações deste período relacionam-se

com os modos de percepção de estudantes e profissionais sobre o assunto a partir da aplicação de modelos experimentais para o desenvolvimento da competência em informação. Ainda, conforme estas autoras, “a noção de competência informacional é marcada pela identificação e exploração de uma variedade de paradigmas, os quais a vinculam aos estudos cognitivos, construtivistas e pelo interesse por estudos baseados na esfera do trabalho” (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 138).

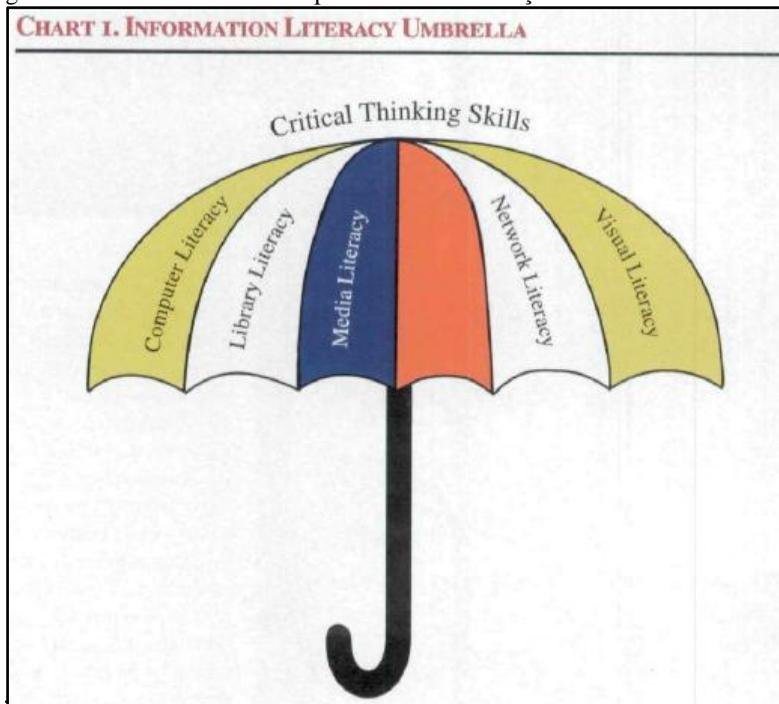
Estudos recentes apontam para conceitos mais amplos de competência em informação. Uribe Tirado (2009) analisou 20 definições e descrições relacionadas com o conceito de competência em informação geradas desde seu surgimento, de modo a extrair tendências e inter-relações entre os conceitos e construiu uma macrodefinição, ou seja, uma definição ampla e completa da competência em informação, a saber:

*é o processo de ensino-aprendizagem que busca que um indivíduo e seu coletivo, devido ao apoio profissional e de uma instituição educativa ou uma biblioteca, empregando diferentes estratégias de ensino e ambientes de aprendizagem (modalidade presencial, virtual ou mixta – *blend learning*), alcance as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) digitais, comunicacionais e informacionais, de forma que lhes permitam, depois de identificar suas necessidades informacionais, utilizando diferentes formatos, meios e recursos físicos, eletrônicos ou digitais, poder localizar, selecionar, recuperar, organizar, avaliar, produzir, compartilhar e divulgar (comportamento informacional) adequada e eficientemente essa informação, com uma posição crítica e ética, a partir de suas potencialidades (cognitivas, práticas e afetivas) e conhecimentos prévios (outras competências), e alcançar uma interação apropriada com outros indivíduos e grupos (prática cultural/ inclusão social), de acordo com os diferentes papéis e contextos que assume (níveis de ensino, pesquisa, desempenho de trabalho ou profissional) e, finalmente, com todo esse processo, alcançar e compartilhar novos conhecimentos e ter as bases para o aprendizado ao longo da vida para benefício pessoal, organizacional, comunitário e social para as*

demandas da sociedade da informação (URIBE TIRADO, 2009, p. 14, tradução nossa).

A competência em informação é relacionada, por Breivik (2005), com outras literacias (*computer literacy*, *media literacy*, *visual literacy*), entretanto, a autora defende que, atualmente, o conceito abrange todas as outras literacias, conforme demonstra na Figura 5:

Figura 5 - Guarda-chuva da competência em informação



Fonte: Breivik (2005, p. 23).

Nesta perspectiva, a competência em informação, para Breivik (2005), é a capacidade de pensamento crítico. Uma pessoa competente em informação usa o pensamento crítico para resolver ou transpor a sobrecarga de informação existente.

Ward (2006), por sua vez, aborda a competência em informação com um conceito amplo e dinâmico, que continua a crescer para incorporar um conjunto de habilidades essenciais aos indivíduos inseridos na era da informação. Na visão deste autor, o pensamento

crítico por si só nem sempre é suficiente para navegar no universo informacional. Ser competente em informação exige também “a habilidade de definir, localizar, acessar, avaliar e usar a informação de forma ética e socialmente responsável como parte de uma estratégia de aprendizado ao longo da vida” (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 135).

No Brasil, assim, como nos EUA, os percursos da competência em informação estão entre aqueles bibliotecários que desenvolveram estudos seguindo a tradição de preocupação social-educativa e ações culturais bibliotecárias. Entretanto, grande parte dos trabalhos realizados entre décadas de 60 a 90 referem-se a experiências individuais e/ou relatos de caso, sendo escassa a quantidade de artigos de revisão (DUDZIAK, 2001). Sabe-se, no entanto, que no Brasil, a primeira referência à educação de usuários foi o curso organizado em 1955, na Universidade de São Paulo (USP), pela bibliotecária Terezine Arantes Ferraz (BELLUZZO; MACEDO, 1990; CAMPELLO, 2009).

Cabe esclarecer que embora a precursora da competência em informação tenha sido a educação de usuários existem diferenças entre os dois temas, como explicitam Orelo e Vitorino (2012, p. 48): “educação de usuários de bibliotecas é uma atividade direcionada à capacitação para o uso dos sistemas de bibliotecas, enquanto a Competência Informacional vai além, preparando o indivíduo para o aprendizado ao longo da vida”.

Os primeiros trabalhos publicados sobre competência em informação no Brasil aparecem no início de 2000 e seguem a tendência mundial de elucidação do conceito, importância da temática e determinação de habilidades e conhecimentos inerentes à competência em informação. Estes primeiros trabalhos são das pesquisadoras Caregnato (2000), Dudziak (2001, 2002, 2003), Hatschbach (2002), Belluzzo (2001) e Campello (2003).

A competência em informação é definida por Dudziak (2001, p. 143) como:

o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Dudziak (2001, 2003) também aponta, em seus estudos iniciais, os objetivos da competência em informação. Trata-se de formar

indivíduos que: saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão; conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz; avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos; usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais; considerem as implicações de suas áreas e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência; sejam aprendizes independentes; e, aprendam ao longo da vida.

A partir destas primeiras publicações, diversos outros pesquisadores se dedicaram ao estudo da temática, tanto em âmbito internacional como nacional, buscando a consolidação do conceito e seu amadurecimento enquanto fenômeno capaz de transformar a sociedade. Atualmente, a competência em informação é considerada um pré-requisito para a formação dos indivíduos, já que a informação, conforme Lau (2008), passou a ser uma fonte vital para as economias mundiais, para o avanço científico e tecnológico e é o componente básico da educação. Ela representa diferentes desafios para indivíduos de qualquer condição: estudantes, trabalhadores e cidadãos em geral. A quantidade atual de informação requer indivíduos que validem e avaliem a informação para comprovar a sua validade.

Um conceito que demonstra a importância da competência em informação no processo de emancipação econômica e social está no documento “Faróis da Sociedade da Informação”, da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (2005, p. 1), a qual afirma que

a competência em informação está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ele capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações. O aprendizado de toda a vida prepara os indivíduos, as comunidades e as nações a atingir suas metas e a aproveitar as oportunidades que surgem no ambiente global em

evolução para um benefício compartilhado. Auxilia-os e suas instituições a enfrentar os desafios tecnológicos, econômicos e sociais, para reverter a desvantagem e incrementar o bem estar de todos.

No Brasil, a relevância do tema tem sido apontada em diferentes tipos de projetos como um recurso para acelerar a superação das defasagens no acesso e no uso da informação, que acompanham as grandes desigualdades sociais do país. Assim, a competência em informação está associada à construção da cidadania e à superação da exclusão digital (HATSCHBACH; OLINTO, 2008). Nesta perspectiva, Dudziak (2007) observa que a existência de cidadãos emancipados e socialmente incluídos depende da capacidade coletiva e individual de desenvolver continuamente a competência em informação, o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida. Estes três elementos são pré-requisitos para a efetiva participação em uma Sociedade de Conhecimento.

Com base em diferentes concepções (concepção baseada nas tecnologias da informação, em fontes de informação, na informação como processo, na construção e extensão do conhecimento, no saber) Belluzzo e Kerbauy (2004, p. 133) afirmam que a competência em informação

deve ser compreendida como uma das competências em que o processo de ensino e aprendizagem deve estar centrado. Constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades como referenciais à compreensão da informação e de seu universo, em busca da fluência científica e tecnológica necessários à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades.

O Grupo de *Alfin da Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP)* do Reino Unido define que a competência em informação é “saber quando e por que se necessita informação, onde encontrá-la e como avaliá-la, utilizá-la e comunicá-la de maneira ética” (ABELL et al., 2004, p. 1, tradução nossa). Essa definição implica em várias habilidades para que um indivíduo possa ser considerado competente em informação:

- a) **compreender a necessidade de informação:** esta habilidade envolve a compreensão do porquê se necessita de informação, que tipo de informação é necessária, reconhecer que a informação está disponível em diversos formatos e várias localizações geográficas e virtuais;
- b) **compreender os recursos disponíveis** (ou a disponibilidade de informação): trata-se de ser capaz de identificar que recursos estão disponíveis e sua localização, como acessá-los e como usá-los de forma apropriada;
- c) **compreender como encontrar a informação:** refere-se a habilidade para buscar os recursos apropriados com eficácia e identificar a informação relevante;
- d) **compreender a necessidade de avaliar os resultados:** envolve a capacidade de avaliar a autenticidade, a atualidade e o valor da informação, além de, avaliar os meios pelos quais os resultados foram obtidos para poder assegurar que seu uso não produz resultados equivocados e incompletos;
- e) **compreender como trabalhar com os resultados e como explorá-los:** trata-se de analisar e trabalhar com a informação para oferecer resultados precisos e apresentáveis de pesquisa ou para desenvolver novos conhecimentos;
- f) **compreender a ética e a responsabilidade na utilização:** envolve a capacidade de saber porque a informação deve ser utilizada de forma responsável e ética (ética profissional, econômica e pessoal), respeitar a confiabilidade e reconhecer a autoria das obras, compreender a natureza e os diferentes usos para informar com propriedade, sem ser tendencioso. Envolve também questões de propriedade intelectual, plágio, liberdade de informação, proteção de dados, princípios éticos e códigos profissionais estabelecidos por sua empresa ou instituição profissional;
- g) **compreender como se comunica e compartilha os resultados encontrados:** refere-se à habilidade de disseminar a informação de uma maneira ou em um formato adequado ao público que se destina e à situação específica;
- h) **compreender como gerenciar os resultados encontrados:** trata-se de saber como armazenar e gerenciar as informações encontradas aplicando os métodos mais eficazes, além de, refletir criticamente sobre o processo e as fontes encontradas para aprender com a experiência de buscar e utilizar informações (ABELL et al., 2004).

As habilidades em informação são destacadas por Lau (2008, p. 4) como “fatores chave na aprendizagem ao longo da vida”. Um indivíduo competente em informação, de acordo com Lau (2008, p. 8),

é capaz de reconhecer suas necessidades de informação, saber como localizar a informação necessária, identificar o acesso, recuperá-la, avaliá-la, organizá-la e utilizá-la. Para ser uma pessoa competente em informação, deve saber como se beneficiar do mundo de conhecimentos e incorporar a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos.

A noção de competência em informação, portanto, não é estática e limitada. Configura-se como um conceito dinâmico em constante crescimento para incorporar uma gama cada vez maior de habilidades necessárias aos indivíduos inseridos na era da informação. Dentre essas habilidades destacam-se definir, localizar, acessar, avaliar e usar a informação de forma ética e socialmente responsável como parte de uma estratégia de aprendizado ao longo da vida (VITORINO; PIANTOLA, 2009).

Com base nesta breve revisão histórica, pode-se observar que desde a década de 70, a competência em informação apresenta diferentes concepções, de acordo com a ênfase e o contexto em que se inserem. De forma geral, pode-se concluir que na década de 70, há uma vinculação com o uso de fontes de informação, técnicas e habilidades para pesquisa, a aprendizagem ocorre de forma mecânica. Na década de 80, a ênfase centra-se na tecnologia e nos processos cognitivos. Viu-se o aparecimento de diretrizes voltadas para a competência em informação e o fortalecimento da função pedagógica do bibliotecário. Na década de 90, enfatiza-se a aprendizagem do indivíduo e inicia-se um processo de consolidação do conceito e seu amadurecimento enquanto fenômeno. Nos últimos anos, a competência em informação passou a ser compreendida como um direito humano básico (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005) que faz parte do processo de ensino-aprendizagem. Seu conceito está voltado, principalmente, para o aprendizado independente ao longo da vida e para o desenvolvimento de atitudes e habilidades relacionadas ao uso da informação em prol do bem-estar individual e coletivo.

3.4 DIMENSÃO SOB O FOCO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A competência em informação pode ser considerada uma meta-competência que envolve habilidades de definir, localizar e acessar informações (LLOYD, 2003), conhecimentos, habilidades, atitudes e valores. Além de estar ligada ao processo de proficiência investigativa, pensamento crítico e aprendizado independente, a competência em informação permeia o processo de criação, resolução de problemas e tomada de decisão (DUDZIAK, 2007). Neste sentido, alguns autores estudam esta meta-competência sob diferentes dimensões.

Uma dimensão é compreendida, por Vitorino e Piantola (2011, p. 102), “como uma face, uma parte de um todo que não se mantém sozinha ou sobrevive sem a outra face ou as outras partes – as outras dimensões”. É possível pensar em uma dimensão, no sentido da competência em informação, como “uma espécie de ‘retalho’ de *patchwork* complexo e colorido, onde partes se unem para um propósito, uma finalidade” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 102).

A definição de competência, de acordo com Perrenoud (2013, p. 45), é “o poder de agir com eficácia em uma situação, mobilizando e combinando, em tempo real e de modo pertinente, os recursos intelectuais e emocionais”. Portanto, um indivíduo é competente se:

dominar regularmente um conjunto de situações que possuem a mesma estrutura; mobilizar e combinar, para a finalidade em questão, diversos recursos: saberes, relação com o saber, capacidades (ou habilidades), atitudes, valores e identidade; apropriar-se de novos recursos ou, se necessário, desenvolvê-los (PERRENOUD, 2013, p. 46).

No âmbito profissional, Vitorino (2009) observa que a competência mobiliza saberes e demanda a organização de capacidades frente ao processo social, ético, técnico e político que se desenvolve.

A competência, de acordo com Rios (2010, p. 88, grifo do autor), se apresenta como “*uma totalidade que abriga em seu interior uma pluralidade de propriedades*, um conjunto de qualidades de caráter positivo, fundadas no bem comum, na realização dos direitos do coletivo de uma sociedade”. Além disso, Rios (2008) acrescenta que a competência guarda o sentido de *saber fazer bem o dever*. Ela se refere a um *fazer* que requer um conjunto de *saberes* e implica um

posicionamento diante daquilo que se apresenta como desejável ou necessário. Considera-se o *saber*, o *fazer* e o *dever* como elementos historicamente situados, construídos pelos sujeitos em sua *práxis*. Para Dudziak (2007, p. 94), “a competência é construída pelo olhar do outro, a percepção que os outros têm sobre nossas ações”.

A competência se revela na ação, ou seja, é na prática do profissional que se evidenciam suas capacidades, que se exercitam suas possibilidades, que se atualizam suas potencialidades, que se revela o domínio dos saberes e o compromisso com o que é necessário (RIOS, 2010). Nesse sentido, para Artigas e Tóbon (2006, p. 12, tradução nossa), a competência profissional se define por “saber fazer em um contexto”. Estes autores compreendem que o “saber fazer” é a capacidade de realização de uma função ou atividade na prática. O contexto, por sua vez, refere-se a variedade de situações em que o indivíduo pode desempenhar determinada capacidade, não necessariamente idêntico ao utilizado em sua aprendizagem.

Nesta perspectiva, Artigas e Tóbon (2006), ao elaborar um modelo de ensino baseado em competências profissionais, voltado para docentes em documentação, identificam seis dimensões distintas:

- a) **dimensão cognoscitiva-declarativa:** trata-se da assimilação de noções, regras e princípios que regem o funcionamento de uma determinada atividade laboral. Esta dimensão se refere ao que são as coisas, ao que nos permite compreendê-las e relacioná-las entre si;
- b) **dimensão de habilidades cognitivas:** refere-se a habilidades usadas pelos seres humanos para processar informações e gerar conhecimentos, para isso, é essencial a aprendizagem de estratégias de observação e análise da realidade circundante, assim como, a utilização adequada de documentos e informações que auxiliem na compreensão da atuação profissional em geral;
- c) **dimensão atucional-procedimental:** refere-se a maneira como as coisas são feitas e à capacidade de agir na realidade. Este conhecimento é a base essencial para realizar as atividades e resolver os problemas. Pessoas competentes usam diversos recursos cognitivos para enfrentar as situações do cotidiano. Estes recursos devem ser combinados a qualidades ou atitudes e recursos do ambiente para atingir um bom desempenho;
- d) **dimensão social:** todo o ser humano possui uma dimensão social. No desempenho de qualquer profissão, o indivíduo é forçado a interagir com seus colegas. Uma competência não se

desenvolve no vazio, mas sim em um ambiente de trabalho. Esta dimensão, portanto, implica em assumir e cumprir determinados costumes sociais, respeitar os outros (sua cultura, religião) e cooperar na execução de um objetivo comum por meio do compartilhamento de conhecimentos e ajuda mútua. A dimensão social é um componente substancial de todas as competências, porque sempre é necessário interagir com os outros para poder ser competente, além disso, as pessoas competentes devem colocar em ação suas competências em favor das estratégias da organização em que trabalham;

- e) **dimensão comunicativa:** envolve a capacidade do indivíduo de auto comunicar-se para estabelecer relações socioculturais com o meio a que pertence. Essa dimensão se subdivide em três competências básicas: a competência interpretativa (capacidade de encontrar sentido na informação exterior), a competência argumentativa (capacidade de raciocínio, que permite, dentre outras abordagens, expor a própria opinião e organizar os argumentos de forma coerente) e a competência propositiva (volta-se para formulação de possibilidades, regulações, explicações e generalizações);
- f) **dimensão ética:** a ética é entendida aqui como uma racionalização do comportamento humano, ou seja, um conjunto de princípios ou declarações dados pela luz da razão e que apontam para a conduta correta. O indivíduo deve agir de modo que as consequências de suas ações sejam justas e benéficas. Assim, a dimensão ética da competência profissional relaciona-se com a conduta do indivíduo para que as consequências de suas ações no ambiente de trabalho sejam pautadas no respeito aos outros, na equidade e no bem comum. Um profissional competente deve ter a consciência que suas ações estejam voltadas para o interesse público.

Salienta-se que o estudo de Artigas e Tóbon (2006) parte das seguintes premissas: a formação universitária deve permitir que os futuros profissionais se integrem com êxito no mercado de trabalho; e, a educação baseada em competências, que exige uma estreita relação entre a teoria e a prática, possibilita uma formação interdisciplinar e combina competências profissionais com outras fundamentais na aprendizagem.

Rios (2010), por sua vez, defende que em toda ação profissional existe as seguintes dimensões:

- a) **dimensão técnica:** a técnica reporta à realização de uma ação, a uma forma de fazer algo, a um ofício. A dimensão técnica é

considerada o suporte da competência por se revelar na ação dos profissionais. A técnica desvinculada das outras dimensões (política, estética e ética) tem um significado empobrecido, pois a visão tecnicista ignora a inserção da técnica num contexto social e político, atribuindo-lhe um caráter de neutralidade. À ideia de *techne* deve-se associar a *poiésis* (ato de produzir ou fabricar algo) e a *paraxis* (ação para levar a cabo algo, uma ação que tem seu fim em si mesma, que não cria ou produz um objeto alheio ao agente ou a sua atividade). Assim, **a dimensão técnica diz respeito a capacidade de lidar com os conteúdos – conceitos, comportamentos e atitudes – e à habilidade de construí-los e reconstruí-los;**

- b) **dimensão estética:** os gregos usavam o termo *aesthesis* para indicar a percepção sensível da realidade. A dimensão estética está relacionada a presença da sensibilidade e da beleza como elemento constituinte do saber e do fazer profissional. A sensibilidade relaciona-se ao potencial criador e a afetividade dos indivíduos, que se desenvolve num contexto cultural determinado. A sensibilidade e a criatividade não se restringem ao espaço da arte. A estética é uma dimensão da existência, está presente em todos os aspectos do agir humano. A beleza é entendida, nesta perspectiva, como algo que se aproxima do que se necessita concretamente para o bem social e coletivo. Portanto, **a dimensão estética diz respeito à presença da sensibilidade e sua orientação numa perspectiva criadora;**
- c) **dimensão ética:** a ética é a reflexão crítica do *ethos*. *Ethos* refere-se a origem etimológica do termo ética e é o espaço construído pela ação humana, que transcende a natureza e transforma o mundo. Tem sentido de costume. No latim, o termo que designa costumes é *mores*, que significa moral. Assim, a ética é a reflexão sobre o costume, a busca de seus fundamentos e dos princípios que o sustentam. No *ethos* manifesta-se a criação de *valores* e reforça-se a ideia de *dever*. O *ethos* é o ponto de partida para a constituição de leis, regras e para o estabelecimento de convenções, ou seja, um agir recomendado socialmente para que os indivíduos possam participar do contexto. Assim, surge a partir do *ethos* moral, que é um conjunto de normas, regras e leis destinado a orientar a ação e a relação social e revela-se no comportamento prático do indivíduo. O ato moral pressupõe liberdade e responsabilidade. A *escolha* é a questão fundamental. Não há

escolha se os indivíduos não tiverem liberdade para definir em que direção orientarão sua ação. A regra central da moral é fazer o bem, que colocado como referência para ações e relações, é algo que se estabelece social e historicamente. **A dimensão ética diz respeito à orientação da ação, fundada no princípio do respeito e da solidariedade, na direção da realização de um bem coletivo.** A dimensão ética, conforme Rios (2010, p. 108, grifo nosso), é a “*dimensão fundante da competência* porque a técnica, a estética e a política ganharão significado pleno quando, além de se apoiarem em fundamentos próprios de sua natureza, se guiarem por princípios éticos”;

- d) **dimensão política:** a organização social é feita pelo homem livre, a partir de costumes, valores, com uma orientação específica para aqueles que fazem parte deste contexto. É no espaço político que transita o poder, que se configuram acordos, que se estabelecem hierarquias, que se assumem compromissos. A finalidade da política é o bem comum de todas as atividades humanas. Daí surge a articulação da política com a moral e com a ética. **A dimensão política diz respeito à participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres.**

Estes autores (RIOS, 2010; ARTIGAS; TÓBON, 2006) direcionam seus estudos para profissionais do campo da Educação, entretanto, a noção de competência profissional é comum à outras profissões. Assim, compreende-se que as dimensões da competência profissional estão presentes na ação profissional do bibliotecário enquanto agente promotor da competência em informação, pois a noção de competência incorpora uma perspectiva de coletivo, na partilha de experiências, na reflexão (VITORINO, 2009). Competência é um conceito relativo e dinâmico. Na visão de Vitorino (2009), na formação do Profissional da Informação estão incorporadas as dimensões técnica, estética, política e ética.

A partir do marco teórico de Rios (2010), Vitorino e Piantola (2011) associam a noção de competência profissional à competência em informação e afirmam que esta possui as dimensões técnica, estética, política e ética. Estas quatro dimensões se complementam mutuamente. Juntas e presentes, tanto na competência quanto na informação, tendem a favorecer o desenvolvimento da competência em informação.

Observa-se na Quadro 6 as principais características de cada uma das dimensões da competência em informação, sob o ponto de vista de Vitorino e Piantola (2011, p. 109):

Quadro 6 - Características das dimensões da competência em informação

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
Meio de ação no contexto da informação. Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos. Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.	Criatividade sensível. Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação. Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.	Uso responsável da informação. Visa a realização do bem comum. Relaciona-se a questão de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.	Exercício da cidadania. Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social. Capacidade de ver alguém da superfície do discurso. Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.

Fonte: Vitorino e Piantola (2009).

Em outros estudos sobre a temática, também pode-se identificar menções às dimensões, níveis e concepções que podem evidenciar a constatação de Vitorino e Piantola (2011) sobre a competência em informação ser um todo que se constitui de partes que se unem em equilíbrio, ou seja, um todo em partes e partes que formam um todo conexo e equilibrado.

No conceito de competência em informação, Dudziak (2007) identifica três diferentes níveis de complexidade:

- a) **nível da informação e da tecnologia: competência como habilidade** - a competência em informação, em nível básico, tem como objetivo formar indivíduos habilidosos no uso das ferramentas informacionais e da tecnologia. Apesar das novidades tecnológicas, a visão da biblioteca ainda é tradicional, privilegiando a leitura, o empréstimo de obras e o acesso a computadores. O bibliotecário mantém sua atuação centrada na organização, localização e intermediação entre o usuário, o computador e a informação;
- b) **nível do conhecimento: competência como reflexão** - em um nível secundário, a competência em informação é concebida como processo cognitivo, incorporando habilidades e conhecimentos construídos pela reflexão. Além do uso de computadores e da internet, ao tomar consciência de suas necessidades informacionais os aprendizes aprendem a buscar a informação, localizá-la, organizá-la, e a transformá-la em um novo conhecimento. A biblioteca é vista como um espaço de informação e conhecimento eficiente e de qualidade, onde são compartilhadas as melhores práticas e a competitividade é fator de diferenciação. O bibliotecário, ora definido como gestor de conhecimento, ora como mediador na tarefa da pesquisa, incorpora novos níveis de abstração, assume novas atividades e procura atualizar-se sempre;
- c) **nível complexo: competência como emancipação** - a competência em informação, no nível mais complexo, é definida como um processo contínuo de aprendizado que engloba habilidades, conhecimento e a noção de valores. Há uma ênfase nas atitudes concernentes ao aprender a aprender e à responsabilidade social. A biblioteca é concebida como espaço de expressão e como organização que aprende. Diferentes dimensões do aprendiz devem ser consideradas: a dimensão das habilidades informacionais construídas pelo treino, a dimensão cognitiva de construção do conhecimento, a dimensão das atitudes e dos valores, que diz respeito à construção dos aspectos políticos e éticos dos homens. É neste nível mais complexo que a competência em informação é concebida como um pré-requisito para a participação em uma Sociedade do Conhecimento, por meio do empoderamento de pessoas com relação aos modos de acesso e entrega da informação que conduzem à transformação da realidade.

Nestes níveis de competência em informação, proposto por Dudziak (2007), pode-se observar a presença de elementos da dimensão técnica no primeiro nível, a qual envolve a habilidade no uso das ferramentas informacionais e da tecnologia, elementos da dimensão estética no segundo nível, a qual envolve o processo cognitivo, ou seja, a experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação, e, no terceiro nível, elementos das dimensões ética e política, as quais englobam habilidades, conhecimento e a noção de valores, enfatizando as atitudes concernentes ao aprender a aprender e à responsabilidade social. Estes níveis da competência em informação são dimensões que se completam.

A pesquisadora australiana Christine Bruce (2003), por sua vez, aponta sete formas de vivenciar a competência em informação voltadas para o Ensino Superior:

- a) **concepção baseada nas tecnologias da informação:** trata-se de uma forma de experimentar a competência em informação que depende da capacidade de uso das tecnologias de informação. Sob essa concepção, o indivíduo competente em informação é aquele que examina e questiona o ambiente informacional para alcançar um alto nível de conhecimentos informacionais;
- b) **concepção baseada em fontes de informação:** sob essa concepção, a competência em informação é experimentada em termos de conhecimento das fontes de informação e da habilidade para acessá-las de forma independente ou por meio de um intermediário. As fontes de informação podem estar em diversos formatos, incluindo os eletrônicos, além disso, as fontes podem ser pessoas. Diferentes orientações de um problema de recuperação da informação dão origem a três subcategorias: conhecer as fontes de informação e sua estrutura, conhecer as fontes de informação e usá-las de forma independente, e, conhecer as fontes de informação e usá-las de forma flexível, ou independente ou por meio de um intermediário;
- c) **concepção baseada na informação como processo:** a competência em informação é vista como a capacidade de enfrentar novas situações por meio de um processo que consiste em encontrar e usar a informação necessária. Processos de informação são estratégias usadas pelos usuários para enfrentar uma situação nova em que há a falta de conhecimento (ou de informação). Uma ação eficaz, um problema resolvido ou uma

- decisão tomada é resultado da experiência de cada indivíduo;
- d) **concepção baseada no controle da informação:** trata-se de colocar a informação sob a influência controlada do usuário. O controle da informação se estabelece de três formas: por meio de ficheiros manuais, por meio das ligações ou associações realizadas pelo cérebro ou pela memória, e, por meio do uso de computadores que permitem o armazenamento e recuperação da informação. O indivíduo competente em informação, sob a perspectiva desta concepção, é aquele que utiliza diferentes formas de trazer informações para dentro da sua esfera de influência, de modo que possa recuperá-la e tratá-la quando necessário;
 - e) **concepção baseada na construção do conhecimento:** a competência em informação é vista como a construção de uma base pessoal de conhecimento em uma nova área de interesse. Destaca-se nesta concepção, o uso crítico da informação que se converte em objeto de reflexão. Assim, a ideia de uma base de conhecimento vai mais além do mero armazenamento de informação, trata-se da adoção de perspectivas pessoais de avaliação e análise da informação;
 - f) **concepção baseada na extensão do conhecimento:** sob esta concepção, a competência em informação é vista como o trabalho com o conhecimento e as perspectivas pessoais adotadas de forma a obter novos pontos de vista. Trata-se do uso da informação aliada à capacidade de intuição e introspecção criativa. Essas perspectivas pessoais contribuem para a utilização eficaz da informação;
 - g) **concepção baseada no saber:** trata-se da utilização sábia da informação em benefício dos outros. Essa utilização implica na adoção de valores, atitudes e crenças pessoais em relação ao uso da informação, e também implica em colocar a informação em um contexto mais amplo e vê-la a luz de uma experiência maior (histórica, temporal ou sociocultural). O uso da informação ocorre em diversos contextos, incluindo a emissão de juízos, a tomada de decisões e a pesquisa. A consciência dos valores e a ética pessoal são necessários para utilizar a informação sob esta concepção (BRUCE, 2003).

Novamente, é possível identificar nas setes faces na competência em informação de Bruce (2003) nuances às dimensões sugeridas por Rios (2010) e Vitorino e Piantola (2011). As concepções de Bruce (2003) se referem à habilidade no uso da informação (dimensão

técnica), ao pensamento crítico e uso da informação aliada à capacidade de intuição e introspecção criativa (dimensão estética), e à utilização sábia da informação em benefício dos outros, que implica na adoção de valores, atitudes e crenças pessoais em relação ao uso da informação (dimensão ética e política).

Concorda-se com a ideia de Vitorino e Piantola (2011) de que a informação comporta diferentes níveis de complexidade, contendo variadas implicações e, conseqüentemente, a competência para lidar com esta demanda multifacetada abarca nuances de caráter objetivo, subjetivo, individual ou coletivo. Assim, técnica, estética, ética e política constituem as bases sobre as quais se assentam tanto a informação transmitida e recebida, quanto a competência necessária para processá-la e utilizá-la de modo a agir significativamente na construção da realidade.

Ao observar os estudos citados nessa seção, pode-se perceber que é possível dividir essa meta-competência em partes, as quais permitem estudá-la de forma aprofundada. Independente do nome atribuído por alguns autores às partes/concepções/níveis da competência em informação, estas possuem nuances que se vinculam às características das dimensões técnica, estética, ética e política citadas por Vitorino e Piantola (2011). Assim, na próxima seção aborda-se a dimensão ética da competência em informação a partir da literatura.

3.5 A DIMENSÃO ÉTICA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

O delineamento da dimensão ética da competência em informação, bem como, das dimensões técnica, estética e política, originam-se dos estudos de alguns autores (FARIAS, VITORINO, 2009; VITORINO, PIANTOLA, 2011) que, ao considerar o caráter interdisciplinar da Ciência da Informação, utilizam como base as quatro dimensões da competência profissional no campo educacional de Rios (2010, 2011).

Esta pesquisa volta-se para o estudo da dimensão ética da competência em informação e, nesta perspectiva, busca-se caracterizar esta dimensão com base em estudos da área de Ciência da Informação e da Filosofia.

A dimensão ética “começa quando entra em cena outros. Qualquer lei, por moral ou jurídica que seja, regula sempre relações interpessoais, incluindo as que se estabelecem com quem a impõe” (ECO; MARTINI, 1999, p. 45). A ética, para Sung e Silva (2011, p. 41) é “uma dimensão que permite o questionamento sobre as práticas,

atitudes, regras e ações humanas”, considerando-se as consequências dessas práticas, atitudes, regras e ações para outros.

A dimensão ética da competência profissional é uma racionalização do comportamento humano, na visão de Artigas e Tóbon (2006). As práticas, atitudes, regras e ações do indivíduo no ambiente de trabalho geram consequências que devem estar voltadas para a justiça e o bem coletivo.

Nesse sentido, a ética, ao estar presente em toda ação do indivíduo, no âmbito pessoal e profissional, considera as implicações das ações na coletividade. Evidencia-se a presença da dimensão ética em diversas definições da competência em informação (JOHNSTON; WEBBER, 2003; CATTIS; LAU, 2008; ABELL et al., 2004), numa perspectiva voltada, predominantemente, para o uso eficaz e ético da informação.

Catts e Lau (2008) definem a competência em informação como as habilidades de reconhecer necessidades de informação, localizar e avaliar a qualidade das informações, armazenar e recuperar informações, fazer **uso eficaz e ético da informação**, e, aplicar informações para criar e comunicar conhecimento.

Na visão de Abell et al. (2004), a competência em informação compreende, entre outras habilidades, a de saber definir necessidades informacionais, saber encontrar e avaliar a informação, **utilizar e comunicar a informação de forma ética**. Compreender a ética e seu uso responsável no que se refere à competência em informação, segundo Abell et al. (2004), implica em saber porque a informação deve ser usada de forma responsável, respeitar a confidencialidade e sempre reconhecer o trabalho dos outros indivíduos, compreender a sua natureza e usos para informar corretamente e de forma imparcial. Salienta-se, neste sentido, que bibliotecários possuem o papel de atestar a veracidade dos dados e informações disponibilizados, pois conhecem as fontes de informação.

A competência em informação, para Johnston e Webber (2003, p. 336, tradução nossa), refere-se à “adoção de um comportamento informativo adequado para a identificação, através de qualquer meio ou canal, da informação adequada às necessidades que nos permitam alcançar um **uso inteligente e ético da informação** na sociedade”. Esta definição abrange experiências mais complexas de competência em informação voltadas para uma perspectiva cultural, social e econômica da sociedade da informação.

No documento *Towards Information Literacy Indicators*, Catts e Lau (2008) destacam que os padrões de competência em informação

existentes (por exemplo os estabelecidos pela ALA, 2005), incluem princípios éticos voltados para o uso da informação. No âmbito educacional, uma das preocupações que envolve o uso ético da informação é a questão do plágio. Segundo estes autores, pesquisas demonstram que quanto mais cresce o acesso à internet nos países, maior é a incidência de plágios, e defendem que o ensino voltado para o uso ético da informação - criação, distribuição e uso da informação - reduz essa incidência.

Cabe esclarecer que, de acordo com Catts e Lau (2008), o processo de produção do conhecimento envolve a criação, acondicionamento, distribuição e uso da informação. As primeiras três fases deste processo são precursoras do uso eficiente da informação. A competência em informação é essencial neste processo por englobar as habilidades necessárias para utilizar a informação. O ciclo de produção inclui autores, inventores, pesquisadores e outras pessoas que geram novos conhecimentos na forma de artigos, livros, textos, patentes etc. Essas formas de conhecimento são acondicionadas por editores, construtores de bases de dados, empresas de mídias eletrônicas, entre outros. Em seguida, a informação processada é distribuída a livrarias, bibliotecas e outros fornecedores de informação para atender as demandas de pesquisadores, professores, estudantes, empresas e a sociedade em geral.

A incorporação dos princípios éticos é necessária em todas as fases do processo de produção do conhecimento a fim de evitar o plágio, entretanto, Catts e Lau (2008) afirmam que nas fases iniciais do processo é comum a incidência de “práticas” que não contemplam totalmente o uso ético da informação, pois cada autor/produtor possui seus valores e normas para criar e representar o seu conhecimento. Segundo estes autores, essas práticas nem sempre são intencionais, o que demonstram novamente a importância da competência em informação nesse processo.

Em um estudo sobre os aspectos éticos e legais da competência em informação e a formação dos bibliotecários, Mata e Casarin (2011) abordam questões relacionadas à propriedade intelectual, *copyright*, direito autoral e plágio. Segundo estas autoras, o conhecimento das leis de direitos autorais nacionais e internacionais, que contém as condições de uso de obras, e o conhecimento da normalização, que no Brasil segue os padrões da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), é importante para os bibliotecários. A normalização dos documentos influencia na recuperação de informação e está relacionada à questão ética, uma vez que ao citar corretamente um documento atribui-se os

créditos devidos ao (s) autor (es), direitos autorais, propriedade intelectual, plágio e ao *copyright*. Mata e Casarin (2011, p. 130) defendem que “somente tendo estes conhecimentos e atitudes éticas, o bibliotecário possui condições de ensinar outras pessoas a respeitarem os aspectos que envolvem o uso legal da informação”.

Percebe-se até aqui, portanto, que a dimensão ética da competência em informação está diretamente ligada ao uso ético e eficaz da informação e que ao Profissional da Informação cabe fazer esse “uso ético”, para assim, promovê-lo no âmbito profissional aos usuários da informação. Para que esse uso se dê de forma responsável, ao bibliotecário cabe conhecer as leis e normas que regem seu uso legal. Entretanto, há outros aspectos intrínsecos a esta dimensão.

Menezes e Vitorino (2014) identificam que a dimensão ética da competência em informação refere-se ao uso responsável da informação, mas também ao bem coletivo, ao bem comum e à cidadania. Seu objetivo é a realização de boas atitudes. Esta dimensão é vital para efetivar a competência, uma vez as outras dimensões - técnica, estética, política – ganharão significado pleno quando, além de se apoiarem em fundamentos próprios de sua natureza, se guiarem pelos seguintes princípios éticos: o respeito, a justiça, a solidariedade (RIOS, 2010).

Sobre estes princípios éticos, Rios (2011) esclarece que o respeito é o princípio nuclear da ética, uma vez que dele decorrem os outros. Respeitar implica reconhecer a presença do outro como igual, em sua humanidade. Para respeitar alguém é preciso que se reconheça sua existência, antes de mais nada. Justiça é a igualdade na diferença. Existem diferenças de gênero, de idade, de cor, de religião etc., mas todos os indivíduos são iguais em direitos. A solidariedade, por sua vez, se firma na consideração do outro para além dos deveres, das prescrições. Nela se evidencia a disponibilidade para partilhar efetivamente a existência, na pluralidade de valores (RIOS, 2011).

Considerando os princípios éticos citados por Rios (2011), Farias e Vitorino (2009, p. 8) observam que a dimensão ética da competência em informação “se relaciona à orientação da ação, baseada nos princípios de respeito e da solidariedade, do convívio e da realização de um bem coletivo”. O bem do homem, segundo Aristóteles (2001, p. 27) é “a atividade da alma em consonância com a virtude e, se há mais de uma virtude, em consonância com a melhor e mais completa entre elas”.

Os valores são *metas* boas, *valiosas* que constituem o Bem da pessoa e da sociedade, e as virtudes são *ações* boas, aptas a realizar aquelas metas. Um valor é uma meta que o homem julgue valiosa, individualmente ou coletivamente, com vistas à consecução de um

interesse pessoal ou social. Em *Ética a Nicómaco*, de Aristóteles, o valor máximo é a *felicidade*, que se alcança mediante ações excelentes, chamadas virtudes. A *liberdade* também é considerada um valor maior (MARCHIONNI, 2004).

A virtude requer equilíbrio e *excelência*. A excelência da ação consiste na prática do “justo meio” entre dois extremos, dessa forma, a virtude da coragem, por exemplo, é o meio justo entre a temeridade e a covardia (MARCHIONNI, 2004). Marchionni (2004, p. 47) defende que “toda ação humana pode ser virtuosa ou não, na medida em que é executada de maneira *excelente* e ajuda a alcançar um valor”.

Se toda ação pode ser virtuosa ou não, o eixo central da reflexão ética relaciona-se, de acordo com Rios (2011), à ideia de *responsabilidade*, que está articulada com a de *liberdade* e à noção de *compromisso* – esse compromisso traz a marca da moral. No compromisso o indivíduo empenha a sua palavra, criadora de valores, de significações.

Em um estudo voltado para a atuação do bibliotecário no campo educacional, Farias e Vitorino (2009) observam que a dimensão ética da competência do bibliotecário refere-se a um trabalho de qualidade que se executa como deve ser, entendido como múltiplas significações relativas ao bem comum. A realização do bem comum é sinônimo de *felicidade*. Felicidade é a concretização da vida, com a realização constante do ser humano. É algo que não se experimenta apenas na individualidade, seu sentido mais amplo está na coletividade (RIOS, 2011). Para Marchionni (2004), felicidade é qualidade de vida. Um homem feliz vive bem e age bem, uma vez que a felicidade é uma espécie de boa vida e boa ação (ARISTÓTELES, 2001).

A ideia de *bem*, de acordo com Rios (2011), aponta para um valor que não se desvincula dos aspectos técnicos e políticos da atuação profissional. É nessa medida que se pode compreender a ética como mediação no trabalho do bibliotecário, pois, ela está presente na definição e na organização do saber que será veiculado na instituição escolar e na direção que será dada a esse saber na sociedade.

Na perspectiva de mediação, Vitorino e Piantola (2011) observam que a ética pressupõe um juízo crítico e relaciona-se diretamente à noção de autonomia, na medida em que o indivíduo ético decide por si mesmo suas ações após ponderar sobre suas possíveis consequências não apenas no âmbito pessoal, mas principalmente coletivo.

Portanto, no cerne da ideia de competência em informação está o caráter crítico atribuído à ética, uma vez que o indivíduo que é efetivamente competente em informação é capaz de tomar posição e

assumir uma postura crítica diante de determinadas informações, o que requer, na maioria das vezes, um julgamento de valor (VITORINO; PIANTOLA, 2011). O pensar criticamente, segundo Rios (2011), significa adotar uma postura de questionamentos, indagações que nos direcionem a buscar respostas e a ampliar nossa base de conhecimentos, o que caracteriza o processo de educação contínua. Este processo se torna pleno quando “ao lado da razão, a imaginação, os sentimentos, e os sentidos” se refletem na ação do indivíduo (RIOS, 2010, p. 61).

Cabe salientar que bibliotecários e outros Profissionais da Informação são sujeitos constituintes de tomadas de decisões e precisam demonstrar coerência nas suas atitudes, buscando constante atualização da sua formação, pois sua conduta impacta na sociedade (MENEZES; VITORINO, 2014). As informações comunicadas influenciam na tomada de decisão dos indivíduos nos mais diversos aspectos da vida: social, econômica, política, profissional e pessoal. Rios (2011) explica que o comportamento é o arranjo dos diversos papéis que o indivíduo desempenha na sociedade. Ao falar em desempenho, a autora faz referência ao que *é preciso* fazer na representação de cada papel. A expressão *é preciso* remete ao *dever* que está presente no bojo das ações humanas na sociedade. Como ser social, o indivíduo está ligado ao que *deve ser*, indicado pelas regras do coletivo.

Nessa perspectiva, a conduta esperada dos Profissionais da Informação no que tange à dimensão ética da competência em informação, de acordo com Menezes e Vitorino (2014, p. 99),

envolve o desejo de fazer o melhor pela organização em que se trabalha e pelo indivíduo que se busca servir. É diante da perspectiva de que há uma influência positiva perante a coletividade que será alcançado o prazer e a realização profissional. Permitindo, desta forma, aproximar os indivíduos a obter e compreender o conhecimento, para construção do processo interpretativo por parte dos seres humanos e por consequência, o desenvolvimento da Competência Informacional.

Com base nas reflexões dos autores mencionados sobre a dimensão ética da competência em informação, percebe-se que esta refere-se ao uso legal e responsável da informação, fundamentado nas leis e normas que regem o uso da informação em cada país, e nos princípios éticos de respeito, justiça, solidariedade e compromisso, que resultam no bem coletivo e na cidadania. Esta dimensão exige um

caráter crítico e um julgamento de valor por parte do bibliotecário – Profissional da Informação que é -, uma vez que é necessário, diante das situações que se apresentam à profissão, tomar posições e assumir posturas no ambiente de trabalho e, principalmente, com relação ao uso da informação

A dimensão ética é fundante das demais dimensões da competência em informação – técnica, estética e política –, uma vez que estas ganharão significado pleno quando se guiarem por princípios éticos (RIOS, 2010). Além disso, a dimensão ética perpassa as outras dimensões por nortear a ação, o fazer profissional. Nesta perspectiva, Vitorino (2011) explica que: o domínio da técnica demanda escolhas e apresenta exigências de caráter social, as quais terão implicações éticas; a busca estética pela harmonia e pelo bem viver tem na ética seu fundamento apriorístico; e, a política está ligada à ética em seu caráter subjetivo.

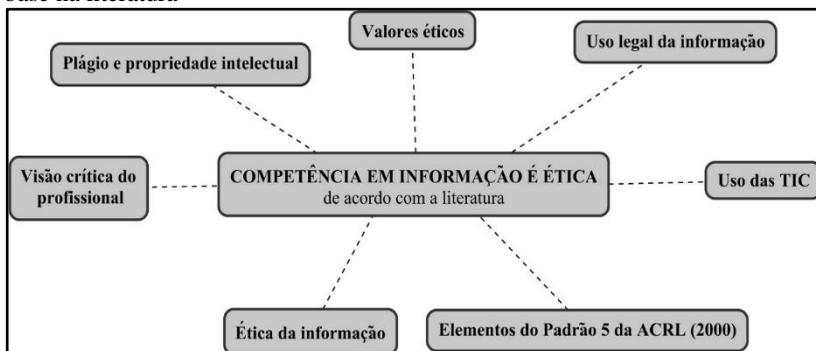
Ao vivenciar a dimensão ética da competência em informação, além do bibliotecário agir em prol de uma sociedade mais justa e igualitária, também se beneficia com sua própria ação, uma vez que é nesta dimensão que se alcança o prazer - a realização profissional - e que se vivencia, ao realizar um bem coletivo, o princípio ético maior citado por Aristóteles: a *felicidade*.

Em suma, é possível identificar que a dimensão ética da competência em informação constitui-se da interligação dos seguintes elementos:

- a) uso ético e legal da informação: envolve questões relacionadas a propriedade intelectual, *copyright*, direito autoral e plágio;
- b) princípios éticos: respeito, justiça, solidariedade, compromisso;
- c) reflexão crítica do bibliotecário na ação com base nos princípios éticos, visando o bem comum dos indivíduos, a felicidade.

Na Figura 6, demonstra-se a interligação dos principais elementos da dimensão ética da competência em informação a partir da análise da literatura.

Figura 6- Elementos da dimensão ética da competência em informação com base na literatura



Fonte: Elaborado pela autora.

O subitem seguinte apresenta os padrões internacionais de competência em informação e aponta os aspectos éticos inseridos nestes padrões, a fim de complementar o entendimento da dimensão ética da competência em informação.

3.5.1 Os padrões de avaliação da competência em informação e a ética

No documento intitulado *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, a ACRL (2000) estabelece padrões de competência em informação para o ensino superior. Esses padrões têm a função de orientar bibliotecários, docentes e outros profissionais no desenvolvimento de programas de competência em informação e também de definir quais os requisitos/habilidades a serem avaliados para identificar se houve a aquisição dessa competência pelos indivíduos.

De acordo com este documento, a competência em informação permite ao indivíduo determinar a extensão de informação necessária, acessar as informações necessárias de forma eficaz e eficiente, avaliar criticamente a informação e suas fontes, incorporar as informações pertinentes em sua base de conhecimento, usar informações de forma eficaz para realizar um propósito específico, compreender as questões econômicas, legais e sociais acerca do uso de informações, bem como, o acesso e uso da informação de forma ética e legal (ACRL, 2000).

A partir desse entendimento, o documento contém cinco padrões, vinte e dois indicadores de rendimento e os resultados que deverão ser

obtidos. Os padrões voltam-se para as necessidades dos estudantes no ensino superior em todos os níveis (ACRL, 2000).

A seguir, são apresentados os cinco padrões da ACRL (2010) com a finalidade de conhecer os principais assuntos abordados:

- a) *Padrão 1*: o estudante competente em informação determina a natureza e o nível de sua necessidade de informação;
- b) *Padrão 2*: o estudante competente em informação acessa a informação necessária eficaz e eficientemente;
- c) *Padrão 3*: o estudante competente em informação avalia a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada a seus conhecimentos básicos e a seu sistema de valores;
- d) *Padrão 4*: o estudante competente em informação, individualmente ou na qualidade de membro de um grupo, utiliza a informação eficazmente para alcançar um propósito específico;
- e) *Padrão 5*: o estudante competente em informação compreende muitos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação e acessa e utiliza a informação de forma ética e legal.

Observa-se que a ética permeia, direta ou indiretamente, todos os padrões da competência em informação, uma vez está relacionada com os valores que orientam as ações dos indivíduos (RIOS, 2008). Entretanto, no padrão 5 há menções explícitas à ética. Com o intuito de aprofundar-se neste padrão, são apresentados, no quadro abaixo, os indicadores de desempenho e os resultados relacionados a este padrão.

Quadro 7 - Padrão 5 de competência em informação, com base no documento da ACRL (2000, tradução nossa)

Padrão 5:	
O estudante competente em informação compreende muitos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação e acessa e utiliza a informação de forma ética e legal	
INDICADORES DE APRENDIZAGEM	RESULTADOS
1. O estudante competente em informação compreende muitas questões éticas, legais, econômicas e sociais em torno da informação e da tecnologia da	<ul style="list-style-type: none"> • identifica e discute questões relacionadas tanto com a privacidade e segurança como com a impressão e os ambientes eletrônicos;

<p>informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • identifica e discute questões relacionadas com o livre acesso à informação; • identifica e discute questões relacionadas com a censura e liberdade de expressão; • demonstra uma compreensão sobre propriedade intelectual, direitos autorais e usa adequadamente os materiais com direitos autorais.
<p>2. O estudante competente em informação segue leis, regulamentos, políticas institucionais e etiquetas relacionadas ao acesso e uso dos recursos de informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • participa de discussões eletrônicas seguindo práticas aceitas; • usa senhas e outras formas de identificação para acesso de recursos informacionais; • está em conformidade com as políticas institucionais sobre o acesso a recursos informacionais; • preserva a integridade dos recursos informacionais, equipamentos, sistemas e instalações; • obtém, armazena e dissemina legalmente textos, dados, imagens ou materiais sonoros; • demonstra uma compreensão do que constitui plágio, e não usa trabalhos de outros como sendo seu; • demonstra uma compreensão de políticas institucionais relacionadas com a pesquisa com seres humanos.
<p>3. O estudante competente em informação reconhece o uso das</p>	<ul style="list-style-type: none"> • seleciona um estilo de documentação apropriado e

fontes de informação ao comunicar o produto ou o desempenho.	usa de forma consciente para citar fontes; • posta avisos de permissão concedida, quando necessário, para materiais com direitos autorais.
---	---

Fonte: Elaborado pela autora.

De forma geral, o *Padrão 5* tem por finalidade que o estudante compreenda e aplique, em múltiplos contextos, as políticas informacionais nacionais e internacionais (como os direitos autorais e o *copyright*). Visa também que ele demonstre entendimento das convenções e implicações científicas, do mercado da comunicação de massa, das publicações que não têm como consequência a geração de lucros, da interação ética entre informação e tecnologia; e que reconheça as implicações sociais inerentes aos sistemas e à produção da informação (FRANÇOIS, 2006).

Além dos padrões de competência em informação da ACRL (2000), a segunda edição do documento intitulado *Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice*, editado por Bundy (2004) e publicado sob a responsabilidade do *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy* (ANZIIL) e do *Council of Australian University Librarians* (CAUL), incorpora seis padrões e dezenove indicadores de aprendizagem que consistem em características, atributos, processos, conhecimentos, habilidades, atitudes, convicções e aspirações associadas à competência em informação.

Estes padrões são fundamentados em habilidades informacionais e genéricas, em valores e crenças – que são os componentes da competência em informação. Habilidades informacionais incluem a busca de informações, o uso da informação e das tecnologias de informação. Habilidades genéricas incluem a resolução de problemas, o trabalho em equipe, comunicação e pensamento crítico. Valores e crenças incluem o uso de informações de forma responsável e ética, responsabilidade social e participação da comunidade.

Os padrões da ANZIIL e CAUL derivaram dos padrões da ACRL (2000). Os conceitos e textos foram reformulados e atualizados para incorporar um entendimento local e internacional de competência em informação.

A seguir, são apresentados os cinco padrões do documento da publicado pelo ANZIIL e CAUL:

- f) *Padrão 1*: a pessoa competente em informação reconhece sua necessidade de informação e determina a natureza e a extensão da informação necessária;
- g) *Padrão 2*: a pessoa competente em informação encontra a informação necessária de forma eficaz e eficiente;
- h) *Padrão 3*: a pessoa competente em informação avalia a informação e os processos de busca de informações de forma crítica;
- i) *Padrão 4*: a pessoa competente em informação gerencia as informações coletadas ou geradas;
- j) *Padrão 5*: a pessoa competente em informação utiliza novas informações para construir novos conceitos ou criar novos entendimentos;
- k) *Padrão 6*: a pessoa competente em informação usa a informação com sabedoria e reconhece questões culturais, éticas, econômicas, legais e sociais acerca do uso da informação.

Observa-se que estes padrões se assemelham aos padrões da ACRL (2000), no entanto, as questões éticas voltadas para o uso da informação foram incorporadas ao *padrão 6*. Os quatro principais indicadores de aprendizagem desse padrão e seus respectivos exemplos são detalhados no Quadro 8.

Quadro 8 - Padrão 6 de competência em informação, com base no documento da ANZIIL e CAUL, publicado em 2004

Padrão 6: A pessoa competente em informação usa a informação com sabedoria e reconhece questões culturais, éticas, econômicas, legais e sociais acerca do uso da informação	
INDICADORES DE APRENDIZAGEM	EXEMPLOS
1. Reconhece questões culturais, ética e socioeconômicas relacionadas com o acesso e uso da informação	<ul style="list-style-type: none"> • identifica e pode articular questões relacionadas com a privacidade e a segurança na impressão e ambientes eletrônicos; • identifica e compreende as questões relacionadas com a

	<p>censura e a liberdade de expressão;</p> <ul style="list-style-type: none"> • compreende e respeita indígenas e as perspectivas multiculturais do uso da informação.
<p>2. Reconhece que a informação é sustentada por valores e crenças</p>	<ul style="list-style-type: none"> • identifica se há diferentes valores que sustentam novas informações ou se a informação tem implicações para os valores e crenças pessoais; • usa a razão para determinar se incorpora ou rejeita pontos de vista conflitantes; • mantém um conjunto interno coerente de valores adquiridos por meio do conhecimento e da experiência.
<p>3. Está em conformidade com as convenções e etiquetas relacionadas com o acesso e uso de informações</p>	<ul style="list-style-type: none"> • demonstra compreensão do que constitui plágio e reconhece de forma correta o trabalho e as ideias de outros; • participa nas discussões eletrônicas e segue práticas aceitas.
<p>4. Obtém, armazena e dissemina legalmente textos, dados, imagens e sons</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pratica um tratamento justo no que diz respeito à aquisição e disseminação de materiais de ensino e pesquisa; • respeita o direito de acesso de todos os usuários e não danifica os recursos de informação; • obtém, armazena e dissemina textos, dados, imagens ou sons de forma legal; • demonstra compreensão de

	propriedade intelectual, direitos autorais e uso dos materiais com direitos autorais.
--	---

Fonte: Elaborado pela autora.

O detalhamento dos padrões 5 e 6 de competência em informação, respectivamente da ACRL (2000) e do documento da ANZIIL e CAUL, contêm elementos fundamentais para compreender a ética no âmbito da competência em informação.

Observa-se que tanto o documento da ACRL (2000) quanto o documento da ANZIIL e CAUL podem servir de guia para bibliotecários, docentes e demais profissionais envolvidos com o desenvolvimento de programas de competência em informação nas instituições de ensino e com a avaliação desses programas. Mas também podem servir de base para avaliar a competência em informação dos próprios profissionais, inclusive no que diz respeito a dimensão ética desta competência.

Além do que foi apresentado até aqui, ressalta-se que para exercer a profissão que lhe compete, o bibliotecário se vale de uma componente que lhe é peculiar: a educação de usuários. Tanto é, que essa função há muito já é discutida na literatura.

O item seguinte discorre sobre a função educativa do bibliotecário – importante à dimensão ética da competência em informação tratada nesta pesquisa, uma vez que, de acordo com a literatura, essa função contribui para o desenvolvimento de habilidades, valores e atitudes dos indivíduos.

3.6 BIBLIOTECÁRIO E BIBLIOTECAS: A FUNÇÃO EDUCATIVA

Pode-se dizer que a mais antiga manifestação formal do papel educativo do bibliotecário e das bibliotecas, ocorreu durante o primeiro congresso da ALA, em 1876, a partir da criação da noção do trabalho de referência, e se ampliou com a introdução da educação de usuários (CAMPELLO, 2003). Ao longo do tempo, esse papel educativo consolidou-se, tanto pelo fortalecimento das práticas implementadas nas bibliotecas como pelas pesquisas acadêmicas (CAMPELLO, 2010). Entretanto, nas últimas décadas, diversos autores (DUDZIAK, 2001, 2013; CAMPELLO, 2003, 2009; SOUZA, FUJINO, 2014) vêm intensificando as discussões sobre a necessidade de o bibliotecário assumir um papel educativo em ambientes educacionais a fim de

envolver-se efetivamente com o desenvolvimento da Competência em informação dos indivíduos.

As discussões sobre o papel educativo do bibliotecário, voltado para o desenvolvimento da Competência em informação, vêm ocorrendo num contexto de mudanças e de reformulações no campo educacional impulsionadas pelo aprimoramento constante das tecnologias e pelo excesso de informação. Assmann (2000) destaca que, na atualidade, a mera disponibilização da informação não é suficiente para caracterizar uma sociedade da informação. O mais importante é o desencadeamento de um continuado processo de aprendizagem, que já não se limita ao período de escolaridade tradicional.

A UNESCO, por meio de sua Comissão Internacional sobre a Educação para o século XXI, presidida por Jacques Delors, estabeleceu, em 2010, os quatro pilares de um novo tipo de educação com enfoque em aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser. Além disso, preconizou que o conceito de educação ao longo da vida elimina a distinção tradicional entre educação formal inicial e educação permanente, convergindo em direção ao conceito de “sociedade educativa”. Sob essa perspectiva, a educação permanente é concebida como algo que vai mais além do que já se pratica (iniciativas de atualização, reciclagem e conversão, promoção profissional dos adultos). Ela deve abrir as possibilidades da educação a todos, com os seguintes objetivos: oferecer uma segunda ou terceira oportunidade; dar resposta à sede de conhecimento, de beleza ou de superação de si mesmo; aprimorar e ampliar as formações estritamente associadas às exigências da vida profissional.

Em outras palavras, a escola deverá ser capaz de:

proporcionar às novas gerações um patamar de iniciações básicas para saber aprender; manter acesa a curiosidade de aprender mais e incrementar o desejo do conhecimento; fazer sentir, na prática escolar, a importância de saber acessar e construir conhecimentos; mostrar que a informação, a ciência e a cultura deixam de ser bens escassos na era das redes e da internet (ASSMANN; SUNG, 2000, p. 209).

Inseridas neste contexto escolar e com objetivos voltados para as necessidades de “uma sociedade da aprendizagem” (ASSMANN, 2000, p. 9), as bibliotecas almejam deixar de se constituírem “enquanto espaços estáticos, fechados e silenciosos, onde as pessoas se

enclausuram para realizar seus estudos e leituras, e buscam se constituir enquanto espaço dinâmico, interativo e em permanente construção” (MOTA, 2006, p. 123). Bibliotecas e bibliotecários enfrentam questões ligadas a efetiva capacitação do usuário para a utilização do repertório informacional, ou seja, é necessário desenvolver capacidades de interpretação, avaliação, organização da informação e seu uso para apropriação de conhecimentos, habilidades e valores (SANTOS, 2013). Esta situação implica no desenvolvimento da competência em informação dos indivíduos, que está diretamente ligada com a ideia de habilidades informacionais, do aprender a aprender e do aprendizado ao longo da vida.

Diversos autores (MATA, CASARIN, 2012; ORELO, CUNHA, 2013; LAU, 2008; PINTO, SALES, MARTÍNEZ-OSORIO, 2009) defendem a ideia de o bibliotecário ser um promotor dos programas de desenvolvimento da competência em informação, uma vez que, segundo Lau (2008, p. 14), a biblioteca ou centro de informação caracteriza-se por ser:

repositório de conhecimento; reserva de informação em múltiplos formatos; centro com bibliotecários que são especialistas em informação; departamento com espaço de aprendizagem; lugar de interação com pares e equipes de aprendizagem; espaço para socialização do conhecimento; lugar com consultores de informação e especialistas em referência; centro com acesso a computadores, processamento e comunicação do conhecimento; portal de internet, mundo de informação.

Além disso, o bibliotecário, para Mata e Casarin (2012), é responsável por divulgar para as instituições educacionais a proposta da competência em informação como parte integrante do processo de ensino-aprendizagem. Para possibilitar a implementação de tal proposta, os bibliotecários precisam apresentar a competência em questão como indivíduos e como profissionais.

Entretanto, este quadro, associado com a interação constante entre informação, tecnologia, comunicação e conhecimento, exige, de acordo com Santos (2013), uma revisão das práticas tradicionais do bibliotecário e o desenvolvimento de habilidades que transcendem o domínio dos conteúdos técnicos da Biblioteconomia, ou seja, exige uma identidade renovada.

Seu papel tradicional no ambiente educacional referia-se à promoção da leitura, ao serviço de referência e à educação de usuários. Com a demanda por um uso mais eficiente dos recursos informacionais na aprendizagem, Campello (2009) destaca que houve uma ampliação desse papel. Hoje, é necessário preparar os estudantes para lidar com o vasto aparato informacional disponível, de forma que se tornem aprendizes autônomos e críticos. O desenvolvimento de habilidades em informação “enfoca o uso da informação além de habilidades bibliográficas, ou seja, os estudantes devem desenvolver competência em informação para se converter em aprendizes efetivos” (LAU, 2008, p. 8).

Frente a este redimensionamento, o perfil emergente, de acordo com Rocha e Araújo (2007, p. 89), necessita ter “habilidade de solucionar problemas, de aprender a aprender, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda sua vida, de questionar, de desenvolver pensamento lógico, ou seja, deve ser competente em informação”, assumir práticas educativas utilizando-se da própria competência em informação.

Pinto, Sales e Martínez-Osorio (2009) afirmam que os agentes envolvidos com o desenvolvimento da competência em informação, sejam professores, bibliotecários ou ambos, precisam aperfeiçoar suas próprias habilidades no uso, gestão e avaliação da informação para que possam ajudar os estudantes na avaliação crítica da documentação, além de, adotar um modelo de ensino ativo, dinâmico e colaborativo, baseado na resolução de problemas e em uma pedagogia que considere as exigências da formação eletrônica e os interesses e necessidades das distintas comunidades de aprendizagem.

Nessa perspectiva, a questão fundamental para o bibliotecário, segundo Lau (2008), é transformar-se em um indivíduo “pedagogicamente sofisticado”, realizando atividades apropriadas para possibilitar os resultados esperados de aprendizagem, capacitar os estudantes para realizar a avaliação e reconhecer estilos de aprendizagem e recursos.

No Quadro 9, Campello (2010) sintetiza as mudanças na prática educativa do bibliotecário em decorrência da implantação de programas de competência em informação em ambientes escolares:

Quadro 9 - Mudanças na prática educativa do bibliotecário

Mudanças na prática educativa do bibliotecário	
Oferta aleatória de atividades →	Oferta planejada de atividades
Intuitiva →	Baseada em teorias, conhecimentos, evidências
Responsabilidade do bibliotecário →	Responsabilidade de toda a escola
Esporádica →	Constante e gradual
Limitada a biblioteca →	Integrada ao currículo
Focada em atividades →	Focada em habilidade
Avaliação das atividades →	Avaliação da aprendizagem

Fonte: Campello (2010, p. 103, tradução nossa).

A função educativa do bibliotecário consiste, de acordo com Campello (2009, p. 7), em ajudar os indivíduos “a desenvolver habilidades de usar informações, tornando-os capazes de aprender de forma autônoma e ao longo da vida”. Nesse sentido, a implementação da competência em informação exige práticas planejadas, fundamentadas em evidências e teorias que consistam em atividades sistemáticas e sequenciais, e que envolvam outros membros da equipe (CAMPELLO, 2010). Trabalho em comum, cooperação, transparência, troca são, no entender de Silva e Cunha (2002), princípios fundamentais do fazer bibliotecário.

Na visão de Dudziak (2007), o papel do bibliotecário em uma realidade cada vez mais complexa envolve as funções de intermediário da informação, passando a gestor de conhecimento, mediador informacional e pedagógico, e, aos poucos, líder e agente educacional de transformação. A autora explica que, como mediador pedagógico, o bibliotecário torna-se educador, uma vez que organiza programas de competência em informação em conjunto com professores e gestores, ministra aulas em diversos espaços, executa projetos informacionais, observa a importância do acolhimento e do aprendizado significativo e

aprimora seus conhecimentos educacionais e pedagógicos. Como agente educacional de transformação, ele assume para si o papel de educador e renova sua competência em informação, adotando e disseminando práticas transformadoras na comunidade: pratica o aprender a aprender, difunde e populariza a ciência, explica as implicações da tecnologia, discute a realidade social e política, alerta para a responsabilidade social e ambiental. Como líder, o bibliotecário possui uma atitude proativa, valoriza o diálogo com a comunidade, busca continuamente a democratização do acesso e coopera com outros profissionais. Além disso, assume a mobilidade como oportunidade de experiência e aprendizado, procurando participar de intercâmbios e projetos cooperativos regionais, nacionais e internacionais.

Cabe a esse profissional, na função de educador, de acordo com Dudziak (2013), a criação de conteúdos relativos à competência em informação visando a implementação de ações educacionais. Isso demanda do profissional um conhecimento de conceitos, procedimentos, normas e atitudes relacionados ao planejamento pedagógico e às atividades didáticas, bem como, conhecimento dos processos de investigação e localização da informação em diversas mídias. A autora acrescenta ainda que o bibliotecário que atua em ambientes educacionais também incorpora atividades de criação, disponibilização e divulgação de ações e materiais educativos, em meios impressos e/ou eletrônicos, na forma de treinamentos, tutoriais, aulas, dinâmicas, jogos, vídeos e palestras.

Ao bibliotecário, como se observa na CBO (BRASIL, 2002), cabe desenvolver diversas habilidades pessoais, a saber: a) manter-se atualizado; b) liderar equipes; c) trabalhar em equipe e em rede; d) capacidade de análise e síntese; e) conhecimento de outros idiomas; f) capacidade de comunicação; g) capacidade de negociação; h) agir com ética; i) senso de organização; j) capacidade empreendedora; l) raciocínio lógico; m) capacidade de concentração; n) pró-atividade; o) criatividade.

Por outro lado, a partir de experiências anteriores relacionadas às práticas pedagógicas, Dudziak (2013) lista uma série de habilidades profissionais do bibliotecário enquanto agente transformador ou multiplicador de boas práticas associadas à informação e ao aprendizado em ambientes educacionais em geral, tais como:

- a) ter como prioridade o relacionamento pessoal e a liderança na implementação da mudança;
- b) fornecer liderança colaborativa no programa de planejamento e de ensino para garantir acesso físico e intelectual à informação,

bem como, incentivar as atividades de leitura e frequência à biblioteca;

- c) ter conhecimento de diretrizes curriculares e recomendações educacionais relativas às áreas de conhecimento nas quais atua;
- d) compreender as necessidades dos alunos e promover sua inserção social, emocional, intelectual e a satisfação de suas necessidades;
- e) ter conhecimentos técnicos para avaliar recursos de aprendizagem em diferentes formatos, tanto em cursos presenciais quanto à distância, a fim de apoiar os programas educacionais;
- f) desenvolver e promover a utilização eficaz dos recursos informacionais em todos os formatos e mídias;
- g) planejar e gerenciar programas, serviços e pessoas para apoiar os objetivos educacionais da instituição;
- h) avaliar programas e serviços.

Além de desenvolver tais habilidades, Dudziak (2013) reafirma que o bibliotecário poderá ministrar aulas em parceria com os docentes, aprimorando suas competências educacionais e incluindo conhecimentos, habilidades e atitudes pedagógicas e didáticas. Para a autora, a elaboração de um plano de aula¹⁸ pode auxiliar o bibliotecário a visualizar melhor suas atividades como educador.

No documento *Standards for proficiencies for instructions librarians and coordinators*, elaborado pela ACRL (2007) com a finalidade de auxiliar os bibliotecários americanos na definição das habilidades necessárias para serem coordenadores/ instrutores em programas instrucionais, destacam-se as seguintes habilidades: a) administrativas; b) de análise e avaliação; c) comunicação; d) conhecimento do currículo; e) habilidades de integração de competência em informação; f) implementação de programas desta natureza; g) liderança; h) planejamento; i) habilidades de apresentação (preparação pedagógica); j) habilidades de promoção (marketing); k) ser especialista no assunto; e, l) habilidades de ensino.

A necessidade do desenvolvimento da competência do bibliotecário também é citada por Souza e Fujino (2014). Para estas autoras o ato que melhor pode ratificar a função educativa do

¹⁸Plano de aula é a proposta de trabalho do professor para uma determinada aula ou conjunto de aulas. Corresponde ao nível de maior detalhamento e objetividade do processo de planejamento didático. É a orientação para ‘o que fazer’ cotidiano” (VASCONCELLOS, 2010, p. 148).

bibliotecário é a mediação. Mediação da informação, de acordo com Almeida Junior (2009, p. 92) 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 de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Nesse sentido, o bibliotecário é o elo entre o contexto de produção informacional e o contexto de uso dessas informações pelo potencial interessado, passando naturalmente pelo sistema documentário. Para que ele possa criar condições de interação adequadas ao usuário, é necessário formá-lo com competência no desenvolvimento das várias atividades que vão da seleção do acervo às formas de disponibilização, passando pela elaboração de linguagens documentárias que facilitem a organização, representação e comunicação no trabalho cotidiano (SOUZA; FUJINO, 2014).

Com relação ao espaço da biblioteca, diversas ações podem ser implementadas, desde o aprimoramento dos processos de atendimento, direcionado à satisfação das necessidades dos usuários, até as atividades de orientação de ingressantes e veteranos, a partir de palestras, jogos e dinâmicas (DUDZIAK, 2013). Uma biblioteca integrada ao cenário educacional da instituição, na visão de Pinto, Sales e Martínez-Osorio (2009), se constitui em um dos principais pilares para a aprendizagem independente, permitindo acessar diversas fontes de informação, analisar criticamente a informação obtida e transformá-la em conhecimento.

Alguns autores, entretanto, abordam que a atuação do bibliotecário como educador para o desenvolvimento da competência em informação, seja em escolas ou no âmbito acadêmico, demanda de formação pedagógica.

Souza e Fujino (2014) afirmam que:

pensar na função educativa do bibliotecário é conferir-lhe um status que deve ser definido em termos de competência e aptidões necessárias para o exercício dessa função e delimitá-lo aos ambientes informacionais, de modo a distingui-lo do educador nos ambientes educacionais formais e, ao mesmo tempo, possibilitar reflexão sobre as bases da sua formação.

Dudziak (2001) observa que a formação profissional do bibliotecário está predominantemente voltada para habilidades profissionais em catalogação, classificação, indexação, administração e organização de bibliotecas e coleções, serviços de referência, entre outros, já que o perfil requerido pelo mercado aponta para a ênfase nas habilidades comunicacionais e tecnológicas deste profissional. Entretanto, para a atuação profissional como educador, o bibliotecário necessita ter em sua formação um embasamento didático-pedagógico.

Nessa perspectiva, Silva e Cunha (2002, p. 81) observam a necessidade da educação dos bibliotecários, no século XXI, “priorizar a condição humana, enfatizando princípios como o ‘conhecimento pertinente’, o aprender a ser, a comunicar-se e a compreender outros indivíduos”. Além de, “enfatizar a necessidade de articulação do acervo cognitivo com o mundo do trabalho em paralelo ao investimento individual em treinamento e capacitação” (SILVA; CUNHA, 2002, p. 81).

Cabe salientar, por fim, que tanto o modelo de educação permanente como o papel educativo do bibliotecário, descrito neste texto, estão em fase de construção, ou seja, ainda não se pode falar em uma sociedade da aprendizagem plena, pois,

embora muitas instituições educacionais tenham procurado adotar modelos mais flexíveis, encontram-se subordinadas a um sistema educacional tradicional, o que dificulta a real mudança, transformando em simulacro muitas das ações anunciadas (DUDZIAK, 2005, p. 3).

Observa-se, com base nos estudos citados nesta pesquisa, que existem discussões sobre o papel educativo do bibliotecário desde a década de 80, entretanto, mais recentemente, começaram a surgir manifestações e ações em prol do papel educativo voltado para o desenvolvimento da competência em informação dos indivíduos.

A função do bibliotecário enquanto educador e promotor da competência em informação envolve, principalmente, o desenvolvimento de habilidades informacionais dos indivíduos. Essa função pode ser exercida por meio da gestão, mediação da informação e da participação ativa em diversos espaços da instituição, seja ministrando aulas, criando conteúdos relativos à competência em informação, participando do planejamento pedagógico e de atividades didáticas, disponibilizando materiais educativos nos mais variados formatos, entre outras práticas.

Este papel exige novas habilidades e um envolvimento maior do bibliotecário com os objetivos da instituição, com a pedagogia adotada e com as práticas dos docentes, não se restringindo à biblioteca.

Observa-se também que essa nova realidade profissional tem despertado reflexões dos estudiosos da área acerca da formação do bibliotecário¹⁹, que atualmente parece não sustentar essa função pedagógica, de educador.

Ao refletir com base nos diversos autores citados sobre o papel educativo do bibliotecário, concorda-se com o pensamento de Cunha (2003, p. 42):

o Profissional da Informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Este profissional tem à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho.

O grande desafio para Mota (2006) “é fazer com que o aprendizado se desenvolva em um ambiente rico em informação. Desafio este que não pode ser enfrentado apenas pelo professor. A figura do bibliotecário torna-se essencial”.

¹⁹ Alguns resultados de reflexões dos estudiosos acerca da formação de bibliotecários com maior capacidade de exercer a função educativa são a criação do curso de Licenciatura em Biblioteconomia na UNIRIO, em 2009, e a criação do curso de Licenciatura em Ciência da Informação pela Universidade do Porto, iniciado em 2001.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA

Como experiência sempre é experiência de alguma coisa, em vez de falar de experiência vamos tratar do conteúdo da experiência.

Alfred Schutz

Na pesquisa qualitativa, que busca uma compreensão do fenômeno situado, a tarefa metodológica principal é a indagação dos princípios gerais, segundo os quais o homem organiza as suas experiências na vida cotidiana (MARTINS; BICUDO, 1989). Optou-se, portanto, por dimensões metodológicas que privilegiaram a coleta e reflexão das vivências dos indivíduos para compreender a competência em informação e sua dimensão ética.

Nesta seção, apresentam-se a fundamentação teórica em torno da fenomenologia, as características da pesquisa, o universo desta, os procedimentos de coleta e análise dos dados utilizados para alcançar os objetivos da pesquisa e os cuidados éticos empregados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A Ciência da Informação, considerada uma ciência interdisciplinar, permeia diversas áreas do conhecimento e é também influenciada por elas. Além da Ciência da Informação, as principais abordagens teóricas que dão sustentação a esta pesquisa são das seguintes áreas do conhecimento: Filosofia, Antropologia e Sociologia.

Sob este foco e quanto à sua natureza, esta pesquisa é exploratória e descritiva. A pesquisa descritiva é definida como “um levantamento das características conhecidas, componentes do fato/fenômeno/problema” (SANTOS, 2000, p. 26). A pesquisa exploratória visa criar familiaridade em relação a um fato ou fenômeno por meio da prospecção de materiais que possam informar ao pesquisador a real importância do problema, o estágio em que se encontram as informações já disponíveis a respeito do assunto e revelar ao pesquisador novas fontes de informação (SANTOS, 2000). Considerando-se que esta pesquisa faz uma abordagem sobre uma temática pouco explorada no Brasil, especialmente no que tange à dimensão ética, entende-se que esta é uma pesquisa exploratória, já que se trata de um estudo em que é necessário enriquecer o seu referencial, possibilitando o desenvolvimento de um *corpus* teórico que sustente novas pesquisas. Estudos descritivos, por sua vez, têm como foco

essencial o desejo de conhecer a comunidade, seus traços característicos, seus problemas, sua preparação para o trabalho, seus valores (TRIVIÑOS, 2010). Este tipo de estudo é utilizado para descrever um fato ou fenômeno após a primeira aproximação, que se dá por meio da pesquisa exploratória (SANTOS, 2000).

Com relação aos procedimentos técnicos de coleta, é uma pesquisa do tipo levantamento, documental e bibliográfica. A pesquisa do tipo levantamento “busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter” (SANTOS, 2000, p. 28). A pesquisa documental é trabalhada com base em documentos que não receberam tratamento de análise e síntese (SANTOS, 2012). Na pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, levanta-se o conhecimento disponível na área, identificando teorias produzidas, analisando-as e avaliando sua contribuição para auxiliar na compreensão do problema objeto da investigação (KÖCHE, 2008).

Para o tratamento e análise dos dados adotou-se uma abordagem qualitativa e fenomenológica. A pesquisa qualitativa, de acordo com Minayo (2010), responde a questões muito particulares, ocupando-se com um nível de realidade que não pode ou não deve ser quantificado. Esse tipo de pesquisa trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes, que são um conjunto de fenômenos humanos que fazem parte da realidade social. Conforme Di Chiara (2005), a pesquisa qualitativa ocupa um lugar de destaque entre as diversas abordagens para estudar os fenômenos inerentes ao ser humano e suas relações sociais. Deslauriers e Kérisit (2012, p. 130) reforçam essa ideia ao afirmar que convém utilizar a pesquisa qualitativa para “aprofundar processos ou fenômenos complexos”.

Parte-se do pressuposto que a competência em informação pode ser compreendida como um fenômeno (BRUCE, 1996, 1999; CAMPELLO, 2003). Na busca por uma metodologia que pudesse dar conta de compreender um fenômeno, percebeu-se a fenomenologia como uma via de acesso. A pesquisa qualitativa com uma abordagem fenomenológica possibilita uma aproximação com a experiência do outro, uma compreensão do fenômeno.

Marciano (2006) aponta uma interconexão entre a Fenomenologia e a Ciência da Informação ao observar que a primeira conceitua a linguagem como origem e expressão do conhecimento e a segunda situa o documento como veículo do conhecimento codificado e formalizado por meio da linguagem. Ambas se contextualizam, uma quanto à gênese do conhecimento e a outra quanto à sua formalização.

Este autor explica ainda que a percepção de si mesmo (autoconsciência) e do mundo é um fenômeno informacional influenciado pelo contexto onde se insere o indivíduo. Ao formalizar seu pensamento, o indivíduo externaliza suas percepções e associa a elas uma conotação pragmática, voltada a influenciar os comportamentos dos receptores daquela comunicação, que, por sua vez, terão sua percepção do mundo modificada pelo conhecimento recém adquirido, percepção essa que dará origem a novas ações. A efetividade dessas interações será tanto maior quanto mais intensa for a produção e a busca pelo conhecimento no contexto analisado. Dessa forma, os comportamentos informacionais são uma área de proximidade entre a Fenomenologia e a Ciência da Informação (MARCIANO, 2006).

A fenomenologia teve suas bases lançadas por Edmundo Husserl (1859-1938) com a publicação da sua obra *Recherches logiques*, em 1900 (GIORGI, 2012). De acordo com Moreira (2004, p. 67), a fenomenologia “é uma ciência cujo propósito é descrever fenômenos particulares, ou a aparência das coisas, como experiência vivida. A experiência vivida do mundo da vida de todo dia é o foco central da investigação fenomenológica”.

Nesta mesma perspectiva, Giorgi (2012, p. 388) afirma que a fenomenologia

trata do fenômeno da consciência e, tomada em um sentido mais amplo, ela remete a totalidade de experiências vividas por um indivíduo. [...] Ela é, portanto, definida como o meio de acesso a tudo o que ocorre na experiência, já que não há nada que possa ser dito ou ao que se possa referir que não inclua implicitamente a consciência.

As experiências dos seres humanos são experiências em e de seu “mundo de vida”: elas os constituem, são dirigidas a ele, são testadas nele. O mundo de vida é toda a esfera das experiências cotidianas, direções e ações por meio das quais os indivíduos lidam com seus interesses, manipulando objetos, tratando com pessoas, concebendo e realizando planos (SCHUTZ, 1979).

Fenômeno, na fenomenologia, conforme definição de Bicudo (1994, p. 17), “vem da palavra grega *faínomenon* – que deriva do verbo *faínestai* - e significa o que se mostra, o que se manifesta, o que aparece. É o que se manifesta para uma consciência”.

Por fenômeno, Moreira (2004, p. 63) entende “tudo o que aparece, que se manifesta ou se revela por si mesmo”. Ou seja, dado

qualquer objeto no mundo, objeto esse que é percebido por meio dos sentidos, fenômeno é a percepção desse objeto que se torna visível à consciência humana (MOREIRA, 2004). Com base nessa definição, o fenômeno neste estudo é o que se percebe ou se compreende sobre a dimensão ética da competência em informação na consciência de quem a observa, ou seja, na consciência da pesquisadora.

Além da aparência das coisas na consciência, também é um fenômeno “a aparência de algo intuído, de algo julgado, de algo imaginado, de algo fantasiado, de algo desejado, de algo temido, etc. [...]” (MOREIRA, 2004, p. 66). Consciência, por sua vez, é intencionalidade, é o estar voltado para algo atentivamente (BICUDO, 1994).

Husserl usava o termo “intencionalidade” para se referir a correlação entre o objeto e a aparência do objeto para a consciência. Ele caracterizava “intencionalidade” como “consciência” (SANDERS, 1989).

Alguns aspectos e/ou características da fenomenologia husserliana são resumidos por Zilles (1998, p. 139):

- a) é um método derivado de uma atitude, que presume ser absolutamente sem pressupostos, tendo como objetivo proporcionar ao conhecimento filosófico as bases sólidas de uma ciência de rigor, com evidência apodítica;
- b) analisa dados inerentes à consciência e não especula sobre cosmovisões, isto é, funda-se na essência dos fenômenos e na subjetividade transcendental²⁰, pois, as essências só existem na consciência;
- c) é descritiva, conduzindo a resultados específicos e cumulativos, como no caso de investigações científicas; não faz inferências nem conduz a teorias metafísicas;
- d) como conhecimento fundado nas essências é um saber absolutamente necessário, em oposição ao conhecimento na experiência empírica dos fatos contingentes;
- e) conduz à certeza e, por conseguinte, é uma disciplina *a priori*;
- f) é uma atividade científica no melhor sentido

²⁰*Transcendental* é o mundo interior, enquanto *transcendente* é mundo exterior, na visão de Husserl (ZILLES, 1998).

da palavra, sem ser, ao mesmo tempo, esmagada pelas pressuposições da ciência e sofrer suas limitações. Busca a raiz de toda a atividade filosófica e científica.

O fundamental na pesquisa fenomenológica, de acordo com Metzler, Carpena e Borges (1994, p. 78), “é procurar entender o fenômeno num sentido puro e subjetivo, sem tentar explicá-lo à luz de teorias científicas ou ideias anteriores”. Merleau-Ponty (1999, p. 3) também ressalta que “trata-se de descrever, não de explicar nem de analisar”, ou seja, Husserl tratava a fenomenologia iniciante como uma “psicologia descritiva” ou de retorno “às coisas mesmas”. A ciência não tem e não terá jamais o mesmo sentido de ser que o mundo percebido, pela simples razão de que ela é uma determinação ou uma explicação dele (MERLEAU-PONTY, 1999).

Inicialmente, o investigador está preocupado com a natureza do que vai investigar, de tal modo que não existe, para ele, uma compreensão prévia do fenômeno. Ele não conhece as características essenciais do fenômeno que pretende estudar (MARTINS; BICUDO, 1989). Assim, a investigação fenomenológica, para Metzler, Carpena e Borges (1994), é um caminho construído sem que se saiba claramente onde ela leva. Entretanto, o método fenomenológico é capaz de nos fazer atingir os difíceis fenômenos da experiência humana (GIORGI, 2012).

A investigação fenomenológica apresenta duas características principais: a redução fenomenológica e a redução eidética. A **redução fenomenológica**, ou *epoché*, é acima de tudo uma atitude que o pesquisador deve adotar no momento em que se propõe a realizar um estudo fenomenológico. O pesquisador não duvida da existência do mundo, mas essa existência deve ser colocada em suspensão. Assim, crenças e juízos ficam suspensos para se examinar os conteúdos da consciência, fornecidos pela percepção, intuição, recordação e imaginação do sujeito da pesquisa. A **redução eidética** se volta para o domínio das essências puras. A ideia de essência é aquilo que é tido como certo pelas pessoas, são unidades básicas de entendimento comum de um fenômeno (MOREIRA, 2004, grifo do autor).

É importante esclarecer, de acordo com Moreira (2004), que na aplicação do método fenomenológico à pesquisa, o fenômeno é algum tipo de experiência vivida, comum aos diversos participantes. Os diversos aspectos da experiência, comum a todos os participantes, constituem-se na essência dessa experiência vivida.

4.2 CAMPO DE ESTUDO

Entende-se por campo de estudo, na pesquisa qualitativa, o “recorte espacial que diz respeito à abrangência, em termos empíricos, do recorte teórico correspondente ao objeto da investigação” (MINAYO, 2010, p. 62). Assim, considerando a formação e o ambiente de trabalho da pesquisadora, o campo de estudo da pesquisa envolve os bibliotecários do IFSC, atuantes nas bibliotecas²¹.

O IFSC é uma instituição pública brasileira vinculada ao Ministério da Educação (MEC) por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC). Tem sede e foro em Florianópolis, com autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA, 2014).

Conforme seu Estatuto, a Resolução n. 028/2009/CS, de 31 de Agosto de 2009, a finalidade do IFSC é formar e qualificar profissionais no âmbito da educação tecnológica, nos diferentes níveis e modalidades de ensino, para os diversos setores da economia, bem como realizar pesquisa aplicada e promover o desenvolvimento tecnológico de novos processos, produtos e serviços, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade, especialmente de abrangência local e regional, oferecendo mecanismos para a educação continuada.

O IFSC, de acordo com as informações do site institucional, foi criado em Florianópolis por meio do decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, pelo presidente Nilo Peçanha, como Escola de Aprendizizes Artífices de Santa Catarina. Seu objetivo era proporcionar formação profissional aos filhos de classes socioeconômicas menos favorecidas. No período, a instituição oferecia, além do ensino primário, formação em desenho, oficinas de tipografia, encadernação e pautação, cursos de carpintaria da ribeira (hoje denominada construção naval), escultura e mecânica, para atender à necessidade da sociedade de Florianópolis.

Em 13 de janeiro de 1937, por meio da Lei nº 378, de 13 de janeiro de 1937, a instituição mudou de nome para Liceu Industrial de Florianópolis e, cinco anos mais tarde, transformou-se em Escola Industrial de Florianópolis (Decreto-lei nº 4.127, de 23 de fevereiro de 1942). Com isso, começou a oferecer cursos industriais básicos com

²¹ Alguns bibliotecários da instituição não atuam nas bibliotecas, ou seja, desenvolvem atividades em outros setores.

duração de quatro anos aos alunos que vinham do ensino primário e cursos de mestría aos candidatos à profissão de mestre.

O nome e o status da instituição mudaram novamente em 1965, com a Lei nº 4.759, de 20 de agosto, passando para Escola Industrial Federal de Santa Catarina.

A partir de 1968, com a Portaria Ministerial nº 331, de 17 de junho, a instituição tornou-se Escola Técnica Federal de Santa Catarina (ETF-SC). Depois da edição da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 5.692, de 11 de agosto de 1971) e da reforma do ensino de primeiro e segundo graus introduzida por ela, a então ETF-SC passou a funcionar somente com ensino de segundo grau.

Nas décadas de 70 e 80, a então ETF-SC implantou diversos cursos, como os de Estradas, Saneamento, Eletrônica, Eletrotécnica, Telecomunicações e Refrigeração e Ar Condicionado, motivados principalmente pelo “milagre brasileiro”, que fomentou o uso da tecnologia para o desenvolvimento econômico. Em 1988, a escola iniciou a oferta dos cursos de Telecomunicações e de Refrigeração e Ar Condicionado em São José, cidade da região metropolitana de Florianópolis. Três anos depois, a instituição inaugurou a Unidade São José, em instalações próprias. Foi a primeira unidade de ensino do atual IFSC fora da capital catarinense.

No início da década de 90, com a chegada da era dos serviços e da informática, a ETF-SC passou a oferecer cursos como Informática, Enfermagem e Segurança do Trabalho. Em 1994, foi implantada a terceira unidade de ensino da instituição, na cidade de Jaraguá do Sul, na região norte do Estado. Naquela época, os cursos oferecidos eram de Têxtil e Eletromecânica. Um ano depois, passou a ser oferecido, no município de Joinville, o Curso Técnico de Enfermagem, como extensão da Unidade Florianópolis.

A lei federal de nº 8.948, de 8 de dezembro de 1994, transformou automaticamente todas as Escolas Técnicas Federais em Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET). No caso da ETF-SC, a transformação para CEFET-SC foi oficializada em 27 de março de 2002. Depois da mudança para CEFET-SC, a instituição passou a oferecer cursos superiores de tecnologia e de pós-graduação *lato sensu* (especialização).

Em 2006, como parte do plano de expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, o CEFET-SC implantou três novas unidades de ensino: a unidade Continente, instalada na parte continental de Florianópolis; a unidade Chapecó, no oeste de Santa Catarina; e, a unidade Joinville, no norte.

Também em 2006, a instituição passou a oferecer o primeiro Curso Técnico em Pesca marítima do país, em Itajaí, no litoral norte catarinense. A sétima unidade de ensino do CEFET-SC começou as atividades em fevereiro de 2008, em Araranguá, na região sul de Santa Catarina.

Em 2008, o CEFET-SC passou a se chamar Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), em decorrência da Lei 11.892/2008, de 29 de dezembro, que criou 38 Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia distribuídos pelo Brasil.

Em 2009, o IFSC passou por uma nova etapa de expansão, com a implantação dos *campi* de Caçador, Canoinhas, Criciúma, Gaspar, Itajaí, Lages, São Miguel do Oeste e Urupema e, em 2010, foram federalizados os *campi* de Geraldo Werninghaus (em Jaraguá do Sul) e Xanxerê, além da implantação dos *campi* de Garopaba e Palhoça Bilíngue (especializado na educação de surdos).

Em 2011, com o Plano de Expansão III, foram criados também os *campi* de São Carlos e Tubarão, que estão em fase de implantação, além do Campus Avançado São Lourenço do Oeste.

O IFSC, atualmente, está presente em todas as regiões do Estado de Santa Catarina, ofertando educação profissional. Conforme Demai (2011, p. 61), a educação profissional “visa à constituição de um rol de conhecimentos técnico-científicos e éticos, além do desenvolvimento de competências e habilidades para o trabalho”. Ela abrange a formação nos níveis básico (sem escolaridade prévia), técnico (habilitação profissional de nível médio) e tecnológico (nível superior).

Há pelo menos 30 anos o IFSC conta com o cargo de bibliotecário em seu quadro de pessoal, inclusive 4 profissionais já estão aposentados. De acordo com os dados retirados do Sistema de Gestão de Pessoas do IFSC, em 20 de agosto de 2015, a instituição possuía 35 bibliotecários ativos permanentes. Entretanto, não farão parte do universo desta pesquisa 4 bibliotecários que estão desenvolvendo atividades em outros setores da instituição e a autora desta pesquisa que atua no Campus Chapecó. Portanto, o universo é composto por 30 bibliotecários ativos permanentes atuantes em bibliotecas.

O Quadro 10 mostra a distribuição, por campus, dos 30 bibliotecários que compõe o universo da pesquisa.

Quadro 10 - Bibliotecários do IFSC

CAMPI DO IFSC	NÚMERO DE BIBLIOTECÁRIOS
Campus Florianópolis	4
Campus São José	2
Campus Jaraguá do Sul	2
Campus Florianópolis Continente	2
Campus Araranguá	2
Campus Joinville	1
Campus Chapecó	1
Campus São Miguel do Oeste	1
Campus Canoinhas	1
Campus Criciúma	1
Campus Gaspar	1
Campus Lages	1
Campus Itajaí	2
Campus Palhoça Bilíngue	1
Campus Xanxerê	1
Campus Caçador	1
Campus Urupema	1
Campus Geraldo Werninghaus	1
Campus Garopaba	1
Campus São Carlos	0
Campus Tubarão	1
Campus São Lourenço	0
Reitoria	2

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados retirados do Sistema de Gestão de Pessoas do IFSC, em 20 de agosto de 2015.

Destes 30 profissionais, foi selecionada uma amostra para a coleta de dados, uma vez que, contrariamente ao que certos pesquisadores pensam, a pesquisa qualitativa pode recorrer à amostra (DESLAURIERS; KÉRISIT, 2012), que neste caso será do tipo intencional, e não probabilística. Além disso, de acordo com o método fenomenológico proposto por Sanders (1982), o pesquisador deve trabalhar em profundidade com um pequeno número de participantes da pesquisa. Esta autora sugere que informação suficiente pode ser conseguida a partir de aproximadamente três a seis participantes.

Optou-se por uma amostra constituída dos bibliotecários com maior tempo de atuação profissional, uma vez que, sob o ponto de vista de Perrenoud (1998), a experiência pode reforçar as competências, pois dá uma certa segurança, aumenta a rapidez e a firmeza dos gestos profissionais, amplia a gama de situações já conhecidas e permite capitalizar conhecimentos vindos da prática. Os profissionais mais experientes foram identificados, por meio de questionário eletrônico (Apêndice A) enviado no mês de julho de 2015 ao e-mail institucional do grupo de bibliotecários do IFSC (bibliotecariosifsc@googlegroups.com). Além do tempo de atuação, o questionário continha algumas questões que permitiram identificar um breve perfil dos narradores. Dos 30 bibliotecários ativos permanentes atuantes nas bibliotecas, 22 responderam a este questionário e destes foram identificados 9 com maior tempo de atuação.

Um novo contato foi realizado com os profissionais selecionados a fim de apresentar o objetivo da pesquisa, a técnica de coleta empregada e obter a concordância dos mesmos para realizar a entrevista. Condiçãoou-se também, neste momento, realizar a entrevista apenas com os profissionais que estivessem efetivamente trabalhando no período da coleta de dados, ou seja, que não estivessem em férias ou usufruindo de algum tipo de licença. Assim, **seis bibliotecários de diferentes cidades do Estado concordaram em narrar suas experiências**. Para preservar a identidade destes profissionais, não foram revelados os *campi* do IFSC aos quais estes atuam. O dia, horário e local da entrevista foram combinados previamente por e-mail e/ou *Whatsapp*.

4.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS

Os procedimentos metodológicos da pesquisa referem-se “as atividades práticas necessárias para a aquisição dos dados com os quais se desenvolverão os raciocínios (previstos nos objetivos específicos), que resultarão em cada parte do trabalho final (SANTOS, 2000, p. 66).

A coleta de dados para o desenvolvimento desta pesquisa aconteceu por meio de pesquisa documental, em fontes primárias, levantamento bibliográfico, em fontes secundárias, e entrevista narrativa.

A entrevista narrativa, entretanto, foi o principal instrumento de coleta de dados utilizado. Escolheu-se este instrumento, pois, segundo Jovchelovitch e Bauer (2002, p. 91), “não há experiência humana que não possa ser expressa na forma de uma narrativa”. As histórias orais

fazem parte do nosso cotidiano e, historicamente, contribuem para a formação do ser humano.

Na antropologia, as narrativas sempre foram consideradas como a principal forma de expressão usada pelas pessoas para contarem suas sagas coletivas ou individuais (conquistas, derrotas, dramas pessoais, alegrias, aflições). A narrativa é aceita em todas as culturas e permite expressar percepções do cosmos, visão de mundo, maneiras de interpretar os acontecimentos e também os conflitos que vivem os indivíduos (SILVA; TRENTINI, 2002).

Narrar, de acordo com Silva e Trentini (2002, p. 425), é:

contar um acontecimento em forma sequencial, cuja composição mais simples inclui começo, meio e fim, e tem, em sua estrutura, cinco elementos essenciais: o enredo (conjunto de fatos); as/os personagens (quem faz a ação); o tempo (época em que se passa a história, duração da história); o espaço (lugar onde se passa a ação) e o ambiente (espaço carregado de características socioeconômicas, morais e psicológicas onde vivem as/os personagens). Ao narrar um acontecimento, a pessoa reorganiza sua experiência, de modo que ela tenha ordem coerente e significativa, dando um sentido ao evento.

A entrevista narrativa, portanto, tem em vista uma situação que encoraje e estimule um entrevistado a contar a história sobre algum acontecimento importante de sua vida e do contexto social (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2002). Por meio das narrativas, pode-se ter acesso à experiência do outro de modo indireto, uma vez que o indivíduo conta sua experiência da maneira como ele a interpretou. O indivíduo fala de suas experiências, reconstruindo eventos passados de uma maneira congruente com sua compreensão atual, o presente é explicado tendo como referência o passado reconstruído, e ambos são usados para gerar expectativas sobre o futuro (SILVA; TRENTINI, 2002).

A narrativa, de acordo com Dutra (2002), é uma técnica metodológica apropriada aos estudos que se fundamentam nas ideias fenomenológicas e existenciais. Ela é considerada “uma forma de entrevista não estruturada, de profundidade, com características específicas” (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2002, p. 95). Dutra (2002, p. 373-374) acrescenta que por meio da narrativa

podemos nos aproximar da experiência, tal como ela é vivida pelo narrador. A modalidade da narrativa mantém os valores e percepções presentes na experiência narrada, contidos na história do sujeito e transmitida naquele momento para o pesquisador. O narrador não “informa” sobre a experiência, mas conta sobre ela, dando oportunidade para que o outro a escute e a transforme de acordo com sua interpretação, levando a experiência a uma maior amplitude, tal como acontece na narrativa.

A técnica de entrevista narrativa, de acordo com Jovchelovitch e Bauer (2002, p. 96), se processa por meio de quatro fases: “ela começa com a iniciação, move-se através da narração e da fase de questionamento e termina com a fase da fala conclusiva”. Para cada uma dessas fases, há regras para guiar e orientar o entrevistador (Quadro 11), a fim de fazer com que surja uma narração rica sobre o tópico de interesse.

Quadro 11 - Fases da entrevista narrativa

FASES	REGRAS
Preparação	Exploração do campo Formulação de questões exmanentes ²²
1. Iniciação	Formulação do tópico inicial para narração Emprego de auxílios visuais
2. Narração central	Não interromper Somente encorajamento não verbal para continuar a narração Esperar para os sinais de finalização
3. Fase de perguntas	Somente “Que aconteceu então?” Não dar opiniões ou fazer perguntas sobre atitudes Não discutir sobre contradições Não fazer perguntas do tipo “por que” Ir de perguntas exmanentes para imanentes
4. Fala conclusiva	Parar de gravar São permitidas perguntas do tipo “por que?” Fazer anotações imediatamente depois da entrevista

Fonte: Jovchelovitch e Bauer (2002, p. 97).

O tópico inicial da narrativa serve para estimular a produção da narrativa, além disso, serve como orientação para a área temática e para a fase da vida de que a entrevista se ocupa (FLICK, 2005). Ele representa os interesses do entrevistador (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2002. Na fase de exploração da

²² Questões exmanentes refletem o interesse do pesquisador, suas formulações e linguagem. Este tipo de questão é formulada com base nos inquéritos iniciais, nas investigações preliminares e no interesse do pesquisador. As questões exmanentes diferem-se das questões imanentes, que são os temas, tópicos e relatos de acontecimentos que surgem durante a narração trazidos pelo informante. Ambos os tipos de questões podem se sobrepor totalmente, parcialmente ou não terem nada a ver umas com as outras. O ponto crucial é traduzir questões exmanentes em imanentes, ancorando questões exmanentes na narração, e fazendo uso exclusivo da própria linguagem do entrevistado. No decurso da entrevista, a atenção do entrevistador deve estar focada em questões imanentes (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2002).

narrativa ou fase de perguntas, são contemplados fragmentos que não foram exaustivamente explorados na etapa de narração. A última fase da entrevista é a “fase do balanço”, em que se volta a fazer perguntas ao entrevistado orientadas para os aspectos teóricos dos fatos e para o equilíbrio da história (FLICK, 2005).

No Apêndice B consta o tópico inicial da narração que foi aplicado aos participantes da pesquisa. Este tópico foi elaborado considerando elementos relacionados à ética. Para ajudar na introdução do tópico inicial também foram utilizados auxílios visuais no cenário, conforme recomendam Jovchelovitch e Bauer (2002). Esses auxílios visuais continham frases ou palavras resgatadas da fundamentação teórica e conceitual desta pesquisa, ou seja, elementos citados na literatura relacionados com o uso da informação e com a prática dos bibliotecários, tais como: igualdade e imparcialidade na relação com os usuários; ética; plágio; censura; uso de normalizações e leis; livre acesso a informação; confidencialidade dos dados; controle da informação na internet; discricção nos processos de informação dos usuários.

As entrevistas foram realizadas no mês de setembro de 2015, sendo que cinco foram presenciais, realizadas no local escolhido pelo participante, e um entrevista foi realizada à distância por meio da ferramenta do *Google Hangouts*, devido a indisponibilidade da pesquisadora em ir até a cidade do narrador. Todas as narrativas foram gravadas, em seguida, transcritas respeitando-se a forma de expressão oral dos entrevistados (Apêndice D). Alguns trechos ou palavras que poderiam comprometer a identidade dos narradores foram substituídos pelo símbolo [...] na descrição das narrativas.

Salienta-se que antes do início das entrevistas, fez-se com cada narrador uma *conversa inicial*. Essa conversa, de acordo com Minayo (2010), visa quebrar o gelo e criar um clima o mais possível descontraído. Além disso, explanou-se, o mais detalhado possível, aspectos da entrevista narrativa de forma a diferenciá-la de outros tipos de entrevista. Também se explicou o uso dos recursos visuais. Estes recursos só deveriam ser mencionados na narrativa caso o narrador lembrasse de vivências relacionados.

4.4 A REALIZAÇÃO DO PRÉ-TESTE

Foram realizados três pré-testes no mês de agosto com a finalidade de observar dificuldades na aplicação da técnica e a necessidade de ajustes. No primeiro pré-teste, observou-se que a bibliotecária teve dificuldade para entender a pergunta e abordou muitos

assuntos durante a narrativa, assim obteve-se uma entrevista longa e não tão objetiva. Percebeu-se a necessidade de reformular o tópico inicial da narração deixando-o mais sintetizado e direcionado para aquilo que se desejava obter.

No segundo pré-teste, realizado à distância via *Google Hangouts*²³ e com a reformulação do tópico inicial da narração, observou-se que a bibliotecária compreendeu a pergunta, no entanto, apresentou dificuldade para lembrar e narrar outras experiências profissionais que pudessem estar relacionadas à pergunta inicial. A narrativa ficou restrita a poucas experiências.

Assim, no terceiro pré-teste realizado com o mesmo tópico de narração, foram utilizados no cenário da entrevista os recursos visuais mencionados anteriormente - igualdade e imparcialidade na relação com os usuários; ética; plágio; censura; uso de normalizações e leis; livre acesso a informação; confidencialidade dos dados; controle da informação na internet; discrição nos processos de informação dos usuários -, com a finalidade de facilitar as possíveis memórias de experiências do entrevistado. A partir desta modificação, o resultado da narrativa trouxe diversos elementos passíveis de análise no âmbito da temática deste estudo. Considerou-se que o tópico de narração, associado aos recursos visuais, satisfazia o objetivo do estudo.

4.5 A ANÁLISE FENOMENOLÓGICA DOS DADOS

A etapa de análise dos dados consiste em encontrar um sentido para os dados coletados e em demonstrar como eles respondem ao problema de pesquisa formulado pelo pesquisador (DESLAURIERS; KÉRISIT, 2012). A análise das narrativas coletadas foi realizada com base no método fenomenológico de Sanders (1982), por se considerar que suas etapas estão adequadas ao desenvolvimento desta pesquisa.

O modelo de pesquisa fenomenológica de Sanders (1982) é constituído de três componentes fundamentais:

- a) Determinação dos limites “do que” deve ser investigado.
- b) Coleta de dados.
- c) Análise fenomenológica dos dados.

Na etapa de **determinação dos limites**, a primeira preocupação deve ser “o que” será pesquisado. Em termos práticos, os assuntos mais adequados a serem investigados são os que não se prestam à

²³O Google Hangouts é uma ferramenta que permite enviar mensagens, fazer vídeo chamadas e chamadas de voz e compartilhar fotos.

quantificação. Depois de se determinar o que vai ser investigado, a próxima preocupação é o “quem” são aquelas pessoas que têm as características sob observação ou aquelas que podem fornecer informações confiáveis sobre o fenômeno investigado. Uma importante regra para o pesquisador nesta fase, refere-se à quantidade de participantes, ou seja, mais participantes não necessariamente darão mais informação e quantidade não pode ser confundida com qualidade. O pesquisador deve aprender a trabalhar em profundidade com um pequeno número de participantes da pesquisa. Outra regra importante é que não se deve fazer quaisquer generalizações além do grupo sob estudo (SANDERS, 1982).

A **coleta de dados** inicia-se uma vez definidos o assunto (fenômeno) a ser investigado e identificados os participantes. Para esta etapa, Sanders (1982) admite três tipos de coleta: entrevistas semiestruturadas em profundidade com os participantes, gravadas em áudio e transcritas posteriormente; estudo documental sobre o material escrito dos participantes; e, técnicas de observação participante, isto é, observar os sujeitos em uma situação real em que eles se envolvam com componentes relacionados ao fenômeno investigado.

A autora deste método ressalta a importância de se registrar as palavras exatas dos entrevistados para uma melhor qualidade da análise. Além disso, sugere usar poucas questões e aprofundá-las do que simplesmente assumir que um maior número de questões dará automaticamente maior volume de informação.

O último passo é a **análise fenomenológica do conteúdo das transcrições**. Há, de acordo com Sanders (1982) quatro níveis de análise:

- a) Descrição do fenômeno tal como revelado nas transcrições das entrevistas.
- b) Identificação de temas ou invariantes que emergem das descrições. Os temas referem-se a elementos comuns que aparecem dentro das descrições e entre elas. Um tema é identificado por sua importância e centralidade, e não pela frequência com que ocorre.
- c) Reflexões subjetivas dos temas emergentes, fundamental para a identificação das essências ou o que uma experiência essencialmente é.
- d) União dos temas em conjuntos de essências que caracterizam a estrutura do fenômeno.

4.6 CUIDADOS ÉTICOS NA PESQUISA

O desenvolvimento científico e tecnológico exige um engajamento ético. Na realização de uma pesquisa que envolva a coleta de dados com seres humanos é necessário respeitar a dignidade humana, a liberdade e zelar pela proteção dos participantes da pesquisa, assegurando seus direitos e deveres.

Os princípios da ética na pesquisa, de acordo com Flick (2009, p. 51), “postulam que os pesquisadores evitem causar danos aos participantes envolvidos no processo por meio do respeito e da consideração por seus interesses e necessidades”.

Buscou-se nesta pesquisa, portanto, seguir atentamente o exposto na Resolução n. 466 de 12/12/2012 do Conselho Nacional da Saúde, que regulamenta a pesquisa com seres humanos.

Houve a preocupação de obter o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice C) de cada participante antes da realização da entrevista. Além disso, explicou-se o objetivo da pesquisa, sua natureza e o método de coleta de dados tanto na marcação das entrevistas quanto no dia de sua realização. Deu-se liberdade de desistência de participar a qualquer momento. Primou-se pelo anonimato dos entrevistados, sendo que ao transcrever os dados coletados, os narradores foram codificados alfabeticamente. Respeitou-se a forma oral dos bibliotecários, zelando-se pela preservação das informações que pudessem revelar nomes ou identificar os envolvidos.

Na próxima seção, se traçou um perfil dos entrevistados com base nos dados do questionário de caracterização. Em seguida, descreveu-se aspectos contidos nas narrativas dos bibliotecários tomando como base o uso ético e legal da informação e o *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000). Buscou-se refletir sobre o conteúdo das transcrições, e não explicar ou analisar, conforme recomenda Merleau-Ponty (1999).

5 DESCRIÇÃO E REFLEXÃO FENOMENOLÓGICA DO CONTEÚDO DAS NARRATIVAS

Viver é compartilhar informações entre nossos corpos e o mundo, o que possibilita dar sentido ao que percebemos à nossa volta. Isso requer saber lidar com a informação, isto é, saber buscá-la e usá-la para estabelecer escolhas e decidir. É por meio da reflexão sobre os fenômenos e suas inter-relações que realmente compreendemos o que ocorre conosco e em nosso entorno. Esse é um dos aspectos que diferenciam o ser humano dos outros seres vivos: a capacidade de aprender e dar significado ao mundo e aos fatos.
Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque

Entende-se por fenômeno, no âmbito da Fenomenologia e deste estudo, a percepção e/ou a compreensão da dimensão ética da competência em informação que se torna visível à consciência. Cabe salientar que além da aparência das coisas na consciência, também é fenômeno “a aparência de algo intuído, de algo julgado, de algo imaginado, de algo fantasiado, de algo desejado, de algo temido, etc. [...]” (MOREIRA, 2004, p. 66). O fenômeno, portanto, inclui as formas de estar consciente de algo: sentimentos, pensamentos, desejos e vontades.

A dimensão ética da competência em informação, de acordo com a literatura da área de Ciência da Informação e Filosofia, refere-se ao uso responsável da informação, ao bem coletivo, ao bem comum e à cidadania. Esta dimensão perpassa pelas demais dimensões da competência em informação, ou seja, entende-se que a dimensão ética transcorre pelas práticas profissionais que envolvem a técnica (capacidade de lidar com conteúdos, comportamentos e atitudes), a estética (presença da sensibilidade numa perspectiva criadora) e a política (participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres). Assim, para compreender este fenômeno há que se considerar a ação profissional dos bibliotecários como um todo.

Nessa perspectiva, as narrativas dos bibliotecários do IFSC, cuja origem se deu a partir de um questionamento sobre as experiências profissionais, revelam que o fenômeno estudado nesta pesquisa pode ser percebido sob os seguintes aspectos:

- a) legais no que diz respeito ao uso da informação (questões de plágio, direito autoral, conhecimento e uso da normalização, de

- resoluções internas da instituição e de leis);
- b) éticos da profissão (envolve a defesa do livre acesso à informação, a questão da censura e inclui os valores morais);
 - c) que dizem respeito ao bem coletivo (trabalho em equipe e posturas do profissional);
 - d) *Padrão 5* de competência em informação (ACRL, 2000).

Estas questões, comuns às narrativas, além de se constituírem como características percebidas do fenômeno estudado, também demonstram a competência em informação dos bibliotecários, uma vez que, ser competente em informação envolve a capacidade de saber porque a informação deve ser utilizada de forma responsável e ética, respeitar a confiabilidade e reconhecer a autoria das obras, compreender a natureza e os diferentes usos para informar de forma adequada. Envolve também questões de propriedade intelectual, plágio, liberdade de informação, proteção de dados, princípios éticos e códigos profissionais estabelecidos pela empresa ou instituição profissional (ABELL et al., 2004).

A seguir, apresenta-se o perfil dos narradores e, após, as reflexões acerca das características percebidas do fenômeno “a dimensão ética da competência em informação”. Estas reflexões emergem dos aspectos éticos e legais relacionados ao uso da informação apontados na revisão de literatura e do *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000).

5.1 PERFIL DOS NARRADORES

A partir dos dados coletados por meio do questionário de caracterização (Apêndice A), observa-se no Quadro 12 que o grupo de bibliotecários entrevistado do IFSC é composto exclusivamente por mulheres, que possuem entre 7 e 14 anos de atuação profissional. Além disso, 5 profissionais tem de 30 a 39 anos e 1 tem entre 40 e 49 anos de idade.

Quadro 12 - Perfil dos narradores

Sexo	Idade	Tempo da atividade profissional como bibliotecário (a)	Formação acadêmica
Feminino	entre 30 e 39 anos	entre 7 e 10 anos	Especialização
Feminino	entre 40 e 49 anos	entre 11 e 14 anos	Mestrado
Feminino	entre 30 e 39 anos	entre 11 e 14 anos	Especialização
Feminino	entre 30 e 39 anos	entre 11 e 14 anos	Especialização em andamento
Feminino	entre 30 e 39 anos	entre 7 e 10 anos	Mestrado
Feminino	entre 30 e 39 anos	entre 11 e 14 anos	Especialização

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados extraídos do questionário de caracterização.

Quanto à formação acadêmica, observa-se que 1 profissional possui especialização em andamento, 3 têm especialização concluída e 2 fizeram mestrado.

As profissionais entrevistadas são as bibliotecárias do IFSC com maior tempo de atuação dentre os profissionais que aceitaram participar da pesquisa, portanto, pode-se dizer que o perfil dos narradores consiste em mulheres jovens, em sua maioria com menos de 39 anos, que possuem até 14 anos de atuação profissional e que buscam formação continuada, uma vez que fizeram uma pós-graduação.

5.2 AS NARRATIVAS DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFSC: ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS RELACIONADOS AO USO DA INFORMAÇÃO

A ética é essencial para o cumprimento da função social atribuída à profissão, uma vez que estabelece critérios e padrões de comportamento que garantem a prestação de serviços de qualidade (BUSTAMANTE RODRÍGUEZ; PADIAL LÉON, 2003). Questões éticas estão relacionadas ao *dever fazer*. Quando se trata da classe de bibliotecários, que trabalha com a aquisição, processamento e

disseminação da informação, a ética tem o objetivo de esclarecer obrigações e dilemas que surgem no cotidiano profissional.

No atual parâmetro social, em constante transformação e circulação de informação, muitas são as problemáticas e/ou situações que envolvem decisões pautadas na ética. Conforme evidenciou-se na revisão de literatura, tratam-se de questões relacionadas ao acesso à informação, às informações privadas, ao plágio, aos direitos autorais, à confidencialidade, à privacidade dos dados, à propriedade intelectual, à censura, à liberdade de expressão, à prioridade de atendimento, ao conflito em relação às atividades exercidas, à preservação de materiais informacionais, aos poucos recursos para biblioteca, aos serviços mal feitos, entre outros. Algumas dessas problemáticas puderam ser observadas nas narrativas das bibliotecárias quando questionadas sobre as experiências e/ou práticas profissionais cotidianas.

Ressalta-se que na Fenomenologia, as experiências dos seres humanos são experiências em ou de seu “mundo de vida”: elas os constituem, são dirigidas a ele, são testadas nele (SCHUTZ, 1979). Portanto, em outro contexto, com outros narradores, as problemáticas observadas poderiam ser outras, com outros enfoques, direcionando para reflexões diferentes do fenômeno.

O **plágio** é comum na atualidade, conforme citam Capurro (2010) e Guedes, Baptista e Borges (2011). No âmbito educacional, a questão do plágio é uma das preocupações que envolve o uso ético da informação, de acordo com Catts e Lau (2008). Segundo estes autores, pesquisas demonstram que quanto mais cresce o acesso à internet nos países, maior é a incidência de plágios. De forma geral, as narradoras abordaram essa temática, algumas com maior ênfase, outras de forma breve. Identificar situações de plágio, entretanto, parece não ser uma prática comum no cotidiano das bibliotecárias do IFSC, como se observa no trecho da narrativa da bibliotecária B: *sobre o plágio, não consigo me remeter a nenhuma situação em biblioteca, mas na minha atuação enquanto tutora de pós, assim, que ajudava nas atividades de correção [...] de trabalhos dos alunos, é uma coisa [...] que no meio acadêmico é bastante comum, e as pessoas não têm nem noção de que aquilo ali é um crime [...], então a dificuldade de escrever faz com que as pessoas se apropriem das ideias alheias e acabam utilizando para si.* Observa-se que a narradora, apesar de ressaltar não ser comum situações de plágio no cotidiano das bibliotecas, menciona que no contexto escolar e acadêmico do qual as bibliotecas fazem parte, isto ocorre com frequência.

Algumas narradoras mencionam que o plágio despertou atenção por meio de situações ocorridas com outros indivíduos no meio acadêmico: *a questão do plágio sempre me chamou muita atenção até porque na época da minha formatura, em 2005, estava num momento na universidade de maior rolo relacionado a questão do plágio, porque parece que uma aluna da turma anterior acabou reprovando porque o TCC dela foi plagiado* (BIBLIOTECÁRIA A).

Há também menções a fatos relacionados ao plágio vivenciadas com produções das narradoras. No trecho descrito a seguir, a bibliotecária relata uma situação de plágio de um texto elaborado no decorrer de uma atividade profissional em uma escola de ensino profissional de Caçador, onde a narradora trabalhou antes de ingressar no IFSC: [...] *eu tinha que escrever uma nota diária para o jornal local correspondente ao que estava acontecendo [...] naquela semana e mandar uma notinha para o jornal. [...] Eu comecei a escrever e comecei a gostar da brincadeira, eu achei interessante eu escrever alguma situação daquela semana, mandar para o jornal e ver publicado no jornal, achei bem interessante. Eu fui melhorando essa situação e um dia eu escrevi um belo texto e eu achei assim nossa, foi bem bacana, foi uma coluna inteira e tal, de uma visita técnica [...]. Eu acho que porque o texto ficou muito bom, quando eu pego o jornal para ler, que eu comprei o jornal, não saiu no meu nome, saiu no nome da repórter* (BIBLIOTECÁRIA C). Além deste exemplo, esta mesma narradora relatou outra situação envolvendo uma atividade profissional. Segundo a bibliotecária, suas habilidades para desenvolver atividades com crianças inspiraram ações elaboradas no IFSC. Estas ações ganharam projeção em outras instituições, por intermédio dos bibliotecários da região. Em uma determinada situação, a bibliotecária C observou o plágio de uma dessas atividades: [...] *eu cheguei num local que eu vi a atividade que eu desenvolvo, mas sem nenhuma referência a minha pessoa ou à instituição. Era como se fosse criado lá [...]. Não falei nada à pessoa, porque a gente havia feito um curso aqui no IFSC, onde eu apresentei várias atividades que eram desenvolvidas, eu disse que elas poderiam usar nas suas bibliotecas, mas a gente sempre espera que o uso sempre seja da onde vem*. Este exemplo caracteriza-se como uso de uma criação intelectual sem menção ao autor, previsto na Lei nº 9.610. Evidenciouse, ainda, na fala da narradora, em ambas as situações, um sentimento de tristeza e desmotivação diante do trabalho plagiado.

Outra narradora cita um plágio corrido com o trabalho de conclusão do curso de pós-graduação. Nesta situação, a mesma contactou a universidade onde realizou o curso para a resolução do problema, e

ressalta: *faz parte do dia a dia do bibliotecário essa questão [...] tu tem que citar a fonte que tu pesquisou, seja ela digital ou impressa e tudo mais, e cuidar muito com isso, se tu está copiando uma ideia, transcrevendo para um trabalho, para um artigo, seja lá o que for, tu tens que fazer a citação senão é plágio, estás cometendo um crime* (BIBLIOTECÁRIA F).

As experiências das narradoras relacionadas ao plágio, portanto, advêm de atividades profissionais desenvolvidas ou observadas em diversos contextos. Evidencia-se nas narrativas que no cotidiano das bibliotecas do IFSC não é frequente a identificação de questões que envolvam plágio: *olha, na época eu trabalhava como tutora, foi onde eu consegui acompanhar mais essa questão* (se referindo ao plágio), *porque assim na biblioteca do IFSC, por exemplo, não faço esse acompanhamento de escrita de aluno, não tenho essa preocupação em relação a plágio [...]* (BIBLIOTECÁRIA B). Entretanto, quando o bibliotecário identifica alguma situação, repassa aos docentes e/ou ao orientador do estudante responsável por acompanhar as atividades de escrita dos estudantes: *[...] no campus onde eu trabalho existe o que eles chamam de Projeto Integrador e acaba que não existia no início esse trabalho a fio em questões, por exemplo, relacionadas ao plágio. Então você as vezes se depara com uma situação dessa, com um usuário que você identifica, mas [...] não é um padrão você fazer isso toda vez [...]. Então teve um fato, no ano passado, em 2014, me chamou atenção porque justamente eu tinha acabado de cadastrar, fazer indexação de uns periódicos, de uma revista de alimentos que a gente utiliza e me chamou atenção na hora que eu fui cadastrar um desses projetos integradores o nome do projeto integrador era exatamente igual ao de um artigo. Então fiquei nessa situação, poxa, conheço o usuário, sei também dos profissionais que estão orientando e tal, você fica agora trata-se de um plágio ou não trata-se de um plágio? Mas enfim, no meu entendimento, não cabe a mim, enquanto bibliotecária, investigar. Eu simplesmente repassei a informação para a coordenação [...]*(BIBLIOTECÁRIA A). Os bibliotecários, portanto, isentam-se da responsabilidade de identificar o plágio, supondo que os docentes tenham mais facilidade para identificar tal tipo de situação.

A Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que regula os direitos autorais e esclarece sobre o plágio, não foi citada pelas narradoras, entretanto, observa-se em alguns trechos das narrativas, como os descritos acima, que elas conseguem identificar elementos característicos desta lei no dia a dia, além de compreender que algumas obras possuem direitos autorais a partir de conhecimentos obtidos

durante a graduação e situações observadas com outros indivíduos. O trecho a seguir representa a experiência de um dos narradores com o plágio na tutoria de um curso *stricto sensu* e reforça esta afirmação: [...] *eu buscava identificar pela construção deles de escrita e daí conversava com os orientadores, eu não fazia essa orientação em relação ao assunto, mas é uma coisa que de tanto tu ler assim, você consegue identificar, ah isso eu já vi no outro texto ou isso é do próprio livro da disciplina. Era mais de vivência, de nenhuma teoria que embasava. O que é plágio a gente ouve na escola, na faculdade, copiar o que não é seu é plágio [...]* (BIBLIOTECÁRIA B).

Além das percepções já mencionadas, há explícito nas narrativas outras situações que demandam conhecimento dos bibliotecários quanto ao plágio e o direito autoral. Uma situação comum nas bibliotecas do IFSC refere-se ao recebimento e disponibilização das dissertações e teses, por exemplo. Para o bibliotecário disponibilizar este tipo de dado, é necessário que o estudante, autor da obra, conceda a permissão por escrito, conforme previsto na Lei nº 9.610. Observa-se, na narrativa a seguir, que há um cuidado por parte da narradora com esta questão: [...] *a gente tem que confirmar com o aluno se ele autoriza fazer o termo de autorização da publicação, tem que ter esse cuidado, não é simplesmente achar que isso é interessante e [...] disponibilizar lá na base, nós temos que ter a autorização do aluno para disponibilizar, porque tem aluno que não autoriza, então entra nessa questão, nesse dilema, não é que é uma obra que institucionalmente tem que manter essa confidencialidade, mas o aluno tem direito de disponibilizar ou não [...]*, a gente tem que trabalhar com essa questão (BIBLIOTECÁRIA F).

Ainda nesta perspectiva, houve menções quanto à disponibilização de dados nas redes sociais. Os narradores enfatizam a atenção que se deve ter com a autoria daquilo que se compartilha nas redes sociais, como o Facebook e o Twitter, por exemplo.

Observou-se também que as narradoras percebem nos estudantes, dos mais diversos níveis de ensino, uma carência relacionada ao uso da informação. Os estudantes, segundo as entrevistadas, não são orientados suficientemente para desenvolverem habilidades no sentido de usar eticamente a informação, e dessa forma, situações de plágio são recorrentes no meio escolar e acadêmico. Na fala da bibliotecária E percebe-se esta carência: [...] *sobre direitos autorais é assim uma coisa importante que você deve estar sempre atenta, porque os alunos vão muito, qualquer questão os alunos vão lá no computador, vão lá na Wikipédia, no Google, e já montam apresentações e na comunicação visual eles mexem muito com a imagem, imagem daquilo, imagem*

daquela época. E eu sempre falo para eles: da onde que vocês retiram essa imagem? Ela tem direitos autorais? Qual site você usou? A bibliotecária, referindo-se aos estudantes, ressalta que: não têm a mínima consciência de direitos autorais, de como fazer um artigo, é uma carência na educação [...].

O estudo de Baéz et al. (2012) demonstra que um dos motivos da ocorrência de plágio no ensino superior refere-se a uma formação escolar deficiente no ensino primário e secundário, principalmente relacionado ao desenvolvimento de habilidades leitoras e habilidades de escrita, e ao desenvolvimento insuficiente de processos cognitivos complexos, como a interpretação. Portanto, acredita-se que desenvolver nos estudantes, em parceria com docentes, habilidades relacionadas ao uso da informação, a fim de evitar o plágio e respeitar o direito autoral, é uma questão importante. Este entendimento aparece também nos trechos escolhidos das narrativas a seguir:

Com relação ao plágio, isso é bem na questão da educação na escola é bem forte, a gente sempre procura orientar os usuários com relação as citações, principalmente quando tu trabalha com aluno de graduação, claro, desde pequeno [...], eu sou da opinião que o ideal é que desde ali no ensino fundamental o professor começa a trabalhar com eles, pesquisar e tudo mais, eu acho que já tem que trabalhar, tem que falar sobre isso, tem que ensiná-los a pesquisar (BIBLIOTECÁRIA F).

No trabalho de tutoria assim, bastante frequente isso [...], e tem que fazer essa orientação para o aluno, de que aquilo ali não é certo, e tem toda uma legislação e que eles compreendam, e tem todo um trabalho de que você pode pensar igual, mas não pode deixar de citar esse autor e essa pessoa que você se baseou para pensar assim (BIBLIOTECÁRIA B).

Nesta perspectiva, algumas narradoras descrevem ações práticas relacionadas ao ensino da pesquisa e do que se constitui direito autoral e plágio, juntamente com os docentes. Evidencia-se uma dessas ações no trecho a seguir: *numa escola que eu trabalhei foi muito legal isso, a gente trabalhou com alunos da 5ª série, na época era série, a professora trabalhou comigo [...], a gente conversando [...], ela achou interessante a gente fazer uma, ela estava trabalhando com os alunos a questão da*

pesquisa e tudo mais, aí em parceria com ela a gente trabalhou algumas coisas. Usar onde que o aluno pesquisou, não fazer uma referência [...] que daí já era muito complicado, mas a gente passou para eles onde tem que anotar, onde pesquisou, qual foi o livro e tal, eles fizeram um resumo com a professora, contaram ali uma história [...]. Então tive essa experiência de trabalhar com a professora com alunos da 5ª série para falar da pesquisa, que tu tens que citar, que não pode copiar (BIBLIOTECÁRIA F).

Outro exemplo de ação prática narrado refere-se à participação do bibliotecário no Projeto Integrador (trabalho de conclusão dos estudantes do ensino médio e técnico do IFSC). Foram desenvolvidas atividades em sala de aula voltadas para a aprendizagem sobre as bases de dados do portal da Capes, sobre a normalização (ABNT), além de questões que envolvem os direitos autorais. Na opinião da narradora, este é um trabalho interessante, mas falta uma interação maior com os professores da área no sentido de conscientizá-los de que este trabalho é importante e o bibliotecário não é *alguém para dar uma aula na sexta-feira à noite, no final, as últimas duas aulas, enfim, em véspera de feriado* (BIBLIOTECÁRIA A). Este trabalho poderia ser desenvolvido melhor, de forma mais eficaz, e desde o início do curso se houvesse uma integração com os docentes, afirma a narradora.

O plágio é uma temática recorrente no meio escolar e acadêmico, que demanda do bibliotecário, e demais envolvidos, posturas éticas. Orientar os estudantes para o uso ético e legal da informação é uma atribuição que o próprio bibliotecário reconhece: *[...] o pessoal tem que entender que isso é grave* (referindo-se ao plágio ocorrido com seu próprio trabalho), *que isso pode gerar outros, o meu não é comercializado, mas se é uma obra comercializada [...], o plagiado está recebendo o lucro do autor, de quem realmente publicou, é grave isso, é uma ideia que tu pega, um trabalho, bem complicado assim, principalmente nas escolas tem que tomar consciência. A gente é um profissional que tem que alertar a comunidade acadêmica nesse sentido [...]. É a mesma coisa tu criar um produto [...], uma peça, copiou de alguém, patenteou e colocou no teu nome, não foi tu que criou, não era a tua ideia. [...] Um material é mais fácil das pessoas entenderem que é um roubo, agora um texto eles acham que não tem muito problema, não tem muita importância, agora como que os escritores, quem trabalha com isso sente. Então essa é uma consciência que a gente tem que trabalhar quando a gente está na universidade, na escola. A gente sabe que tem muitas questões de plágio [...], em trabalho de conclusão de curso da graduação, mas aí os professores, os profissionais envolvidos*

têm que ficar bem atentos nesse sentido (BIBLIOTECÁRIA F). Esta narrativa resume as diversas percepções sobre o plágio abordadas até aqui, bem como expressa, de forma geral, a opinião das narradoras sobre a temática.

O **acesso à informação** e a **censura** também são temáticas comuns às narrativas das bibliotecárias do IFSC. A defesa do livre acesso à informação e a eliminação da censura sob quaisquer aspectos são valores éticos que tem como finalidade assegurar o direito do usuário, de acordo com Bustamante Rodríguez e Padial León (2003). Além dessa finalidade, estes autores associam estes valores e/ou princípios éticos aos deveres do bibliotecário com a sociedade, ou seja, à defesa da função social que desempenham as bibliotecas no sentido de garantir a liberdade de acesso à informação.

Sob este olhar e a partir das narrativas, observa-se que as bibliotecárias reconhecem a importância que esta temática tem para a profissão, como se vê no trecho a seguir: *a questão de livre acesso a informação é uma das questões que [...] rege a profissão [...]. Eu vejo que o profissional trabalha para isso [...], toda a preocupação em organizar a informação, em catalogar, em cadastrar em base, todas as preocupações com base (de dados), no final é para isso, para disponibilizar essa informação, para tornar ela livre da melhor forma possível. Então tudo que é possível que o profissional faz, ele vai fazer para disponibilizar essa informação, torná-la livre [...]. [...] Todo esse processo de implantação de um sistema, de alimentação do sistema [...], que o pessoal acha que com dois cliques aqui a gente já coloca tudo no sistema, aquela ânsia de disponibilizar essa informação, deixar disponível na base de dados, e estar lá para o usuário, porque a gente sempre pensa no usuário, então [...] da minha parte, é muito característico, enquanto eu não boto tudo, eu fico agoniada porque o livro está lá, eu preciso cadastrar no sistema, [...] enquanto eu não vejo a informação lá disponibilizada eu não sossego [...]*(BIBLIOTECÁRIA F). Esta narradora, portanto, aponta a garantia do livre acesso à informação como um dos objetivos da profissão bibliotecária. Além disso, há a percepção, com base neste e noutros trechos das narrativas, que os recursos informacionais da biblioteca são utilizados e disseminados, e que a aquisição do acervo é realizada considerando-se o público que irá utilizá-la.

Ressalta-se ainda que as etapas abordadas na narrativa do parágrafo anterior representam o ciclo de vida da informação (seleção, aquisição, organização, armazenamento, recuperação, acesso, empréstimo e disseminação) e demandam a adoção de princípios éticos

adequados a cada etapa, de acordo com Guedes, Baptista e Borges (2011).

Quando se trata do livre acesso à informação em uma instituição pública federal, como no caso do IFSC, há que se considerar também a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que estabelece esse acesso como direito fundamental dos cidadãos. Nas narrativas das bibliotecárias, identificou-se apenas uma menção a esta lei. A experiência vivida e narrada pela bibliotecária expressa que há conhecimento da lei e sua finalidade, mas não demonstra clareza do que é informação pública e do que é informação confidencial no que tange ao IFSC, como se descreve o trecho a seguir: *essa questão de livre acesso à informação é uma coisa que ainda tenho que refletir um pouco, que a gente tem essa lei de acesso, portal de transparência, mas ao mesmo tempo a gente tem algumas informações que são confidenciais, então qual é o limite disso para mim ainda não está claro [...]. Eu presenciei, não em biblioteca, mas na Reitoria uma discussão sobre isso. Era uma pessoa que está fazendo uma pesquisa de mestrado e precisa de informações do Instituto para desenvolver a pesquisa, só que ao mesmo tempo parece que a forma como ela está pedindo os dados já requer a análise feita, e daí a pessoa falou, alegou que tem a lei da transparência, aí a outra pessoa disse: não, mas a lei da transparência tem todo um processo que você precisa ter para ter acesso [...], exceto o que está no Portal da Transparência, o resto [...] você precisa solicitar, tem todo um procedimento que vai passar por avaliação para saber se aquela informação realmente é pública ou se ela é confidencial. Então tem uns limites que eu desconheço, será que é livre acesso mesmo?* (BIBLIOTECÁRIA B). Esta narradora complementa a narrativa afirmando que o grande volume de dados que circula diariamente, principalmente nas mídias sociais, dificulta a filtragem do que é verídico daquilo que não é. A narradora conclui: *então é um volume tão grande que acho que o que é realmente pertinente, o acesso mesmo, a gente não tem, a gente tem uma poluição informacional* (BIBLIOTECÁRIA B). Assim, percebe-se que lidar com o grande volume de dados disseminado é um desafio até mesmo para o bibliotecário, que é um “Profissional da Informação” e, ao que parece, estas habilidades para o uso da informação não são plenamente desenvolvidas na sua formação. Cabe ressaltar que a lei mencionada é bastante recente e que carece de estudos para inserção nos currículos dos cursos.

Nesta perspectiva, o acesso à informação muitas vezes constitui-se em um dilema ético para os bibliotecários, pois ao mesmo tempo que trabalham em prol da livre disseminação da informação, precisam

considerar que algumas informações, principalmente em órgãos e instituições públicas, são confidenciais. A bibliotecária F ressalta, neste sentido, que: *a gente entra num dilema [...], porque por mais que a gente quer divulgar informação, disponibilizar informação, mas tem informações que são confidenciais, não é pública, mas acho que nesse aspecto é tranquilo, acho que o profissional tem que saber separar o que vai ser disponibilizado [...] e o que não, o que vai ser informação, isso permeia o trabalho do profissional [...]*.

Diretamente relacionada ao acesso à informação está a questão da censura. Entende-se por censura a supressão de materiais considerados ofensivos por razões religiosas, morais, políticas etc. (FERNANDÉZ-MOLINA, 2000). Este autor ressalta, com relação a esta temática, que as decisões de seleção são muito importantes, pois determinam a natureza da coleção da biblioteca. Assim, há uma obrigação ética de usar os critérios de seleção adequados para alcançar a missão da biblioteca, considerando as necessidades do usuário. Quando o profissional seleciona materiais a partir de interesses pessoais ou de um grupo pequeno de usuários, constituem-se aí problemas de ordem ética. Este autor afirma ainda que a censura pode existir tanto de fontes externas (grupos religiosos, grupos políticos, etc.) como internas (administradores, órgãos do governo etc.).

Com base nas narrativas das bibliotecárias, observa-se que a censura é uma problemática comum às bibliotecas do IFSC. As situações narradas referem-se, principalmente, à seleção dos materiais que farão parte do acervo das bibliotecas, como se vê no trecho a seguir: *talvez por se tratar de uma instituição de ensino tecnológico os gestores tem muito essa visão. [...] A questão do gestor achar que ele podia controlar, sentia muito isso assim: eu controlo o que é comprado nesse campus, então para a biblioteca [...] a gente investe só R\$ 25.000,00 para a compra de livros, não compramos livros de literatura [...]*(BIBLIOTECÁRIA A). Neste trecho se percebe a censura com relação à compra de um determinado gênero, no caso livros de literatura. Cabe ressaltar que se trata de uma biblioteca com usuários nos mais diversos níveis de ensino, além de servidores da instituição, e por isso, parece apropriado que o acervo tenha também este tipo de material bibliográfico.

Observa-se também nas narrativas que conteúdos eróticos são censurados por diversos tipos de usuários. Um exemplo, muito citado pelos narradores, diz respeito à compra e disponibilização do livro 50 Tons de Cinza, romance erótico da autora Erika Leonard James. O trecho expressa uma das situações descritas: [...] *lembrei agora*

(risos) *que a gente adquiriu [...] no ano passado, o livro que saiu o filme inclusive: 50 Tons de Cinza. A gente solicitou, quando chegou, normalmente, os nossos livros o pessoal do Compras sempre dá uma olhadinha no que chegou [...]. E um dos colegas: nossa, vocês compraram esse livro, meu Deus! Fez um bafo [...]: vocês vão colocar isso na estante para os alunos? Aí nós: compramos [...], todo mundo tem direito de ler o que lhe convém, a gente não trabalha com menores de idade, nosso público é outro [...]. E para mim o livro estava circulando, um dia eu fui olhar numa sala que a gente tem reservada assim, que é materiais para eventos [...], e tinha alguns livros pessoais que a gente levou para lá e estava os 50 Tons de Cinza lá, camuflado (risos). Eu disse: [...] quem colocou esse livro para cá? Peguei e botei para a estante, nem comentei com os colegas [...]. No outro dia, o estagiário veio para mim: sabe quem botou esse livro aqui na estante? Daí eu disse: ah fui eu, por que? É que a (nome de outra bibliotecária) mandou tirar (risos). [...] Eu disse: não, mas não tem sentido. Vamos deixar ali, para quê compramos livros para agora tirar, aí fui perguntar para ela (BIBLIOTECÁRIA B). Segundo a narradora, ao questionar a outra bibliotecária sobre a retirada de circulação, ela respondeu que retirou devido às pressões externas, às polêmicas, aos questionamentos que a determinada obra estava gerando. A narradora argumenta: *a gente comprou é para as pessoas lerem [...], teve solicitações tanto de alunos como de servidores, o livro tem que circular, se ele ficar lá escondido as pessoas não vão saber que ele está disponível. E a gente não tem alunos menores de idade. Ai ficamos nós duas ali discutindo se era um acervo pertinente para a gente ou não, mas voltou para a estante e na licitação seguinte a gente ainda pediu o restante da coleção. E está lá a disposição e circula, quando saiu o filme circulou mais ainda, só que houve divergências de pensamentos e aquele receio [...]* (BIBLIOTECÁRIA B).*

No trecho a baixo, observa-se outra situação narrada envolvendo o mesmo livro: *eu lembro assim volta e meia tem e alguém vem nos perguntar dos 50 Tons de Cinza, eu não sei se são três livros e já teve filme também então tendo filme eles ficaram mais ouriçados ainda [...], mas não são só alunos do ensino médio, são os alunos maiores também de idade que querem ler, a gente fez todo pedido e deixou ele ali em banho maria, aí a gente disse que não é censura, a gente só julgou que ele não faria parte do contexto aqui [...]* (BIBLIOTECÁRIA D).

Outra narradora, no entanto, ao abordar a questão do livre acesso e da censura, expõe um outro ponto de vista sobre a temática: [...] *a gente não pode delimitar para o usuário: isso aqui são livros que vocês*

podem utilizar, isso não podem utilizar. Desde que eu me lembro isso sempre foi tratado, a gente sempre bateu em cima dessa tecla de que o acesso à informação tem que ser livre a todo tipo de informação, não sou eu que vou dizer que nesta biblioteca a gente não vai ter livro a, b ou c porque a gente tem adolescentes então a gente não pode ter esse tipo de literatura, só aquele tipo de literatura (BIBLIOTECÁRIA A).

Ainda com relação à censura, acrescenta-se outra situação: [...] *se tiver um alcorão, se aparecer a doação de alcorão, [...], qual vai ser nossa postura, só porque eu não sou assim fã, sou contra, sou cristã, eu não vou disponibilizar?* (BIBLIOTECÁRIA E). A narradora, portanto, questiona-se sobre sua própria postura frente a situações que exigem um posicionamento.

A narradora do trecho a seguir, entretanto, demonstra maior clareza quanto a necessidade de disponibilizar diversas fontes de informação aos usuários, permitindo que estes comparem o conteúdo destas e desenvolvam o senso crítico: *teve uma obra que conta a história de uma forma diferente assim, que faz tu realmente refletir se a história do país é contada dessa forma. A gente foi questionado por que deveria ter no acervo ou não deveria, teve gente que achou que não deveria, porque não contava a história de uma forma correta, e aí para dizer que é uma outra forma de contar a história, que cada um, porque tu não vai pegar só uma fonte [...], tens que pegar aquela fonte, um livro de história didático, enfim, fazer para ti tirar tua própria conclusão, enfim, não vejo problema em tu teres uma obra com uma ideia contrária porque vai ensinar errado, não vejo dessa forma, então a gente tem que lidar com essa questão [...]* (BIBLIOTECÁRIA F).

Evidencia-se nas narrativas acima um conflito de natureza ética. Alguns tipos de conteúdo, como o erótico e o religioso principalmente, levantam questionamentos quanto à postura do bibliotecário frente a essas situações, além disso, observa-se também a divergência de opiniões sobre a mesma temática.

Percebe-se ainda que, em algumas situações, os bibliotecários decidem não comprar e/ou não permitir que determinado conteúdo circule, cedendo a censuras internas e externas. Há também casos em que o bibliotecário assume uma postura pessoal, impedindo que determinada informação circule no âmbito da biblioteca em que atua. Ressalta-se, neste sentido, que existe uma obrigação ética de usar os critérios de seleção adequados para alcançar a missão da biblioteca (FERNANDÉZ-MOLINA, 2000), que é voltada para as necessidades do usuário. Conforme afirmou Fernández-Molina (2000), a “melhor defesa” contra a censura é manter uma política de aquisições bem

definida, detalhada e explícita, estabelecida de forma conjunta com os responsáveis pela instituição. Para Valentim (2004), as políticas institucionais, de forma geral, são estratégias para a solução dos problemas éticos.

Outras **normalizações, resoluções internas** – ou seja, que vigoram no âmbito da instituição que o profissional atua-, **leis** e o próprio **código de ética profissional**, que também é uma resolução, são importantes em situações que envolvem um posicionamento e/ou tomada de decisões, evitando-se que o profissional assuma uma posição que não condiz com a legalidade. A narrativa seguinte expressa uma vivência que demonstra esta percepção: *eu aqui no Instituto aprendi muito sobre leis e a gente está todo dia [...] envolvidos com as leis, direitos e deveres também. Mas assim eu me lembro de um, do meu primeiro trabalho, era meu primeiro emprego então eu achava que eu tinha que fazer tudo o que eles me pediam, porque eu precisava daquele dinheiro, daquele emprego para sustentar minha família, e talvez algumas vezes assim eu até fui antiética, porque por falta de informação e também por não buscar algumas coisas em algum..., no próprio CRB mesmo. Como era uma instituição que tinha várias unidades, eles não tinham profissionais para todas essas faculdades, então eles queriam que eu assinasse por todas elas. Então, no início eu topei, mas depois a gente vai tendo mais segurança daquilo que a gente está fazendo, e conversando com outras pessoas também, a gente vai tendo mais discernimento e eu falei: não, eu não posso assinar por todas elas, porque eu não faço parte de todas elas, eu nem sei, não posso assinar por um trabalho que eu não sei o que está sendo feito [...], principalmente em relação à parte técnica. [...] Lá no começo da minha profissão, eu algumas vezes fui antiética sim em função de assinar por algumas coisas que eu [...] nem sabia realmente que estava sendo feito [...]. Por uma justificativa de não conhecer, de não ir atrás, não se informar se aquilo era correto ou não [...]*(BIBLIOTECÁRIA D).

Alguns documentos parecem ser mais utilizados pelos bibliotecários que outros, é o caso das resoluções internas da instituição (o regulamento do sistema de bibliotecas do IFSC; a resolução que trata da cobrança de multa e a resolução que refere-se os empréstimos), como observa-se no trecho a seguir: *como no Instituto a resolução que a gente tem em vigor fala dessa cobrança (referindo-se à cobrança de multa), acaba que a gente tem feito isso [...], a gente trabalhando em sistema, em rede, não tem como você de forma individual querer definir alguma coisa, eu sempre prefiro que a gente tenha isso escrito em algum lugar* (BIBLIOTECÁRIA A).

Observa-se a importância das resoluções para amparar o fazer o bibliotecário e a tomada de decisão: [...] *eu lembrei agora, que um professor em função dos cursos Pronatec [...], que na nossa instituição não há uma normatização clara em relação a empréstimo de materiais para bolsistas Pronatec, e obviamente quando eles começam a trabalhar no IFSC eles acham que vão ter acesso e direito aos recursos que qualquer outro docente concursado, mas não é assim que acontece. Então aconteceu de um professor específico ir na biblioteca, olhou o material, a gente mostrou, claro [...], o acesso ao material ele tem dentro do espaço da biblioteca, não que ele vá poder fazer o empréstimo, levar para sua residência. Então a gente, gentilmente, mostrou todo o material para esse curso, normalmente o professor x usa tal livro, outro usa outro, ele disse: ah legal, quero levar. Não, levar o senhor não pode [...], nós temos a política institucional. Ah tudo bem, vou falar com o fulano, que é o coordenador do curso Pronatec [...]* (BIBLIOTECÁRIA B). Segundo a narradora, o coordenador do curso fez um contato telefônico solicitando que se fizesse o empréstimo ao professor, mas isso não aconteceu, uma vez que a bibliotecária se amparou no regulamento das bibliotecas que não prevê o empréstimo para professores de cursos Pronatec. Constata-se, portanto, que regulamentações adequadas e atualizadas são necessárias para o bibliotecário e para a tomada de decisão, pois, do contrário, pode dar margem a atitudes que não satisfazem uma conduta ética, e, como neste caso citado pela narradora, privilegiar um indivíduo em específico. O uso das leis e demais documentos normalizadores garantem um tratamento igualitário e ampara o bibliotecário na tomada de decisão.

O uso das normas da ABNT também foi amplamente citado nas narrativas e é considerado intrínseco à profissão por estar relacionado à pesquisa: *então as vezes você se depara com aluno que diz: não, mas está aqui no manual, eu estou com o manual aqui de como se faz e diz que é assim e você está dizendo que é diferente. Aí eu sempre tento dizer que sigo as normas da ABNT, então a norma da ABNT é o padrão [...]* (BIBLIOTECÁRIA A).

Em outra narrativa, a bibliotecária F relata uma ação prática relacionada ao ensino das normas da ABNT para alunos do ensino fundamental e demonstra o grau de satisfação ao exercer a função de educadora dentro da sala de aula: *o que me chama muita atenção, que me enriqueceu muito, foi trabalhar com a normalização com alunos de 5ª série, isso para mim foi uma experiência muito gratificante, um aprendizado assim enorme [...]*.

Outra narradora (BIBLIOTECÁRIA F) afirma que o uso da normalização e das leis faz parte do dia a dia do profissional. Para esta narradora, o bibliotecário tem um perfil tecnicista e por isso segue as normas, uma vez que estas se relacionam com a pesquisa escolar e acadêmica. Contudo, considera-se que o uso das leis e normas é uma necessidade na prática profissional do bibliotecário, uma vez que são a base para a tomada de decisões que demandam um posicionamento ético. Tratar tecnicamente e criar recursos informacionais é uma das habilidades do bibliotecário, de acordo com a CBO (BRASIL, 2002). Assim, considera-se que a junção das habilidades técnicas inerentes ao perfil deste profissional com a função educativa que se discutiu anteriormente neste estudo, constitui o perfil desejável para o bibliotecário enquanto promotor da competência em informação.

A narrativa a seguir ilustra a importância da legislação profissional para garantir os direitos profissionais, tornar a profissão e as atribuições do profissional conhecidas pela sociedade : [...] *a gente tem toda aquela questão de legislação que rege a carreira e que as vezes é difícil que a comunidade, que desconhece um pouco sobre a legislação do profissional, [...] entenda que existe uma lei que regulamenta a profissão, nós temos formação para estar lá, para estar atuando, e que determinadas atividades são atribuições do profissional e que não é simplesmente colocar uma pessoa que não tem o menor conhecimento no lugar para desempenhar nossas atividades. Então a gente tem que de vez em quando resgatar a legislação para dizer: olha, para atuar como bibliotecário você tem que ter formação, existe uma lei que regulamenta a profissão, você tem que ter CRB, você tem que estar em dia com CRB. Não é assim [...], não é com duas conversas e a pessoa ir lá [...], tem que ter conhecimento para estar atuando, não só na biblioteca, mas em todos os setores e áreas que a gente pode atuar, mas é difícil, de vez em quando a gente tem que resgatar essa legislação para mostrar para a sociedade muitas vezes que desconhece quais são as nossas atribuições [...] e o que regulamenta a profissão* (BIBLIOTECÁRIA F). Evidencia-se nessa fala a importância do código de ética no desempenho da função social. Além disso, ressalta-se, de acordo com Fernadéz-Molina, que o alcance dos objetivos das bibliotecas e demais unidades de informação por meio de uma conduta ética dos Profissionais da Informação, permite que a profissão seja reconhecida pela sociedade e, por consequência, que os Bibliotecários sejam reconhecidos como agentes morais responsáveis.

Entretanto, outras falas evidenciam aquilo que se mencionou sobre o código de ética na revisão de literatura, com base no trabalho de Souza et al. (2012): trata-se de um documento sustentado por uma noção

de ideal e não de uma realidade. Isso ocorre, principalmente, pela época da sua elaboração inicial, por sua estrutura e pelo fato de que as modificações não lhe alteraram nem a estrutura, nem tampouco a forma. Assim, este documento nem sempre está inserido no conjunto de instrumentos profissionais do Bibliotecário. Esta percepção está expressa na narrativa a seguir: [...] *a gente tem código de ética, a gente tem um monte de documentos a seguir, mas se eu te falar que eu conheço, assim para dizer eu tenho ali do lado, eu consulto, eu utilizo, não é prática minha fazer* (BIBLIOTECÁRIA B). Além disso, a narradora expõe: *eu acho que é muito no achismo que a gente acaba desenvolvendo algumas coisas assim, de formação de pessoas, do que a gente aprendeu em família, e de formação básica mesmo, dos princípios que vem da infância do que realmente na faculdade eu estudei isso e foi falado do código de ética, e lá diz isso [...] e por isso que eu sigo, conduzo minha vida profissional com base nele. Não, eu sigo com base no que eu realmente acredito enquanto pessoa e tento colocar na prática profissional.* Sob esta narrativa, pode-se considerar que o Código de Ética é pouco utilizado na prática profissional dos bibliotecários e que, de fato, os processos de socialização na família apresentam maior influência nos valores sociais dos Bibliotecários do que aqueles aprendidos na formação em Biblioteconomia.

Percebe-se, assim, nas narrativas, um quase “desconhecimento” do conteúdo do Código de Ética Profissional, fator este em “descompasso” com o que nele se inscreve: o respeito às leis e às normas estabelecidas para o exercício da profissão, bem como, dignificar, através dos seus atos, a profissão, tendo em vista a elevação moral, ética e profissional da classe são um dever do bibliotecário.

A ética profissional é outra temática abordada pelas narradoras, que de certa forma, envolve outros assuntos já tratados nas narrativas apresentadas e descritas nesta seção. Entende-se por ética profissional, ou deontologia, as determinações objetivas, instruções operacionais e de cunho prático, que os membros de um grupo profissional devem seguir para garantir a uniformidade do trabalho e ação do grupo, como se fosse a ação de um único indivíduo (SOUZA, 2002). Seu papel volta-se para o questionamento se “as ações e relações profissionais estão fundamentadas em princípios que levam à promoção do bem comum, da dignidade humana, da vida feliz” (RIOS, 2008, p. 85).

Nesta perspectiva, emergem das narrativas das bibliotecárias algumas percepções relacionadas à ética profissional. Ao abordar a ética profissional, as narradoras associam a esta temática questões como igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, além de,

relacionamentos com colegas de trabalho. Na narrativa a seguir observa-se a descrição da narradora sobre a ética profissional: *a ética também está meio ligada com essas questões de tu lidar com as pessoas sendo imparcial também, a ética envolve estudo* (BIBLIOTECÁRIA F). A narradora exemplifica essa afirmação com a questão de cobrança de multa por atraso do material emprestado: *muitas bibliotecas têm multas, aí se tu for ético, se for lá e abonar a multa de um porque é teu amigo, não vai abonar, não, a regra tem que ser a mesma para todos, o tratamento tem que ser igual para todos, entra muito essa questão da ética, valores e tal, tu não pode fugir muito disso* [...] (BIBLIOTECÁRIA F).

Ainda com relação a igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, outra situação é apresentada pela bibliotecária F: *como a minha experiência esses anos todos sempre foi na escola, na área escolar, então a gente tem uns perfis [...], eu trabalhei desde com o infantil até a pós-graduação, então tu tens usuários com perfis diferentes, tu tens demandas diferentes, necessidades diferentes, mas [...] tu vai atendê-los diferentemente nesse sentido, em virtude da demanda [...], agora tratá-los de forma diferente, eu sempre cuidei para ser imparcial nesse sentido [...], dar privilégio para um porque aparece mais na biblioteca, eu sempre cuidei muito com isso, porque o aluno, o adolescente, a criança ele vai te questionar [...]. Quem trabalhou comigo, eu sempre passei isso [...].* Há, portanto, o cuidado da bibliotecária em proporcionar um tratamento igualitário, inclusive, orientando sua equipe para esta questão. Valentim (2004) afirma que é importante definir a ética e a moral que será praticada por uma equipe no cotidiano do espaço informacional. Há que existir uma ética convencionada, considerando-se o contexto organizacional em sua macroestrutura. A ética convencionada propõe ações comunitárias, visa construir o senso comum e busca o respeito entre os atores daquele espaço.

Nesta outra narrativa, evidencia-se também o cuidado com o tratamento igualitário: *a questão de igualdade e imparcialidade na relação com os usuários é uma coisa que é constante, principalmente quando a gente tem diversos públicos para serem atendidos, no caso de universidades e do próprio Instituto Federal a gente tem o nosso usuário aluno em vários níveis, tem os nossos colegas de trabalho em vários níveis, tem os professores que se consideram, se consideram porque são o mesmo nível, mas se consideram em outro nível, e tem os gestores* (BIBLIOTECÁRIA B).

A questão de dar privilégios foi bastante comentada pelas narradoras, uma vez que os profissionais criam vínculos com os usuários, fazem amizades, e por vezes, acabam privilegiando um ou outro na oferta de serviços. Essas situações geram outros conflitos éticos na equipe de trabalho: *não é uma rotina do setor e que todos os colegas façam, mas em alguns momentos acaba passando que o outro é antipático. Eu (nome da narradora) gosto da Eliane, então eu vou lá tirar xerox para a Eliane, vou fazer alguns serviços para a Eliane, independente dos serviços da biblioteca. Aí chega a Eliane em outro horário, que não é a (nome da narradora), é o Geison: ah não, isso não é serviço da biblioteca, eu não posso fazer. Ai o Geison já é um mau funcionário, não faz as coisas. Então isso é uma questão complicada, [...], pelo menos lá na biblioteca [...], que é uma referência mais imediata [...], a gente sempre tentava conversar dessas situações e avisar o outro: olha, eu disse não para tal situação para o fulano, então é não para todos [...]* (BIBLIOTECÁRIA B). Há, portanto, o estabelecimento de uma ética convencionada.

Outra situação semelhante aparece nesta narrativa da bibliotecária D: *eu tenho mais afinidade com os do ensino médio, e com algumas pessoas do ensino da licenciatura [...], do ensino superior; que é o público que eu mais tenho contato assim, e algumas pessoas eu tenho assim afinidade e talvez eu privilegie mais essas pessoas do que aquelas que eu não tenho tanta afinidade, porém, tento ser o mais..., atender a pessoa e tal mas, poderia ser um pouquinho mais imparcial sim. [...] Acho que são coisas simples porém eu falando são simples, mas quem está olhando de fora pode se sentir um pouco [...] deixado de lado [...], acho que pelo simples fato que as pessoas vem ali no balcão [...], a gente tem algumas afinidades [...] então as pessoas vem e contam seus problemas, contam e a gente acaba criando laços de amizades além daqui, então as vezes tem alguma coisa assim: ah poderia imprimir uma folha para mim? Então a norma é: não imprimimos para ninguém! Mas aí para essa pessoa a gente dá um jeitinho e imprime uma folha [...] acho que nesse sentido [...] eu penso assim é pequeno mas é, não importa o tamanho, então, e como a gente não tem aqui o serviço de cópias pros alunos então eles sentem muita falta, eles tem que sair daqui e é longe, e os nossos alunos [...] acabam deixando para último hora então às vezes eles vem assim: ai a minha aula é agora pode imprimir para mim? Para alguns a gente quebra um galho sim [...]*

Além das questões que envolvem a igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, outra situação apontada diz respeito à prioridade no atendimento, ou seja, professores e gestores da instituição

acreditam ter prioridades nos serviços da biblioteca, como evidencia-se na narrativa da bibliotecária E: [...] *aconteceu várias vezes comigo, na questão de como você pode dar uma informação em primeiro lugar aos professores do que os alunos. Você separar os livros que os professores querem. Não, se está na biblioteca não há como separar [...]. Aí vem um aluno procurar o livro, eu própria procuro o livro, e: ah está disponível, ficou com o professor. [...] Não importa se é diretor, se é professor, ou amiguinho do, se quer ou não orientação espere o aluno ser atendido. Tem professor que pensa que é o dono [...]. Se é um, se é outro, se é surdo, se não é surdo, eu sempre tenho essa posição [...].* A bibliotecária nesta situação demonstra uma postura ética, uma vez que busca atender os diversos tipos de usuários de forma igualitária.

Outro assunto comum identificado nas narrativas das bibliotecárias refere-se ao **trabalho em equipe** e o relacionamento com os colegas de trabalho. Respeitar as atividades de seus colegas e de outros profissionais também é um dever do bibliotecário, de acordo com o Código de Ética. Nas narrativas a seguir, observa-se o valor atribuído ao trabalho em equipe pelas narradoras:

Você inicia uma biblioteca, é difícil quando você está sozinha, na época, eu estava sozinha, sentia muito essa falta [...], não tinha muito contato com outros profissionais da área, então o desafio foi maior ainda porque mesmo na dúvida você não tinha muito com quem se esclarecer. Na época não existia ainda a oficialização do sistema de bibliotecas que hoje a gente tem no Instituto, então meu trabalho era mais assim isolado, não tinha nem telefone no campus, as dúvidas eram tuas e você tinha que resgatar naquilo que você tinha aprendido [...]. [...] Hoje tenho equipe de trabalho, que eu nunca tive, então a gente tem bibliotecário e tem auxiliares de biblioteca, então no dia a dia esse trabalho ele muda, porque antes a gente fazia de tudo, desde pedir material, receber material, atender o usuário, e agora você consegue delegar um pouquinho mais as atividades (BIBLIOTECÁRIA A).

[...] Ela entendeu eu acho pelo e-mail que eu não gostei da atitude e para que não aumentasse isso, porque é colega de trabalho, acho que a gente tem que conversar, tem que mostrar o que gostaria para depois expandir, mas primeiro no

nosso grupo, que é considerado uma família, porque você faz parte da mesma instituição e se você começa a criar situações muito difíceis, vai ficar difícil para interagir no grupo. Então tem que ter um jogo de cintura político, de forma a conversar [...] (BIBLIOTECÁRIA C).

Apesar dos possíveis conflitos que ocorrem no ambiente de trabalho, nos trechos das narrativas que abordam esse assunto, percebe-se que as bibliotecárias gostam de trabalhar em equipe e valorizam o trabalho dos colegas. Além disso, reconhecem que o trabalho coletivo é uma oportunidade de aprendizagem, um exercício para deixar de lado os interesses pessoais e pensar no outro. Neste sentido, emerge das narrativas a dimensão política da competência em informação, cuja finalidade é o bem comum de todas as atividades humanas (RIOS, 2010). Daí surge a articulação e/ou o equilíbrio da política com a moral e com a ética. Observa-se esta articulação na narrativa a seguir: [...] *trabalhando com outras pessoas, foi um processo de desconstrução e reconstrução [...], dos processos assim mesmo. Meio que quando eu cheguei, assim sozinha, eu quis muito fazer, fazer e não sabia assim, você vai fazendo e não vai parando para analisar o que está sendo feito, ou até detalhar o que está sendo feito, porque se você também sair de ali quem chegar consegue dar continuidade ao processo [...]. Então, assim, os meus colegas me chamaram muito a atenção para isso assim, porque tão importante quanto fazer é você parar e anotar [...]. Até [...] para ter um padrão [...] para os processos estarem descritos, porque você não é a dona daquele lugar, você não está ali para sempre, então outras pessoas vão chegar e vão dar sequência ao seu trabalho [...], e mesmo que elas não deem a sequência [...], elas vão entender o que foi feito, [...], o que é que foi planejado, o que foi construído, onde parou, donde tem que continuar, o que foi planejado e não foi feito. Então assim, eu vejo que trabalhar com mais profissionais, no começo foi complicado para mim, sempre trabalhando sozinha [...], é desconstruir isso aí, e aprender [...] com as outras pessoas, assim foi, foi importante e até mesmo o grupo [...] foi crescendo, então trocando opiniões com outras pessoas [...]*(BIBLIOTECÁRIA D). Ressalta-se ainda que esta narrativa ilustra e confirma a afirmação de Dudziak (2007, p. 94): “a competência é construída pelo olhar do outro, a percepção que os outros têm sobre nossas ações”. Ou seja, a competência se constrói e se materializa no coletivo. Para Rios (2010), é na prática do profissional que se evidenciam as capacidades do indivíduo, que se exercitam suas

possibilidades, que se atualizam suas potencialidades, que se revela o domínio dos saberes e o compromisso com o que é necessário.

Nesta outra narrativa, o narrador também ressalta que o trabalho em equipe proporciona aprendizagem e crescimento profissional: *uma coisa que nos faz crescer assim, que eu acho muito legal, é que quando tu trabalha em instituições que trabalham em rede, por exemplo universidades, tudo que tem campus, que tem em outras localidades do Estado, esse trabalho em rede assim, é muito legal, muito importante, porque a gente cresce, um dá uma opinião aqui, outra ali, e a gente se fortalece como profissional. Eu já trabalhei em outras instituições que tinham em outras regiões [...] e sempre foi uma experiência bem enriquecedora [...]. Eu gosto muito do trabalho em equipe [...], eu gosto de trabalhar com outras áreas, a gente acaba trabalhando com colegas que não tem a mesma formação que a nossa no dia a dia, meu Deus, isso é muito enriquecedor, é uma característica minha, não gosto de trabalhar sozinha [...], [...] por mais difícil que sejam as relações, eu não gosto de trabalhar sozinha e eu gosto do público [...], não gosto de ficar fechada lá numa sala na catalogação [...]*(BIBLIOTECÁRIA F).

Algumas situações de conflitos no ambiente profissional foram relatadas pelas narradoras, como observa-se na narrativa selecionada a seguir: *na verdade, como era meu primeiro trabalho, tinha me formado no final de 2005, e comecei a trabalhar lá final de 2006, então eu tinha acabado de sair da universidade. Com ela a minha postura sempre foi muito de não enfrentamento, principalmente perante outras pessoas ou perante os usuários, buscava tentar entender [...]. E muitas vezes eu me senti muito constrangida, porque chegava com o usuário com a outra bibliotecária e ela dizia: sim, para essa pessoa pode emprestar o material. E eu ficava, meu Deus, então me dissesse esse material pode emprestar, sabe. Mas, claro, eu nunca discutia por mais que eu percebia que em alguns momentos, acho que era intenção da bibliotecária talvez no sentido de me colocar de forma negativa para os usuários dizendo: olha, está vendo, ela não é preparada, ela é nova, ela ainda não sabe lidar. Enfim, mas eu sempre busquei esse entendimento, nunca falei nada perante um usuário [...]. Só que nunca, de forma alguma, não sei se talvez era uma postura por estar iniciando ou se era uma postura minha, pela forma de criação. [...] Sempre foi uma postura mais de tentar entender o que estava acontecendo nesse sentido, nessa lógica dela, que para mim acabava não tendo muita lógica, mas de tentar não prejudicar o usuário* (BIBLIOTECÁRIA A). Esta narrativa ilustra uma postura de não enfrentamento e de busca

por soluções, bem como a manifestação dos valores pessoais e profissionais da bibliotecária, principalmente, no sentido de respeitar o usuário. Salienta-se que a dimensão ética diz respeito à orientação da ação, fundada no princípio do respeito e da solidariedade, na direção da realização de um bem coletivo (RIOS, 2010).

Valores e posturas são necessários para o indivíduo ser capaz de tomar decisões éticas. A ética diz respeito à experiência cotidiana dos indivíduos, levando a uma reflexão sobre os valores adotados nas práticas profissionais. A problemática da ética diz respeito a determinação do que é certo ou errado, bom ou mau, permitido ou proibido, de acordo com um conjunto de normas ou valores adotados historicamente por uma sociedade (MARCONDES, 2009). No âmbito profissional, o Código de Ética aponta diversos valores e posturas desejáveis ao bibliotecário (ver Quadro 2). Ao agir de acordo com tais valores, a ação do bibliotecário é considerada ética.

Nesta perspectiva, nas narrativas das bibliotecárias é possível identificar alguns valores e posturas ali mencionados. A dignidade é um deles, uma vez que estas profissionais valorizam a profissão e demonstram gostar do trabalho:

[...] Foi bem gratificante iniciar um trabalho, o campus todo iniciando, então você conseguia mais ou menos se estruturar. [...] Nessa atuação então dos meus agora completando 10 anos, gosto realmente de trabalhar nessa área [...](BIBLIOTECÁRIA A).

Eu sempre digo assim que se eu nascesse outra vez eu queria ser bibliotecária [...], me descobri, eu amo trabalhar em biblioteca, adoro o contato com os alunos e tenho vontade de criar coisas, eu acho que o grupo, [...] os bibliotecários são muito fechados, muito apegados a regras, a padrões e isso me cansa um pouco, então, eu procuro sempre fugir desse mundo muito técnico sabe, e isso me deu asas assim para conhecer um outro lado da biblioteconomia que eu fiquei apaixonada, eu faço serviço técnico, faço, tenho que fazer, eu faço, mas a minha vontade de estar com os alunos, de ficar criando situações é sempre maior, isso, nossa, é muito bom (BIBLIOTECÁRIA C).

Dignificar a profissão é uma postura desejável ao bibliotecário, de acordo com Souza, et al. (2012). Além disso, valorizar a profissão em qualquer situação ou lugar em que o profissional se encontre também é, para Ferreira (2004), uma postura ética.

Outro valor observado nas narrativas é o respeito, que segundo Souza et al. (2012), corresponde às posturas de respeitar o valor da ciência e da técnica, respeitar as leis e normas estabelecidas para o exercício da profissão, respeitar as atividades dos colegas Bibliotecários e respeitar as atividades de outros profissionais atuantes na biblioteca. Nos trechos das narrativas selecionados a seguir, pode-se perceber algumas destas posturas:

A questão da normalização, das leis, entra também, está no nosso dia a dia, ABNT e tudo mais, acho que o bibliotecário tem um perfil muito tecnicista, que eu acho que não é só isso, mas tem um perfil [...] meio certinho, tem que seguir as normas, as leis, tem que seguir, então está dentro da questão da pesquisa que está muito no nosso dia a dia (BIBLIOTECÁRIA F).

Nessa faculdade tinha um colégio vinculado, então era uma biblioteca mista, bem complicado de trabalhar, porque os funcionários da biblioteca escolar não sentiam-se vinculados ao bibliotecário da universitária e queriam fazer serviço por conta, aí o que tu pedia eles não queriam fazer, foi assim, trabalho de formiguinha para trazê-los para o lado assim [...], entender que eles eram importantes mas tinha que ter um profissional [...], para orientá-los. [...] Aí tinha que conversar: olha fulana, você é funcionária da instituição, você tem que atender os dois públicos, tanto o escolar como o da faculdade, nesse momento você tem que contribuir, porque não tem equipe suficiente. Em alguns momentos eu sabia que me sabotava [...], deixava o aluno esperando ou não dava a atenção devida, só fazia o empresta e devolve [...]. Mas ela era muito esperta assim, ela tinha muita vontade, então comecei pensar em algumas estratégias: ah ela gosta de trabalhar com biblioteca escolar. Então vamos fazer algumas atividades que ela se envolva e que ela perceba que é importante (BIBLIOTECÁRIA B).

Respeito e responsabilidade também são considerados por Guedes, Baptista e Borges (2011) valores fundamentais que o indivíduo necessita ter para ser capaz de tomar decisões éticas.

No trecho da narrativa abaixo, percebe-se o valor responsabilidade, principalmente relacionado a uma postura de assumir responsabilidade profissional para com o desenvolvimento da sociedade: *eu acho que o a gente puder fazer para que essas informações, que a gente tem as ferramentas como Domínio Público, enfim, a comunidade ganha, a sociedade ganha, a pessoa ganha em conhecimento e tudo mais [...]. O caminho é dentro dessas questões de seguir legislações e tudo mais, a gente tem os direitos autorais tudo isso que envolve, mas o que a gente puder fazer seguindo todas essas questões da ética, da legislação, a gente tem que disponibilizar mesmo, tem que deixar acessível [...] para a comunidade, para a população, para a gente ter cidadãos mais instruídos, mas preparados para lidar com as questões do dia a dia [...], para brigar mais pelos direitos, para estar mais atento as questões do país, para a população estar mais instruída [...]*(BIBLIOTECÁRIA F).

[...] Nosso objetivo final é nosso usuário, é atendê-lo da melhor forma, o mais rápido, o melhor possível, o que tu puder disponibilizar para ele para atender uma necessidade [...]. [...] Meu prazer de ir trabalhar todo dia é isso, em saber que eu contribui, que eu pude ajudar na busca da informação daquele usuário, seja o aluno ou o professor. [...] É o prazer de poder ajudar [...] nas demandas dos nossos usuários que me motiva, me motiva todos os dias assim, é essa relação mesmo [...], eu acho que tem que ter, essa relação tem que acontecer com ética, com carinho, com o que tu faz atendendo cada um [...]. Eu acho que se tu manter essa relação de respeito, de atenção, de ética, tudo isso que a gente conversou acho que vai dar certo [...], e dá certo, e é isso que me motiva todo dia, saber que eu pude ajudar de alguma forma [...] a pessoa naquela necessidade de informação, enquanto eu não resolvo, eu não sossego (BIBLIOTECÁRIA F). Nesta narrativa, evidencia-se o compromisso, valor desejável ao profissional com base no conteúdo do Código de Ética (SOUZA et al., 2012). Assumir compromisso com o atendimento das demandas dos usuários é a postura correspondente a este valor.

No trecho da narrativa a seguir, observa-se ainda o valor solidariedade, cuja postura desejável é de ser solidário com os colegas, mas sem acobertamento de condutas erradas (SOUZA et al., 2012): *[...] eu poderia, se eu quisesse, mandar uma carta lá para o evento dizendo que era plágio, e eu ia constranger ela* (referindo-se a uma colega de

trabalho), *porque ia ser derrubado o artigo, mas eu acho que a situação pesaria muito. Seria uma luta pelo meu direito, mas eu geraria uma guerra interna. Então eu prefiro calar, mostrar para ela, e estou falando para ti dessa situação sem criar alarde [...] e internamente a gente passar essa informação, e em outras capacitações sugerir como o grupo se portar numa situação assim, eu acho que é por aí, eu penso que a minha atitude é essa. Primeiro resolver interno, mostrar, não chegar e brigar de frente, porque eu vou me indispor com o grupo, ela vai ficar constrangida, porque foi um evento nacional [...], é ruim para o grupo saber que dentro tem, então já sugeri para a coordenação alguém, numa próxima capacitação, alguém que possa fazer uma palestra sobre direitos e deveres, sobre ética, isso é importante a gente reforçar, porque nós temos que nos proteger, assim, grupo fechado, mas a gente tem que reforçar sempre que se eu faço isso com as pessoas do meu grupo, quicá com outros, então o respeito começa em casa, estamos em casa, é por aí* (BIBLIOTECÁRIA C).

Cabe ressaltar que além destes valores, algumas temáticas abordadas nesta seção - proteção dos direitos de propriedade intelectual (plágio e direitos autorais), defesa do livre acesso à informação, eliminação da censura em qualquer de suas formas, imparcialidade na relação com os usuários, não ser conivente com atitudes contrárias às normas estabelecidas pela legislação profissional, atender com educação os usuários – são consideradas valores éticos, cuja finalidade é assegurar o direito do usuário ao acesso a informação, conforme Bustamante Rodríguez e Padial León (2003) e Ferreira (2004).

A partir das narrativas apresentadas, as reflexões desta seção direcionam para aquilo que se discutiu com base na literatura: a dimensão ética da competência em informação refere-se ao uso responsável da informação, ao bem coletivo, ao bem comum e à cidadania (MENEZES; VITORINO, 2014). Além disso, percebe-se que a ética articula-se e interliga-se nas demais dimensões da competência em informação - a técnica (capacidade de lidar com conteúdos, comportamentos e atitudes), a estética (presença da sensibilidade numa perspectiva criadora) e a política (participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres) – uma vez que ela norteia a ação do profissional, sendo assim, aparece nas práticas profissionais narradas.

Na seção seguinte, são realizadas reflexões relativas ao *Padrão 5* de avaliação da competência em informação e sobre o “aparecimento” dos elementos que o constitui nas narrativas das bibliotecárias entrevistadas.

5.3 AS NARRATIVAS DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFSC QUANTO AO *PADRÃO 5* DE AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (ACRL, 2000)

Os padrões de avaliação da competência em informação para o ensino superior da ACRL (2000) foram criados para orientar bibliotecários, docentes e outros profissionais no desenvolvimento de programas de competência em informação e também para definir quais os requisitos/habilidades a serem avaliados para identificar se houve o desenvolvimento dessa competência pelos indivíduos.

Há um entendimento de que os bibliotecários desenvolvam em si habilidades e valores éticos voltados ao uso da informação (CAMPHELLO; ABREU, 2005; ORELO; CUNHA, 2013), bem como, sejam capazes de tratar tecnicamente os recursos informacionais (BRASIL, 2002). Isso porque a grande quantidade de dados (filtrados ou não) disseminados por meio desses recursos pode gerar dúvidas sobre a autenticidade, a validade e a confiabilidade (ASSMAN, 2000) e, resultar em “informação” ou “desinformação (PINHEIRO; BRITO, 2014).

Nesta seção, não há a intenção de avaliar a competência das bibliotecárias entrevistadas, o objetivo é identificar nas narrativas menções ao *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000). Este padrão consiste em: o estudante (ou outro indivíduo) competente em informação compreende muitos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, acessa e utiliza a informação de forma ética e legal. Destaca-se que os padrões foram criados para avaliar a competência em informação do “usuário/utilizador” da informação e que, neste trabalho, utiliza-se deles para identificar até que ponto isto faz parte das narrativas das bibliotecárias entrevistadas. Do mesmo modo que no início deste capítulo nos preocupamos em descrever os aspectos contidos nas narrativas dos bibliotecários quanto ao uso ético e legal da informação, aqui o que nos interessa é a presença dos elementos que caracterizam o *Padrão 5* de avaliação da competência em informação nas narrativas.

A escolha deste padrão justifica-se por sua explícita relação com o uso ético e legal da informação. A ética nos demais padrões da ACRL (2000) está presente, mas de forma implícita.

O *Padrão 5* é composto por três indicadores de aprendizagem e treze resultados esperados, como se vê no quadro (ver quadro da seção 3.5.1). A seguir (Quadro 13), apresenta-se os principais elementos que

constituem o *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000) e os trechos das narrativas que mencionam esses elementos.

Ressalta-se que a redação dos indicadores do *Padrão 5* foi adaptada ao contexto do bibliotecário para atender ao terceiro objetivo desta pesquisa, que refere-se a: identificar nas narrativas dos bibliotecários percepções sobre o *Padrão 5* de competência em informação contido no documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* da *Association of College & Research Libraries* (ACRL), publicado em 2000, quanto ao uso ético e legal da informação.

Quadro 13 - Principais elementos do Padrão 5 de competência em informação (ACRL, 2000) e trechos das narrativas que os mencionam

PRINCIPAIS ELEMENTOS DO PADRÃO 5	TRECHOS DAS NARRATIVAS QUE MENCIONAM OS ELEMENTOS
1. O bibliotecário competente em informação compreende muitas questões éticas, legais, econômicas e sociais em torno da informação e da tecnologia da informação	
Privacidade/Segurança dos dados	[...] a biblioteca não tinha o mínimo de segurança , era só uma porta (risos) [...]. Até que ponto eles estão utilizando o Facebook com segurança [...].
Livre acesso à informação/Liberdade de expressão	[...] mas acredito que a maioria dos profissionais pensam que o livre acesso à informação do usuário é bacana [...]. [...] eu expliquei da questão ética profissional, não posso passar essas informações [...], direito autorial, livre acesso à informação , quer dizer controle da informação na internet. Propriamente na educação dos surdos, [...] que lá a biblioteca é para informar, passar o conhecimento, livre acesso a informação [...]. [...] é liberdade de expressão de assim, livre acesso à informação de todo tipo, a pessoa tem a liberdade de ter conhecimento [...]. A questão de livre acesso à informação é uma das questões que também rege a

	<p><i>profissão [...].</i></p> <p><i>Entrando na questão do livre acesso a informação a gente entra num dilema [...].</i></p> <p><i>O controle da informação na internet tem relação com o livre acesso[...].</i></p> <p><i>Essa questão de livre acesso à informação é uma coisa que ainda tem que refletir um pouco, que a gente tem essa lei de acesso [...].</i></p> <p><i>[...] Então tem uns limites que eu desconheço, será que é livre acesso mesmo?</i></p> <p><i>Sobre o plágio, a ética, o livre acesso à informação, a confiabilidade dos dados, [...] eu acho que as ideias precisam serem valorizadas [...].</i></p>
<p>Censura</p>	<p><i>Censura... lembrei agora (risos) que a gente adquiriu para a biblioteca [...] no ano passado o livro que saiu o filme [...].</i></p> <p><i>[...] a gente disse que não é censura, a gente só julgou que ele não faria parte do contexto aqui [...].</i></p> <p><i>Esse professor não tinha censura né, mas assim eu vejo que de alguma forma ele acabava censurando [...].</i></p> <p><i>[...] E atualmente sobre a questão de censura, sobre aqueles livros de terror [...]. Não de uma forma explícita, sabe, mas censura mesmo não teve [...]</i></p> <p><i>[...] tem um tema recente [...] que envolve a questão da censura, é com relação ao conteúdo de algumas obras [...].</i></p> <p><i>[...]que a pessoa quer censurar de uma certa forma, que a comunidade enfim quer censurar [...].</i></p> <p><i>[...] a gente trabalha sim com essa questão da censura, porque não que um profissional esteja censurando, tem toda uma cobrança em alguns temas para que</i></p>

	<p><i>a gente censure ou não [...].</i> <i>[...] agora fazer esse controle não seria uma forma de censura [...].</i></p>
Direitos autorais	<p><i>[...] a gente consegue trabalhar outras questões também como a parte de direitos autorais [...].</i> <i>[...] sobre os bibliotecários, a gente aprende tanto assim a fazer citações, aos direitos autorais, a respeitar o colega [...].</i> <i>[...] Mas, poxa, não precisava uma pessoa adulta, não precisa falar: olha, os direitos autorais[...].</i> <i>[...] sobre direitos autorais é assim uma coisa importante que você deve estar sempre atenta [...].</i> <i>[...] Ela tem direitos autorais? Qual site você usou? [...].</i> <i>[...] Não tem a mínima consciência de direitos autorais, de como fazer um artigo [...].</i> <i>[...] caminho é dentro dessas questões de seguir legislações e tudo mais, a gente tem os direitos autorais[...].</i></p>
<p>2. O bibliotecário competente em informação segue leis, regulamentos, políticas institucionais e etiquetas relacionadas ao acesso e uso dos recursos de informação</p>	
Leis	<p><i>[...] que a gente tem essa lei de acesso, portal de transparência [...]</i> <i>[...] alegou que tem a lei da transparência [...]</i> <i>Sobre normalização e leis, [...] a gente tem código de ética, a gente tem um monte de documentos a seguir [...].</i> <i>[...] aqui no Instituto aprendi muito sobre leis e a gente está todo dia né envolvidos com as leis, direitos e deveres [...].</i> <i>[...] a gente estudou a Lei 8.112 então, isso a gente aplica no dia a dia [...].</i> <i>A questão da normalização, das leis, [...] está no nosso dia a dia [...].</i></p>

	<p>[...] <i>tem um perfil meio certinho, tem que seguir as normas, as leis</i>[...]. <i>Com relação a normalização e as leis eu não tive muita experiência</i> [...]. [...] <i>nessa questão da legislação profissional, entenda que existe uma lei que regulamenta a profissão</i> [...]. [...] <i>para atuar como bibliotecário você tem que ter formação, existe uma lei que regulamenta a profissão</i> [...]. [...] <i>dentro das leis, dentro da legalidade, disponibilizar mesmo para que essa informação seja acessível</i> [...].</p>
Regulamentos	Nenhuma menção.
Políticas institucionais	<p>[...] <i>mostrando que as políticas de arte e cultura não devem estar somente nas bibliotecas escolares.</i> [...] <i>na política de comunicação só fala de isso</i> [...]. [...] <i>passou mais para estratégias e políticas institucionais na área</i> [...]. [...] <i>então está mais parado as questões políticas do sistema de bibliotecas do IFSC</i> [...]. [...] <i>levar o senhor não pode né, nós temos a política institucional.</i></p>
Recursos informacionais	<p>[...] <i>vão ter acesso e direito aos recursos que qualquer outro docente concursado</i> [...].</p>
Plágio	<p>[...] <i>não tenho essa preocupação em relação a plágio, é algo que não é comum para mim lá</i> [...]. <i>O que é plágio a gente ouve na escola, na faculdade, copiar o que não é seu é plágio</i>[...]. [...] <i>um sentimento bem pesado de plágio</i>[...]. <i>Sobre o plágio, a ética, o livre acesso a</i></p>

informação, a confiabilidade dos dados, [...] eu acho que as ideias precisam serem valorizadas [...].

Eu poderia, se eu quisesse, mandar uma carta lá para o evento dizendo que era **plágio**[...].

O **plágio** é assim complicado [...].

Com relação ao **plágio**, isso é bem na questão da educação na escola [...].

Passei uma situação pessoal com **plágio**, meu trabalho de conclusão da pós foi plagiado [...].

Particularmente eu passei uma situação de **plágio**, mas também já foi contornado. E a discussão sobre o **plágio** é uma questão que faz parte do dia a dia do profissional bibliotecário [...].

[...] tu tens que fazer a citação senão é **plágio**, estás cometendo um crime né.

[...] para disponibilizar essas informações sim, mas é com ética, sem **plágio**[...].

Do **plágio** do meu TCC, eu estava pesquisando os trabalhos de conclusão da pós [...].

[...] era obvio que era um **plágio** porque o meu era anterior ao dela [...].

A gente sabe que tem muitas questões de **plágio** né, em trabalho de conclusão de curso da graduação [...].

[...] existia no início esse trabalho a fio em questões, por exemplo, relacionadas ao **plágio** [...].

[...] você fica agora trata-se de um **plágio** ou não trata-se de um **plágio**?

[...] a questão do **plágio** sempre me chamou muita atenção até porque [...] estava num momento na universidade de maior rolo relacionado a questão do **plágio** [...].

Sobre o **plágio**, não consigo me remeter a nenhuma situação em biblioteca [...].

[...] não faço esse acompanhamento de

	<p><i>escrita de aluno, não tenho essa preocupação em relação a plágio[...]. O que é plágio a gente ouve na escola, na faculdade, copiar o que não é seu é plágio[...].</i></p>
<p>3. O bibliotecário competente em informação reconhece o uso das fontes de informação ao comunicar o produto ou o desempenho</p>	
Fontes de informação	<p><i>[...] está dentro do tema da pesquisa que tu tem que citar a fonte que tu pesquisou, seja ela digital ou impressa [...]. [...] porque tu não vai pegar só uma fonte né, tens que pegar aquela fonte, um livro de história didático [...]. [...] eles dependiam dessa fonte de informação para divulgar e a minha busca pelos direitos foi: não vou mais escrever [...].</i></p>
Citar/Citação	<p><i>[...] não pode deixar de citar esse autor e essa pessoa que você se baseou para pensar assim. [...] as pessoas precisam citar de onde surge a ideia [...]. [...] tive essa experiência de trabalhar com a professora com alunos da 5ª série para falar da pesquisa, que tu tem que citar, que não pode copiar. [...] para um artigo seja lá o que for, tu tens que fazer a citação senão é plágio, estás cometendo um crime né.</i></p>

Fonte: Elaborado pela autora.

O primeiro indicador do *Padrão 5* refere-se a compreender questões éticas, legais, econômicas e sociais em torno da informação e da tecnologia da informação. São resultados deste indicador, de acordo com a ACRL (2000): identificar e discutir questões relacionadas tanto com a privacidade e segurança como com a impressão e os ambientes eletrônicos; identificar e discutir questões relacionadas com o livre acesso a informação; identificar e discutir questões relacionadas com a censura e a liberdade de expressão; e, demonstrar uma compreensão sobre propriedade intelectual, direitos autorais e usar adequadamente os materiais com direitos autorais. Nesta perspectiva, identificou-se nas

narrativas pelo menos 10 menções ao elemento livre acesso à informação, 8 menções à censura e 8 ao elemento direitos autorais. Segurança dos dados e liberdade de expressão também aparecem nas narrativas, mas com menor frequência.

O segundo indicador de aprendizagem do *Padrão 5* diz respeito a cumprir leis, regulamentos, políticas institucionais e etiquetas relacionadas ao acesso e uso dos recursos de informação. Segundo a ACRL (2000), são resultados deste indicador: participar de discussões eletrônicas seguindo práticas aceitas; usar senhas e outras formas de identificação para acesso de recursos informacionais; estar em conformidade com as políticas institucionais sobre o acesso a recursos informacionais; preservar a integridade dos recursos informacionais, equipamentos, sistemas e instalações; obter, armazenar e disseminar legalmente textos, dados, imagens ou materiais sonoros; demonstrar uma compreensão do que constitui plágio, e não usar trabalhos de outros como sendo seu; e, demonstrar uma compreensão de políticas institucionais relacionadas com a pesquisa com seres humanos.

Com relação a este indicador, se percebe nas narrativas pelo menos 11 menções ao elemento leis, 5 trechos que se referem às políticas da instituição e 25 menções ao plágio. Quanto aos elementos recursos informacionais e regulamentos, identificou-se 1 menção direta referente ao primeiro elemento e nenhuma relacionada ao segundo. Entretanto, há no decorrer das narrativas referências indiretas a estes elementos, como se vê no trecho a seguir: *[...] no que eu comecei me aprofundar mais, naquela época, na biblioteca, e tentar fazer inventário ou mesmo cadastro de obras, conferência dessas obras cadastradas, eu via que tinha muito furo. [...] Eu fui mais a fundo e fui tentar organizar e eu via que tinha muita obra fantasma e nessa descoberta eu vi que a questão ética não estava muito assim, muito em auge [...]*. Observa-se nesta narrativa a capacidade e preocupação do profissional em identificar e resolver problemas relacionados à gestão dos recursos informacionais da biblioteca.

O terceiro indicador de aprendizagem do *Padrão 5* diz respeito a reconhecer e usar fontes de informação. Selecionar um estilo de documentação apropriado e usar de forma consciente para citar fontes e postar avisos de permissão concedida, quando necessário, para materiais com direitos autorais são os resultados esperados para este indicador, de acordo com a ACRL (2000). Nesta perspectiva, há nas narrativas pelo menos 4 menções a fontes de informação e 5 menções a citar/citação.

Evidencia-se que as bibliotecárias reconhecem a necessidade de citar os documentos utilizados e orientam, sempre que possível, os estudantes para isso, como observa-se na narrativa a seguir: [...] *a gente sempre procura orientar os usuários com relação as citações, principalmente quando tu trabalha com aluno de graduação, claro, desde pequeno [...], eu sou da opinião que o ideal é que desde ali no ensino fundamental o professor começa a trabalhar com eles, pesquisar e tudo mais, eu acho que já tem que trabalhar, tem que falar sobre isso, tem que ensiná-los a pesquisar.* Além disso, o uso do Portal Capes, fonte de informação importante no meio acadêmico, também foi mencionado em algumas narrativas. As narradoras relataram experiências direcionadas para o uso desta fonte de informação. Há também uma preocupação das bibliotecárias com o uso cada vez maior de fontes de informação eletrônicas, uma vez que se observa uma carência nos estudantes relacionada ao uso ético da informação.

Dentre os principais elementos do *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000) identificados nas narrativas das bibliotecárias do IFSC, plágio (segundo indicador), uso de leis (segundo indicador) e livre acesso à informação (relacionado ao primeiro indicador) são os que mais se repetiram.

O plágio é uma problemática relacionada à manipulação inadequada da informação. O desenvolvimento da competência em informação ou o ensino voltado para o uso ético da informação - criação, distribuição e uso da informação - reduz a incidência de plágio, de acordo com Catts e Lau (2008). O conhecimento de leis e normas constitui-se em um pré-requisito para o uso legal da informação, além de fundamentar a ação do bibliotecário em situações que exigem um posicionamento ético. As profissões da informação, de acordo com Fernadéz-Molina (2004), desenvolvem seu trabalho em um contexto sócio-político em que sua atuação é afetada por normas, cujo conhecimento é imprescindível para uma atuação profissional. A defesa do livre acesso à informação é considerada por Bustamante Rodríguez e Padiál León (2003) um valor ético que o Profissional da Informação desenvolve com a finalidade de assegurar o direito do usuário e, conseqüentemente, cumprir sua função social. Diante disso, não é de se estranhar que estes elementos façam parte do cotidiano e/ou das práticas dos bibliotecários, aparecendo assim com destaque nas narrativas.

O mapa conceitual a seguir (Figura 7) sintetiza as percepções da dimensão ética da competência em informação a partir das narrativas das bibliotecárias.

Figura 7 - Dimensão ética da competência em informação a partir das narrativas



Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se a menção direta ou indireta nas narrativas de elementos relacionados a todos os indicadores do *Padrão 5* de competência em informação. Considerando-se que as narrativas originaram-se do questionamento da experiência profissional das bibliotecárias, pode-se inferir que estas profissionais possuem noções dos problemas e questões legais que rodeiam o uso da informação. Salienta-se, de acordo com Abell et al. (2004), que compreender a ética e sua utilização no contexto informacional envolve a capacidade de

saber porque a informação deve ser utilizada de forma responsável e ética (ética profissional, econômica e pessoal), respeitar a confiabilidade e reconhecer a autoria das obras, compreender a natureza e os diferentes usos para informar com propriedade. Envolve questões de propriedade intelectual, plágio, liberdade de informação, proteção de dados, princípios éticos e códigos profissionais estabelecidos por sua empresa ou instituição profissional. A descrição e reflexão fenomenológica das narrativas aponta para a presença de diversos aspectos relacionados à compreensão da ética e sua utilização mencionados por Abell, et. al. (2004).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo compreender a dimensão ética da competência em informação dos bibliotecários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). Para tal, buscou-se caracterizar esta dimensão a partir da literatura das áreas de Ciência da Informação e Filosofia, descrever a experiência dos bibliotecários do IFSC quanto aos aspectos éticos e legais relacionados ao uso da informação e identificar nas narrativas dos bibliotecários percepções sobre o *Padrão 5* de competência em informação contido no documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* da ACRL (2000).

Os resultados foram obtidos por meio da entrevista narrativa realizada com seis bibliotecárias do IFSC e do levantamento bibliográfico. Sabe-se, no entanto, que seria necessário, em outro momento, ampliar o espectro desta pesquisa de forma a obter resultados mais representativos. Ressalta-se que na Fenomenologia, as experiências dos seres humanos são experiências em ou de seu “mundo de vida” (SCHUTZ, 1979). Assim, em outro contexto, com outros narradores, as características do fenômeno observado – a dimensão ética da competência em informação - poderiam ser outras, direcionando para características diferentes.

A partir da literatura das áreas de Ciência da Informação e Filosofia, pode-se dizer que a dimensão ética da competência em informação diz respeito à ação humana, com base em princípios para a orientação da boa conduta dos indivíduos. Esta dimensão transcorre pelas práticas profissionais e perpassa as outras dimensões da competência em informação: a técnica (capacidade de lidar com conteúdos, comportamentos e atitudes); a estética (presença da sensibilidade numa perspectiva criadora); e a política (participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres). Ela norteia a ação do profissional como um todo.

Ao vivenciar a dimensão ética da competência em informação que volta-se para o bem comum, além de agir em prol de uma sociedade mais justa e igualitária, o bibliotecário também se beneficia com sua própria ação, uma vez que é nesta dimensão que se alcança a realização profissional e que se vivencia o princípio ético maior de Aristóteles: a *felicidade*.

A dimensão ética, com base na literatura, envolve, principalmente, os seguintes elementos: uso ético e legal da informação (questões relacionadas a propriedade intelectual, direito autoral e plágio); princípios éticos (respeito, justiça, solidariedade, compromisso); e, reflexão crítica do bibliotecário sobre a ação, visando o bem comum dos indivíduos.

As experiências e práticas profissionais das bibliotecárias do IFSC, mais especificamente, os comportamentos informacionais destas profissionais, por sua vez, direcionam, de forma geral, para aquilo que se discutiu com base na literatura. As narrativas revelam que o fenômeno estudado nesta pesquisa pode ser percebido sob os seguintes aspectos: legais no que diz respeito ao uso da informação (questões de plágio, direito autoral, conhecimento e uso da normalização, de resoluções internas da instituição e de leis); éticos da profissão (envolve os aspectos legais, a defesa do livre acesso à informação, a questão da censura e inclui também os valores éticos); e, que dizem respeito ao bem coletivo (igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, trabalho em equipe e posturas do profissional).

A dimensão ética da competência em informação, sob o olhar fenomenológico, é o que se percebe, se compreende, se intui, se imagina, se fantasia ou se deseja sobre e a partir das experiências vividas das profissionais, considerando-se que a competência em informação refere-se às habilidades, atitudes e conhecimentos sobre o universo informacional e a ética diz respeito à experiência cotidiana e a uma reflexão sobre os valores adotados, os atos praticados, a maneira pela qual decisões são tomadas e responsabilidades são assumidas na vida. Trata-se, portanto, do conjunto de habilidades, conhecimentos, significados, motivos, valores e atitudes que fazem parte de uma realidade social.

Conclui-se que o conhecimento das leis que abrangem o uso da informação é importante para fundamentar as decisões do bibliotecário quanto ao uso ético da informação frente, principalmente, a questões que envolvem o plágio e/ou o direito autoral. O conhecimento e uso de normalizações, como a ABNT, é essencial para a prática profissional do bibliotecário, uma vez que envolvem o uso, manipulação e disseminação

da informação. A defesa do livre acesso à informação e questões relacionadas à censura demandam conhecimento das resoluções internas da instituição, como por exemplo, o regulamento único do sistema de bibliotecas, a resolução que trata da cobrança de multas e a resolução que trata dos empréstimos de materiais bibliográficos, além de, uma política de desenvolvimento de coleções atualizada. A legislação e os documentos citados, portanto, amparam o fazer ético.

O Código de Ética Profissional pode orientar quanto aos valores, posturas éticas, direitos e deveres do bibliotecário, entretanto, é notório, com base nas narrativas, um quase “desconhecimento” do seu conteúdo. Os valores e princípios éticos das narradoras advêm, principalmente, dos processos de socialização primária. E, neste aspecto, o estabelecimento de uma ética convencionada no local de atuação das narradoras parece ser eficaz. Apesar do Código de Ética não ter aparecido nas narrativas deste estudo como um documento norteador, foi possível identificar a presença de valores e posturas na atuação das bibliotecárias que segundo Souza et al. (2012) são apontados no Código de Ética: dignidade, respeito, responsabilidade, compromisso e solidariedade. Estes valores estão presentes na prática profissional das narradoras, no *fazer* das bibliotecárias. Acredita-se que a presença de princípios éticos, como solidariedade humana, respeito, compromisso, responsabilidade na atuação dos bibliotecários pode fazer o diferencial necessário na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada. Estes valores éticos promovem o bem coletivo e, portanto, relacionam-se diretamente com a dimensão ética da competência em informação.

Quanto ao *Padrão 5* de competência em informação da ACRL (2000), que diz respeito à compreensão de problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, ao acesso e utilização da informação de forma ética e legal, pode-se concluir que, apesar de não ser objetivo desta pesquisa avaliar a competência em informação das narradoras, estas possuem certo nível de competência em informação, uma vez que em suas narrativas e/ou em seu fazer profissional, destacaram-se diversos elementos relacionados a este padrão. Plágio (presente no segundo indicador de aprendizagem), uso de leis relacionado ao acesso e uso dos recursos de informação (presente no segundo indicador de aprendizagem) e defesa do livre acesso à informação (relacionado ao primeiro indicador) são os que mais se repetiram nas falas das bibliotecárias. Demonstrar uma compreensão do que constitui plágio, e não usar trabalhos de outros como sendo seu, seguir leis, regulamentos, políticas institucionais e etiquetas relacionadas ao acesso e uso dos recursos de informação, e, identificar e

discutir questões relacionadas com o livre acesso à informação, são indicadores de competência em informação. Esta constatação reforça aquilo que se supôs no início desta pesquisa: o bibliotecário tem um papel fundamental para o desenvolvimento da competência em informação, pois se pressupõe que ele possua uma formação que lhe propicie o desenvolvimento de habilidades informacionais, tais como seleção, busca, organização, avaliação, disseminação e recuperação da informação, bem como o uso ético da informação (MATA; CASARIN, 2011).

A partir dos dados levantados e das reflexões realizadas nesta pesquisa, constata-se também que a atuação do bibliotecário enquanto promotor da competência em informação, principalmente em instituições educacionais, exige que este desenvolva um papel de educador, seja no âmbito das bibliotecas ou ampliando suas atividades para a sala de aula, de forma a tornar esta atuação mais eficaz. Algumas narradoras explicitaram este papel de educador em suas narrativas, além disso, há a percepção de que falta *uma integração maior com os professores de área, [...] porque [...] no entendimento deles as vezes você acaba sendo alguém para dar uma aula na sexta-feira à noite, no final, as últimas duas aulas, enfim, em véspera de feriado. [...] A gente poderia fazer isso de forma melhor se fosse mais integrado, se fosse realmente repensada essa forma [...]*. A narrativa da bibliotecária, portanto, demonstra aquilo que se discutiu na fundamentação teórica desta pesquisa quanto ao papel educativo do bibliotecário e as dificuldades de integração com os docentes. Isto leva a crer que a formação deste profissional carece de melhorias no sentido de desenvolver habilidades voltadas para as práticas pedagógicas.

Futuros trabalhos, em continuidade a esta pesquisa, podem investigar as práticas pedagógicas destes profissionais no que se refere ao papel educativo que estes mencionam em suas narrativas, uma vez que, de acordo com os autores citados nesta pesquisa, trata-se de um papel importante a atuação do bibliotecário enquanto promotor da competência em informação, mas ainda pouco detalhado na literatura sob o foco desta competência.

Os resultados desta pesquisa podem contribuir, principalmente, no sentido de chamar a atenção dos bibliotecários para os aspectos éticos e legais que envolvem o uso, manipulação e disseminação da informação, a fim de enfrentar as problemáticas que surgem no cotidiano da atuação profissional. A observação destes aspectos contribui para a oferta de serviços com qualidade, gerando credibilidade

para o profissional e para a instituição em que trabalha, bem como, para a categoria profissional.

REFERÊNCIAS

ABBOTT, Andrew. **The system of professions**: an essay on the division of expert labor. Chicago: The University of Chicago Press, 1998.

ABELL, Angela et al. Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, Espanha, n. 77, p. 79-84, dez. 2004. Disponível em: <dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1302261.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2014.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS. **Information power**: building partnerships for learning. Chicago: American Library Association, 1998. Disponível em: <http://books.google.ca/books?id=hH57eSwK38UC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 11 maio 2015.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential committee on information literacy**: final report. Washington: American Library Association, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/>>

ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm#importance>. Acesso em: 10 maio 2014.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. São Paulo: Martin Claret, 2001. Coleção A obra-prima de cada autor.

ARTIGAS, Carlos Miguel Tejada; TOBÓN, Sergio Tobón (Coords.). **El diseño del plan docente en información y documentación acorde con el espacio europeo de educación superior: un enfoque por competencias**. Madri: Universidad Complutense de Madrid, 2006. Disponível em: <<http://eprints.ucm.es/6005/1/MANUAL.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2014.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/247/1704>>. Acesso em: 27 fev. 2015.

ASSMANN, Hugo; SUNG, Jung Mo. **Competência e sensibilidade solidária: educar para a esperança**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Standards for proficiencies for instructions librarians and coordinators**. Chicago: American Library Association, 2007. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/profstandards>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNESP, 2001. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=8>. Acesso em: 11 maio 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da information literacy. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 5, n. 2, p.129-139, jun. 2004. Disponível em: <<https://www.fe.unicamp.br/revistas/ged/etd/article/view/1621/1469>>. Acesso em: 11 maio 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 81-99, 2004. Disponível em: <<https://www.fe.unicamp.br/revistas/ged/etd/article/view/2009/1837>>. Acesso em: 4 jul. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. ¼, p. 78-111, jan./dez. 1990. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18788>>. Acesso em: 11 maio 2015.

BEMBEM, Angela Halen Claro; SANTOS, Plácida Leopoldina da Costa. Ética informacional: uma abordagem no contexto da inteligência coletiva. **DataGramZero: Revista de Informação**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, ago. 2014. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago14/Art_04.htm#R1>. Acesso em: 4 mar. 2015.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. Petrópolis: Vozes, 1995.

BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. Sobre a fenomenologia. In: BICUDO, Maria Aparecida Viggiani; ESPOSITO, Vitória Helena Cunha (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em educação**: um enfoque fenomenológico. Piracicaba: Unimep, 1994. p. 15-21.

BOFF, Leonardo. **Ética e moral: a busca dos fundamentos**. Petrópolis: Vozes, 2011.

BRASIL. Conselho Federal de Biblioteconomia. Resolução CFB nº 42, de 11 de janeiro de 2002. Dispõe sobre Código do Ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 2002. Seção 1, p. 64. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=64&data=14/01/2002>>. Acesso em: 23 set. 2014.

BRASIL. Constituição (1988). Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 set. 2014.

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do 3º do art. 37 e no 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.sp?jornal=1000&pagina=1&data=18/11/2011>>. Acesso em: 23 set. 2014.

BRASIL. Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 2014. Seção 1. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=24/04/2014>>. Acesso em: 23 set. 2014.

BRASIL. Lei n. 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 1998. Seção 1, p. 3. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=11&data=20/02/1998>>. Acesso em: 23 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais,**

Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Brasília, 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. **Resolução nº 028/2009/CS, de 31 de agosto de 2009.** Aprova o Estatuto do Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. Florianópolis, 2009. Disponível em: <<http://cs.ifsc.edu.br/portal/files/res2009/Resolucao%20n%2028%20-%20ESTATUTOalterado.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012.** Brasília, 2012. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html>. Acesso em: 12 fev. 2016.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.** Brasília, 2002. Disponível: <<http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

BREIVIK, Patricia Senn. 21 st Century learning and information literacy. **Change**, Reino Unido, v. 37, n. 2, p. 20-27, mar./apr. 2005. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/?id=EJ711662>>. Acesso em: 11 maio 2015.

BRITTES, Juçara Gorsk. PEREIRA, Joanicy. Tecnologias da informação e da comunicação e a polêmica sobre direito autoral: o caso Google Book Search. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 167-174, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/910/709>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

BRUCE, Christine S. **Information literacy: a phenomenography.** 1996. Disponível em: <<http://www.christinebruce.com.au/informed-learning/information-literacy-a-phenomenography/>>. Acesso em: 11 maio 2015.

BRUCE, Christine S. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, Espanha, n. 6, p. 289-294, 2003. Disponível em: <<http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/3761/3661>>. Acesso em: 30 maio 2015.

BRUCE, Christine S. Workplace experiences of information literacy. **International Journal of Information Management**, Inglaterra, v. 19, n. 1, p.33-47, 1999. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401298000450>>. Acesso em: 17 nov. 2014.

BUFREM, Leilah Santiago et al. Ética e formação profissional: uma leitura da produção científica em Ciência da Informação (1970-2006). **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 225-232, set./dez., 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v20n3/02.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2014.

BUNDY, Alan. **Australian and New Zealand information literacy framework**: principles, standards and practice, 2. ed. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. Disponível em: <<http://www.caul.edu.au/content/upload/files/info-literacy/InfoLiteracyFramework.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2015.

BUSTAMANTE RODRÍGUEZ, Antonio Tomás; PADIAL LEÓN, Alicia. Perspectiva ética y deontológica para la profesión bibliotecaria. **Biblios**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Brasília, v. 4, n. 16, p. 33-53, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/161/16101601.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. Petrópolis: Vozes, 1999.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/10/pdf_15c8a166f7_0012102.pdf>. Acesso em: 15 set. 2014.

CAMPELLO, Bernadete. Del trabajo de referencia hacia la alfabetización informativa: la evolución del papel educativo del bibliotecário. **Bibliotecológica**, México, v. 24, n. 50, p. 83-108, jan./abr., 2010. Disponível em: <<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/download/21414/20178>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

CAMPELLO, Bernadete. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/26/21>>. Acesso em: 4 maio 2014.

CAPURRO, Rafael. Desafíos teóricos y prácticos de la ética intercultural de la información. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação**: conceitos, abordagens, aplicações. João Pessoa: Ideia, 2010. p. 11-51 Disponível em: <<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2015.

CAPURRO, Rafael. Ética intercultural de la información. In: GOMES, Henriette Ferreira; BOTTENTUIT, Aldinar Martins; OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de (Orgs.). **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional**: o olhar da Filosofia, da Sociologia, da Ciência da Informação e da formação e do exercício profissional do bibliotecário no Brasil. Brasília, DF: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2009. p. 43-64. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/pop-up/a_etica.pdf>. Acesso em: 26 fev. 2015.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

CAPURRO, Rafael. Towards an ontological foundation of information ethics. **Ethics and Information Technology**, [s.l], v. 8, n. 4, p. 175-

186, 2006. Disponível em: <<http://www.capurro.de/oxford.html>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

CARREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16627>>. Acesso em: 28 jan. 2016.

CARVALHO, Helder Buenos Aires de. Alasdair MacIntyre e o retorno às tradições morais de pesquisa racional. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 31-64.

CARVALHO, Maria Cecilia Maringoni de. Por uma ética ilustrada e progressista: uma defesa do utilitarismo. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 99-118.

CATTS, Ralph; LAU, Jesus. **Towards Information Literacy Indicators**. Paris: UNESCO, 2008. Disponível em: <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/wp08_InfoLit_en.pdf>. Acesso em: 30 maio 2015.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. 13. ed. São Paulo: Ática, 2009.

CIRNE-LIMA, Carlos. Ética de coerência dialética. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 207-234.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Acesso à informação pública**: uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.acaoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacaoainformacao.pdf>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

CORTINA, Adela; MARTÍNEZ, Emilio. **Ética**. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2010.

CREMASCHI, Sergio. Tendências neoaristotélicas na ética atual. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 9-30.

CRNKOVIC, Gordana Dodig; HOFKIRCHNER, Wolfgang. Floridi's "open problems in Philosophy of Information", ten years later. **Information**, [s.l.], v. 2, p. 327-359, 2011. Disponível em: <<http://www.mdpi.com/2078-2489/2/2/327/pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

CUNHA, Miriam Vieira da; CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 15, p. 41-46, 1º sem. 2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2003v8n15p41/5234>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

DELORS, Jacques. **Educação: um tesouro a descobrir: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI**. Brasília: UNESCO, 2010.

DEMAI, Fernanda Mello. O currículo escolar em educação profissional e a formação de parcerias: experiências e tendências do Centro Paula Souza. In: CARVALHO, Maria Lucia Mendes de (Org.). **Cultura, saberes e práticas: memórias e história da educação profissional**. São Paulo: Centro Paula Souza, 2011. p. 61-78.

DESLAURIERS, Jean-Pierre; KÉRISIT, Michèle. O delineamento da pesquisa qualitativa. In: POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2012. P. 127-153. p. 127-153.

DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Grupo de foco. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 101-118.

DOYLE, Christina S. **Information Literacy in an information society: a concept for the information age**. Nova Iorque (EUA): ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1994. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED372763.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2015.

DUBAR, Claude. **A socialização: construção das identidades sociais e profissionais**. São Paulo (SP): Martins Fontes, 2005.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)-Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004151029/publico/Dudziak2.pdf>>. Acesso em: 9 nov. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Bibliotecário como agente multiplicador da competência informacional e midiática. In: BELLUZZO, Regina Celia Baptista; FERES, Glória Georges (Org.). **Competência em informação: de reflexões às lições aprendidas**. São Paulo (SP): FEBAB, 2013. p. 209-224. Disponível em: <http://issuu.com/necfei-unb/docs/compet_ncia_em_informa_o_de_re>. Acesso em: 9 nov. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO, 21, 2005, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: FEBAB, 2005. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6876/1/166_DUDZIAK_CBBDD_2005b.pdf>. Acesso em: 5 jun. 2015.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1 - 22, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=15609>>. Acesso em: 6 out. 2015.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35,

jan./abr. 2003. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>.

Acesso em: 19 maio 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: uma revolução silenciosa, diferentes concepções para a competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO, 20., 2002. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: [s.n.], 2002. Disponível em:

<<http://eprints.rclis.org/3798/1/CBBD2002DUDZIAK.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2015.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396/878>>. Acesso em: 11 maio 2015.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade da informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, Paraíba, v. 18, n. 2, p. 41-53, 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>>. Acesso em: 16 nov. 2014.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. 3. ed. São Paulo: UNESP, 2011.

DUPAS, Gilberto. Ética e poder na sociedade da informação: revendo o mito do progresso. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 18, set./out./nov./dez. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n18/n18a11.pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2015.

DURKHEIM, Émile. **Educação e sociologia**. 11. ed. São Paulo: Melhoramentos, 1978.

DUTRA, Elza. A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 7, n. 2, p. 371-378, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>

pdf/epsic/v7n2/a18v07n2.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2014.

ECO, Humberto; MARTINI, Carlo Maria. **Em que creem os que não creem?** São Paulo: Record, 1999.

ESS, Charles. Floridi's philosophy of information and information ethics: current perspectives, future directions. **The Information Society**, Estados Unidos da América, v. 25, p. 159-168, 2009. Disponível em: <<http://www.uta.edu/faculty/richarme/BSAD%206310/Readings/Ess%20-%20Naturalism.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FARIAS, Christianne Martins; VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 2-16, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a02.pdf>>. Acesso em: 7 out. 2014.

FELIPE, Sônia T. Rawls: uma teoria ético política da justiça. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 133-162.

FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. La información en el entorno digital: principales áreas con implicaciones éticas. In: GOMES, Henriette Ferreira; BOTTENTUIT, Aldinar Martins; OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de (Orgs.). **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional**: o olhar da Filosofia, da Sociologia, da Ciência da Informação e da formação e do exercício profissional do bibliotecário no Brasil. Brasília, DF: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2009. p. 65-93. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/pop-up/a_etica.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2015.

FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. **Los aspectos éticos en la formación de los profesionales de la información**, (2000?). Disponível em: <<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/aspectos-eticos.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. Los aspectos jurídicos en ejercicio profesional en la Ciencia de la Información. In: VALENTIM,

Marta Lígia Pomim (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 111-128.

FERREIRA, Rita Gonçalves Marques Portelia. O fundamento ético de uma conscincia bibliotecária. **Infocincia**, São Luís, v. 4, p. 9-20, 2004. Disponível em:
<<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16286>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

FLICK, Uwe. A entrevista narrativa. In: _____ **Métodos qualitativos na investigação científica**. Lisboa: Monitor, 2005. p. 99-107.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLORIDI, Luciano. Information ethics, its nature and scope. **ACMSIGCAS Computers and Society**, Estados Unidos da América, v. 36, n. 3, set. 2006. Disponível em:
<http://dl.acm.org/ft_gateway.cfm?id=1195719&type=pdf&CFID=585979531&CFTOKEN=54605198>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FLORIDI, Luciano. Information ethics: on the philosophical foundation of computer ethics. **Ethics and Information Technology**, Holanda, v. 1, p. 37-56, 1999. Disponível em:
<<http://link.springer.com/content/pdf/10.1023%2FA%3A1010018611096.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FLORIDI, Luciano. Open problems in the philosophy of information. **Metaphilosophy**, Estados Unidos da América, v. 35, n. 4, p. 554-582, jul. 2004. Disponível em:
<<http://www.philosophyofinformation.net/publications/pdf/oppi.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FLORIDI, Luciano. What is the philosophy of information? **Metaphilosophy**, Estados Unidos da América, v. 33, n. 1/2, p. 123-145, jan. 2002. Disponível em:
<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-9973.00221/abstract>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FOSTER, M. Information literacy as a facilitator of ethical practice in the professions. **Journal of Information Literacy**, Reino Unido, v. 7, n.

1, p.18-29, 2013. Disponível em:

<<http://ojs.lboro.ac.uk/ojs/index.php/JIL/article/viewFile/para-v7-i1-2013-2/1806>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FRANCELIN, Marivalde Moacir; PELLEGATI, Caio. Filosofia da Informação: reflexos e reflexões. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 123-132, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/716/696>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

FRANÇOIS, O. Information, social context, and ethical and legal issues. In: NEELY, T. Y. **Information literacy assessment: standards-based tools and assignments**. Chicago: ALA, 2006. p.114-135. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=RfwbGdBKrVEC&pg=PA114&lpg=PA114&dq=Information,+social+context,+and+ethical+and+legal+issues&source=bl&ots=twaxf9-nUF&sig=N6GK4rQO2TfBSICbSqO-zIpnfc&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CCYQ6AEwAGoVChMIiN-xpZPCxwIVCnI-Ch0Y5Q0S#v=onepage&q=Information%2C%20social%20context%2C%20and%20ethical%20and%20legal%20issues&f=false>>. Acesso em: 23 ago. 2015.

FREIDSON, Eliot. Para uma análise comparada das profissões: a institucionalização do discurso e do conhecimento formais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 11, n. 31, p. 141-145, 1996. Disponível em: <http://www.cff.org.br/userfiles/60%20-%20FREIDSON%20E%20%20Para%20uma%20analise%20comparada%20das%20profissoes_1996.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2016.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações**. João Pessoa: Ideia, 2010. Disponível em: <<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2015.

FREIRE, Isa Maria. A consciência possível para uma ética da informação na sociedade em rede. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações**. João Pessoa: Ideia, 2010. p. 78-105. Disponível em: <<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2015.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília, DF: FCI/UnB, 2012. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf>. Acesso em: 11 maio 2015.

GIACOIA JÚNIOR, Oswaldo. Hans Jonas: o princípio responsabilidade. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 193-206.

GIORGI, Amedeo. Sobre o método fenomenológico utilizado como modo de pesquisa qualitativa nas ciências humanas: teoria, prática e avaliação. In: POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 386-409.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Perspectivas em ética da informação: acerca das premissas, das questões normativas e dos contextos da reflexão. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação**: conceitos, abordagens, aplicações. João Pessoa: Ideia, 2010. p. 147-163. Disponível em: <<http://ru.ffyl.unam.mx:8080/bitstream/10391/1328/1/teaching%20information%20ethics.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2015.

GUEDES, Mariana Giuberti; BAPTISTA, Sofia Galvão; BORGES, Maria Alice Guimarães. Competência ética do bibliotecário: um fator de qualidade. **RICI**: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 3, n. 1, p. 50-71, jan./jul. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/6161/5081>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves et al. Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p. 137-152, jun./jul. 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2670/1886>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante em nível superior. 2002. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da

Informação)-Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro (RJ), 2002. Disponível em: <<http://tede-dep.ibict.br/bitstream/tde/49/1/mariahelena2002.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2015.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima; OLINTO, Gilda. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/64/78>>. Acesso em: 11 maio 2015.

HERRERO, F. Javier. Ética do discurso. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 163-192.

ILHARCO, Fernando. Filosofia da informação: alguns problemas fundadores. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 3., 2004, Covilhã (Portugal). **Anais eletrônicos...** Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2004. v. 2. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/ilharco-fernando-filosofia-informacao-alguns-problemas-fundadores.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

ILHARCO, Fernando. **Filosofia da informação**: uma introdução à informação como fundação da ação, da comunicação e da decisão. Lisboa: Universidade Católica, 2003.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA. **Histórico do IFSC**. Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br/menu-institucional/missao?id=152>>. Acesso em: 1 jul. 2014.

INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INTELECTUAL. **Expressão criativa**: uma introdução ao direito de autor e aos direitos conexos para pequenas e médias empresas. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <http://www.inpi.gov.br/sobre/arquivos/04_cartilhadireitos_21_01_2014_0.pdf/@download/file/04_cartilhadireitos_21_01_2014_0.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2016.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Faróis da Sociedade de Informação: Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida.** Versão em português do documento Beacons of the Information Society. Alexandria: IFLA Publicações, 2005. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>. Acesso em: 30 ago. 2014.

JOHNSTON, B.; WEBBER, S. Information literacy in higher education: a review and case study. **Studies in Higher Education**, Austrália, v. 28, n. 3, ago. 2003. Disponível em: <<http://www.studystream.org/upload/data/1/Information%20Literacy%20in%20Higher%20Edu.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2014.

JOVCHELOVITCH, Sandra; BAUER, Martin W. Entrevista narrativa. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático.** Petrópolis: Vozes, 2002. p. 90-113.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.** Petrópolis: Vozes, 2008.

KUHLTHAU, Karol Collier. **Information skills for an information society: a review of research.** Nova Iorque (EUA): ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1987. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED297740.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2015.

LAU, Jesús. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente.** Tradução para o português de Regina Célia Baptista Belluzzo. Bauru (SP): FEBAB, 2008. Disponível em: <http://www.febab.org.br/jesus_lau_trad_livro_comp_v_f.doc>. Acesso em: 11 maio 2015.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação.** 2. ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LLOYD, A. Information literacy: the meta-competency of the knowledge economy?: an exploration paper. **Journal of Librarianship and Information Science**, Reino Unido, v. 35, n. 2, p. 87-92, jun. 2003.

Disponível em:

<<http://lis.sagepub.com.ez130.periodicos.capes.gov.br/content/35/2/87.full.pdf+html>>. Acesso em: 12 jul. 2015.

LOPARIC, Zeljko. Ética da finitude. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 65-78.

LOPARIC, Zeljko. **Sobre a responsabilidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. Coleção filosofia, v. 158.

MARCHIONNI, Antonio. **Ética: a arte do bom**. São Paulo (SP): Pontifícia Universidade Católica, 2004.

MARCIANO, João Luiz Pereira. Abordagens epistemológicas à Ciência da Informação: Fenomenologia e Hermenêutica. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 3, p. 181-190, set./dez., 2006. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/666/646>>. Acesso em: 12 jul. 2014.

MARCONDES, Danilo. **Textos básicos de ética: de Platão a Foucault**. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

MARTI, Yohannis; VEJA-ALMEIDA, Rosa Lidia. Sociedad de la información: los mecanismos reguladores en el contexto de una sociedad emergente. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 37-44, jan./abr. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/602/541>>. Acesso em: 26 fev. 2015.

MARTINS, Joel; BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. A modalidade fenomenológica de conduzir pesquisa em psicologia. In: _____. **A pesquisa qualitativa em psicologia: fundamentos e recursos básicos**. São Paulo: Editora Moraes, 1989. p. 91-110.

MATA, Marta Leandro da. **A Competência Informacional de graduandos de Biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação**. 2009. 162 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em:

<http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/mata_ml_me_mar.pdf>. Acesso em: 23 set. 2014.

MATA, Marta Leandro da; CASARIN, Helen de Castro Silva. Aspectos éticos e legais da competência informacional e a formação do bibliotecário: um estudo com graduandos de Biblioteconomia da Região Sudeste. **Revista EDICIC**, Marília, v. 1, n. 1, p. 119-134, jan./mar. 2011. Disponível em:

<<http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=article&op=download&path%5B%5D=13&path%5B%5D=pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

MATA, Marta Leandro da; CASARIN, Helen de Castro Silva. Inserção de conteúdo de competência informacional e de formação pedagógica nos currículos dos cursos de Biblioteconomia do Brasil: uma análise por meio dos sites institucionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012. Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19330.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

MATTOS, Maria Antonia Ribas Pinke Berford de. **Ética profissional do bibliotecário**. Campinas: [s. n.], 1977.

MATUI, Jiron. **Construtivismo**: teoria construtivista sócio-histórica aplicada ao ensino. São Paulo: Moderna, 1995.

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

MENEZES, Priscila Lopes; VITORINO, Elizete Vieira. A Competência Informacional fundamentada na dimensão ética. **Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 86-107, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/46044/32151>>. Acesso em: 30 maio 2015.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **Fenomenologia da percepção**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

METZLER, Ana Maria C.; CARPENA, Lygia Becker; BORGES, Regina Maria Rabelo. A fenomenologia como filosofia e como método de investigação em pesquisas educacionais. In: ENGERS, Maria Emília Amaral (Org.). **Paradigmas e metodologias de pesquisa em educação:** notas para reflexão. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1994. p. 75-84.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. p. 9-29.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. p. 61-77.

MISCHIATI, Ana Cristina; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Reflexões sobre a ética e a atuação profissional do bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 209-220, set./dez., 2005. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/686/666>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa.** São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita:** repensar a reforma, reformar o pensamento. 14. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

MORIN, Edgar. **A via para o futuro da humanidade.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2013.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência.** 14. Ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

MOSTAFA, Solange Puntel. Epistemologia ou Filosofia da Informação. **Informação & Sociedade:** Estudos, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 65-73, set./dez. 2010. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9048/4819>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

MOTA, Francisca Rosaline Leite. Competência informacional e necessidade de interação entre bibliotecários e professores no contexto escolar. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 121-127, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/447/1499>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Produção e financiamento de periódicos científicos de acesso aberto: um estudo na base SciELO. In: PLOBACIÓN, Dinah A.; WITTER, Geraldina Porto; RAMOS, L. M. S. V. C. (Org.). **Dos processos tradicionais às perspectivas alternativas da comunicação**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2011. p. 201-230.

NATIONAL COMMISSION ON EXCELLENCE IN EDUCATION. **A nation at risk: the imperative for educational reform**. Washington, EUA: Department of Education, 1983. Disponível em: <<http://www2.ed.gov/pubs/NatAtRisk/index.html>>. Acesso em: 27 fev. 2016.

OLIVEIRA, Manfredo A. de. Ética intencionalista-teleológica em Vittorio Hösle. In: _____. **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 235-255.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; CUNHA, Miriam Figueiredo Vieira da. 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>>. Acesso em: 15 set. 2014.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional: um olhar para a dimensão estética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 4, p. 41-56, out./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n4/04.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em:

<<http://www.dudh.org.br/wp-content/uploads/2014/12/dudh.pdf>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

PASSOS, Elizete. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

PERRENOUD, Philippe. **Desenvolver competências ou ensinar saberes?: a escola que prepara para a vida**. Porto Alegre: Penso, 2013.

PERRENOUD, Philippe. Formação contínua e obrigatoriedade de competências na profissão de professor. **Ideias**, São Paulo, n. 30, 1998. Disponível em: <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1998/1998_48.html>. Acesso em: 3 out. 2014.

PINEDA BÁEZ, Clelia et al. Alfabetización informacional em la educación superior virtual: logros y desafíos. *Información, Cultura y Sociedad*, Argentina, n. 26, p. 83-104, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n26/n26a05.pdf>>. Acesso em: 5 out. 2015.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr; BRITO, Vladimir de Paula. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero: Revista de Informação**, v. 15, n. 6, dez/2014. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez14/Art_05.htm>. Acesso em: 11 maio 2015.

PINTO, María; SALES, Dora; MARTÍNEZ-OSORIO, Pilar. El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. **Revista Española de Documentación Científica**, Espanha, v. 32, n. 1, p. 60-80, jan./mar. 2009. Disponível em: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/453/465>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

PIVATTO, Pergentino S. Ética da alteridade. In: OLIVEIRA, Manfredo A. de (Org.). **Correntes fundamentais da ética contemporânea**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 79-98.

PREISIG, Amélie Vallotton; RÖSCH, Hermann; STÜCKELBERGER, Christoph. **Ethical dilemmas in the information society: how codes of ethics help to find ethical**. Geneva: Globethics.net, 2014. Disponível em:

<<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 19, p. 21-33, 1. sem. 2005. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/1518-2924.2005v10n19p21/5498>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

REALE, G.; ANTISERI, D. **História da filosofia**: filosofia pagã antiga. 5. ed. São Paulo: Paulus, 2011. v. 1.

RIOS, Terezinha Azerêdo. A presença da filosofia e ética no contexto profissional. **Organicom**, São Paulo, v. 5, n. 8, p. 78-88, 1. sem. 2008. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/artic le/view/145/245>>. Acesso em: 29 set. 2014.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Compreender e ensinar**: por uma docência da melhor qualidade. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Ética e competência**. 20. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ROBREDO, Jaime. Filosofia da ciência da informação. In: TOUTAIN, Lúdia Maria Batista Brandão (Org.). **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 35-73.

ROCHA, Maria Meriane Vieira; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Educação continuada de Profissionais da Informação: perfil da ação de bibliotecários de instituições de Ensino Superior privado no município de João Pessoa – PB. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 89-99, jul-dez. 2007. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/62/55>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética profissional**. 2. ed. São Paulo: Atlas: 1998.

SALCEDO, Diego Andres; REVOREDO, Túlio de Moraes. O estado da arte da Filosofia da Informação na Ciência da Informação Brasileira.

DataGramZero: Revista de Informação, v. 14, n. 6, dez. 2013.
Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/dez13/Art_02.htm>.
Acesso em: 20 jun. 2015.

SÁNCHEZ VÁZQUEZ, Adolfo. **Ética**. 35. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

SÁNCHEZ VÁSQUEZ, Adolfo. **Filosofia da práxis**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011. 444 p.

SANDERS, Patricia. Phenomenology: a new way of viewing organizational research. **Academy of Management Review**, Nova Iorque (EUA), v. 7, n. 3, p. 353-360, jul. 1982.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2000.

SANTOS, Camila Araújo dos; CASARIN, Helen Castro Silva. Habilidades informacionais abordadas em instrumentos de avaliação de competência informacional. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 24, n. 3, p. 135-144, set./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/16501/12408>>.
Acesso em: 6 out. 2015.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 9. ed. rev. atual. Niterói: Impetus, 2012.

SANTOS, Lisyane Wanderley dos. A competência em informação na rede de bibliotecas do SESC: das origens à revisão de práticas de gestão. In: BELLUZZO, Regina Celia Baptista; FERES, Glória Georges (Org.). **Competência em informação: de reflexões às lições aprendidas**. São Paulo (SP): FEBAB, 2013. p. 307-321. Disponível em: <http://issuu.com/necfci-unb/docs/compet__ncia_em_informa___o__de_re>. Acesso em: 9 nov. 2014.

SCHUTZ, Alfred. **Fenomenologia e relações sociais**. Organização e introdução de Helmut R. Wagner. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1979.

SCHWEITZER, Fernanda; RODRIGUES, Rosângela Schwarz. Produção científica em áreas multidisciplinares: educação a distância no Brasil. **Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 156-172, jan./jun. 2013.

Disponível em:

<<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/viewFile/30924/26276>>. Acesso em: 2 set. 2014.

SILVA, Armando Malheiro da. A pesquisa e suas aplicações em Ciência da Informação: implicações éticas. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (Org.). **Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações**. João Pessoa: Ideia, 2010. p. 106-125. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26301/2/armandomalheiropesquisa000107223.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2014.

SILVA, Denise Guerreiro Vieira da; TRENTINI, Mercedes. Narrativas como técnica de pesquisa em enfermagem. **Revista Latino-am Enfermagem**, São Paulo (SP), v. 10, n. 3, p. 423-432, maio/jun. 2002. Disponível em:

<<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/viewFile/1675/1720>>. Acesso em: 15 dez. 2015.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/152/1673>>. Acesso em: 5 jun. 2015.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Ética e deontologia: textos para profissionais atuantes em bibliotecas**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2002.

SOUZA, Francisco das Chagas de et al. Ética profissional e autoavaliação do potencial de beneficência ou maleficência do trabalho realizado pelo bibliotecário atuante em bibliotecas públicas, empresariais e universitárias em Santa Catarina: uma perspectiva comparativa. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012. Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestri ta/pdfs/19057.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2015.

SOUZA, Francisco das Chagas de; STUMPF, Katiusa. Presença do tema ética profissional nos periódicos brasileiros de Ciência da Informação e Biblioteconomia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 94-115, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/782/637>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

SOUZA, Margarida Maria de; FUJINO, Asa. A função educativa do bibliotecário no século XXI: visão brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt6>>. Acesso em: 9 nov. 2014.

SUAIDEN, Emir José. **Gestão e qualidade em serviços de informação no contexto das instituições públicas**, 2006. Disponível em: <http://www.cnen.gov.br/hs_Forum_Quali_Gestao/palestras/suaiden_ibict.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2015.

SUNG, Jung Mo; SILVA, Josué Cândido. **Conversando sobre ética e sociedade**. Petrópolis: Vozes, 2011.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para Profissionais da Informação. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm>. Acesso em: 30 abr. 2014.

TARDIF, Maurice; RAYMOND, Danielle. Saberes, tempo e aprendizagem do trabalho no magistério. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 21, n. 73, p. 209-244, dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v21n73/4214.pdf>>. Disponível em: 12 fev. 2016.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 2010.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Ética profissional na área de Ciência da Informação. In: _____. **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 55-70.

VASCONCELLOS, Celso dos S. **Planejamento**: projeto de ensino-aprendizagem e projeto político-pedagógico. 20. ed. São Paulo: Libertad Editora, 2010.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional - bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1745/1343>>. Acesso em: 4 fev. 2016.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n.1, p. 99-110, jan./apr. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1918/1397>>. Acesso em: 10 maio 2014.

VITORINO, Elizete Vieira. Princípios epistemológicos à Competência Informacional do Profissional da Informação. In: CONGRESO ISKO-SPAÑA, 9., 2009, Valencia (Espanha). **Anais eletrônicos...** Valencia (Espanha): Universidad Politécnica de Valencia, 2009. Disponível em: <http://www.iskoiberico.org/wp-content/uploads/2014/09/57-72_Vieira-Vitorino.pdf>. Acesso em: 30 maio 2015.

URIBE TIRADO, Alejandro. Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización informacional: propuesta de macro-definición. **ACIMED**, Ciudad de La Habana (CUBA), v. 20, n. 4, 2009. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/14145/1/20_definiciones_ALFIN.zip>. Acesso em: 11 maio 2015.

WARD, D. Revisioning information literacy for lifelong meaning. **The Journal of Academic Librarianship**, Estados Unidos da América, v. 32, n. 4, p. 396-402, jul. 2006. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com.ez46.periodicos.capes.gov.br/S0099133306000619/1-s2.0-S0099133306000619-main.pdf?_tid=b628211a-dd8f-11e5-b34c-

00000aab0f27&acdnat=1456604681_5fd2eef8e03886f6b767c6100b846e8b>. Acesso em: 6 out. 2015.

ZILLES, Urbano. A fenomenologia como método radical. In: _____ **Teoria do conhecimento**. 3. ed. Porto Alegre: EDiPUCRS, 1998. p. 123-152.

ZURKOWSKI, Paul G. **The information service environment relationships and priorities**. Washington D.C. (EUA): National Commission on Libraries, 1974. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2014.

APÊNDICE A – Questionário de caracterização

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO (CED) PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PGCIN)

Prezado (a),

O intuito deste questionário é coletar dados para a pesquisa “A dimensão ética da competência em infomração”, sob a orientação da Professora Elizete Vieira Vitorino. A pesquisa faz parte das atividades do Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Sua participação nesta etapa contribuirá para delimitação de uma amostra.

Obrigada pela colaboração!

Atenciosamente,

Eliane Pellegrini

Bibliotecária do IFSC, Campus Chapecó
Mestranda do PGCIN

QUESTIONÁRIO

1. Identificação (nome completo):
2. Campus de atuação:
3. Endereço de e-mail:
4. Sexo: () feminino () masculino
5. Idade:

- menos de 20 anos
 - entre 20 e 29 anos
 - entre 30 e 39 anos
 - entre 40 e 49 anos
 - 50 anos ou mais
6. Indique seu maior nível de formação acadêmica:
- Graduação
 - Especialização em andamento
 - Especialização
 - Mestrado em andamento)
 - Mestrado
 - Doutorado em andamento
 - Doutorado
7. Se você fez algum curso de especialização, mestrado e doutorado, indique qual (nome do curso e instituição responsável):
8. Tempo de atividade profissional como bibliotecário (a) (considere também o tempo trabalhado antes de ingressar no IFSC):
- menos de 3 anos
 - entre 3 e 6 anos
 - entre 7 e 10 anos
 - entre 11 e 14 anos
 - 15 anos ou mais

APÊNDICE B – Tópico inicial da narração

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

Campus Universitário - Trindade - 88040-970 Florianópolis, SC
Telefone: (048) 3721-4189

TÓPICO INICIAL DA NARRAÇÃO

Quero que você me conte suas experiências profissionais cotidianas. Uma forma de começar é me contando sua história profissional, as atividades praticadas no dia a dia, os valores adotados, a maneira pela qual decisões são tomadas e responsabilidades são assumidas.

Elementos que constituíram o cenário:

- igualdade e imparcialidade na relação com os usuários;
- ética;
- plágio;
- censura;
- uso de normalizações e leis;
- livre acesso a informação;
- confidencialidade dos dados;
- controle da informação na internet;
- discricção nos processos de informação dos usuários.

**APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
(TCLE)**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

Campus Universitário - Trindade - 88040-970 Florianópolis, SC
Telefone: (048) 3721-4189

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
(TCLE)**

Sou Eliane Pellegrini, aluna do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Estou realizando a pesquisa intitulada **A dimensão ética da competência em informação: a experiência narrada dos bibliotecários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina**, sob orientação da profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino.

O objetivo geral da pesquisa é *compreender a dimensão ética da competência em informação dos bibliotecários do Instituto Federal de Santa Catarina*. Para tanto, realizarei entrevistas narrativas presenciais ou à distância com os bibliotecários do IFSC que possuem maior tempo de atuação profissional. Sua aceitação em participar da pesquisa é muito importante.

Em qualquer momento, você poderá esclarecer dúvidas e poderá, inclusive, desistir de participar da pesquisa, se assim desejar. **Informe**

que as informações fornecidas serão confidenciais, sendo que sua identidade não será divulgada. O conteúdo da sua entrevista será estudado no conjunto do conteúdo dos depoimentos dos demais entrevistados.

Pesquisadora

Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

_____, _____ de setembro de 2015.

Assinatura: _____

RG: _____

APÊNDICE D – Narrativas transcritas

Bibliotecária A: *Profissionalmente atuo no Instituto Federal desde 2006, esse ano, em novembro, já serão 9 anos que eu trabalho no Instituto. Tive uma pequena experiência numa instituição privada também, e foram só 8 meses e logo após eu fiz o concurso público, passei. Me formei em 2005 e comecei a trabalhar em 2006, então não tive muito tempo parada. Busquei justamente fazer a faculdade de Biblioteconomia, fiz na UDESC em Florianópolis, busquei fazer numa época onde eu tinha recém visto a necessidade de profissionais na área de formação, especificamente em bibliotecas [...]. Então meu objetivo foi justamente sair de [...], ir a Florianópolis, fazer a faculdade e retornar. E foi exatamente o que eu acabei fazendo, retornei em 2006, comecei a trabalhar [...]. Foi uma experiência bastante complicada porque lá existia uma outra profissional já formada nessa área e ela foi um tanto receosa com a minha chegada. Era uma senhora, de mais idade, do Rio Grande do Sul, então já existia essa diferença entre uma catarinense e uma gaúcha que eu sentia, só que na época assim eu não percebia tanto, mas depois ficou mais claro, então foram 8 meses muito complicados, que hoje eu vejo não fosse aquela experiência, provavelmente, eu acabaria ainda atuando em instituição privada, mas como eu tive esse contato com essa profissional, acabou me motivando a buscar um outro trabalho e apareceu o concurso público, onde eu acabei ingressando. Na verdade, eu senti muito constrangimento assim na atuação, como eu tinha recém-saído da faculdade, o salário era baixo e essa pessoa também dizia: acabaram te contratando porque era um valor baixo então não espere uma valorização profissional porque aqui é assim, acabam prometendo, acabam não cumprindo, e não pagando, pagam mal, mas como tu é “alemoa” então acabou que isso*

com certeza interferiu nessa contratação. Depois disso então, fiz esse concurso e passei, graças a Deus. Hoje eu vejo que foi influência até desse contato, que para mim foi um alívio bem grande também.

Sobre a questão desse contato com essa profissional eu via assim uma falta de relacionamento mesmo, falta de coleguismo, e o que mais me assustava era a questão ética profissional, porque tinha muito furo numa questão muito simples: registro de obras, por exemplo. Então no que eu comecei me aprofundar mais, naquela época, na biblioteca, e tentar fazer inventário ou mesmo cadastro de obras, conferência dessas obras cadastradas, eu via que tinha muito furo. E no que eu procurava conversar com a pessoa, ela dizia que ela que entendia, que aquilo era da organização dela, da forma dela, e que tinha coisa ali que eu não iria entender mesmo, então que ficasse nisso. Eu fiquei meio frustrada, porque quando tu sai da universidade tu chega com aquele gás todo, com aquela vontade de trabalhar e ela me podava de muitas formas. Não podia de forma alguma fazer uma mínima organização que fosse na sala de processamento técnico, por exemplo, não podia porque tinha as coisas organizadas da forma dela, cheio de bilhetes, cheio de anotações e eu não podia nem passar a querer organizar aquilo lá porque eu atrapalharia o trabalho dela. Então eu fiquei muito como atendente assim, a primeira experiência mesmo, era atendente de balcão e ainda nesse atendimento ela também me colocava numa situação complicada porque ela dizia: essas obras, por exemplo, tarja vermelha, ah tarja vermelha só eu sei para quem eu empresto, porque não pode ser emprestado para todo mundo. Eu dizia: tá, mas então para quem eu posso emprestar? Não, eu sei para quem tu pode emprestar, tu não vai saber para quem tu vai poder emprestar. Então, acabava que ficava aquela situação, são obras que não se emprestam, mas eu sei para quem eu posso emprestar, e eu ali no meio e não sabia para onde e o que eu poderia emprestar ou não. E no final do ano, numa dessas viagens, a parte de processamento técnico, eu fui mais afundo e fui tentar organizar e eu via que tinha muita obra fantasma e nessa descoberta eu vi que a questão ética não estava muito assim, muito em auge, porque a instituição tinha outras... não eram polos que se chamavam, mas outras unidades que estavam em processo de abertura de cursos e migravam obras daquele acervo para outros lugares e muitas vezes esses acervos não retornavam, então era uma questão mais acredito que interna acordada entre a bibliotecária e os gestores daquela instituição. Aquilo lá foi muito estranho no começo de atuação profissional, porque na graduação você tem toda aquela formação que fala da questão como você trabalha, de atender da melhor forma e todo

e qualquer tipo de usuário ai você pega e vê que não tem uma igualdade de atendimento entre os usuários porque acabava que a pessoa que tivesse mais afinidade ou que talvez tivesse um pouquinho mais de conversa com a outra bibliotecária ela poderia retirar obras que outros não poderiam porque a nível de sistema eles estavam restritos a empréstimo e tal, então eu fiquei mais assim chocada, bem chocada, no sentido de que eu achava, acabando de sair da universidade, que não ia ser assim, enfim, a gente tinha todo um trabalho para que não fosse assim, o que depois de entrar para o Instituto a gente viu que realmente não é assim que acontece, ainda mais quando no Instituto a gente chegou, eu cheguei com a criação de uma biblioteca, então você acaba direcionando muito a forma como essa biblioteca depois vai trabalhar. Isso em 2006, então no Instituto, na época era CEFET ainda e eu cheguei com mais 15 servidores, tínhamos tudo menos espaço, tinha um prédio mínimo construindo, não existia biblioteca, não existiam salas, não existia internet, não existia nada, então foi outro desafio profissional bem grande, onde você chega num espaço e não tem ninguém que te diga: olha, aqui é a biblioteca e a gente já iniciou os trabalhos e ela trabalha desta forma! Então acaba que você chega e se depara com uma situação totalmente nova, que mesmo na universidade, por mais que você tenha trabalhado tudo que é forma de trabalhar você nunca foi preparada para iniciar uma biblioteca. Então foi um desafio bem grande, porém eu consigo ver e consigo por em prática a maioria do que aprendi na universidade. Você inicia uma biblioteca, é difícil quando você está sozinha, na época, eu estava sozinha, sentia muito essa falta até por ser em [...], não tinha muito contato com outros profissionais da área, então o desafio foi maior ainda porque mesmo na dúvida você não tinha muito com quem se esclarecer. Na época não existia ainda a oficialização do sistema de bibliotecas que hoje a gente tem no Instituto, então meu trabalho era mais assim isolado, não tinha nem telefone no campus, as dúvidas eram tuas e você tinha que resgatar naquilo que você tinha aprendido, mas foi uma experiência, eu acho, muito gratificante e como profissional acho que foi um marco assim de separar o que eu tinha vivenciado com uma profissional que já estava atuando há mais tempo na área, que tinha uma outra forma de ver, ainda mais que era uma instituição privada, que também é muito diferente da pública e foi bem gratificante iniciar um trabalho, o campus todo iniciando, então você conseguia mais ou menos se estruturar. Claro que depois nem tudo é sempre tão perfeito que você vai tentando fazer, mas começar a biblioteca, aprender a trabalhar numa instituição pública também é muito difícil, porque acaba que a

gente tem o ritmo do particular, onde nessa instituição que eu trabalhei, você vai ter autorização do reconhecimento do curso, então está faltando esse material, vamos lá comprar esse material, na instituição pública a gente sabe que não, para comparar é difícil, o tempo é diferente, o tempo de você planejar, fazer e conseguir realmente executar é muito diferente. Mas profissionalmente, então, são agora esses 9 anos, quer dizer, esse ano eu faço 10 né de formada, final do ano, foram 10 anos assim com bastante diferença no campo de atuação. Agora está um tempo mais parado, parado no sentido de que continuo no mesmo trabalho, hoje tenho equipe de trabalho, que eu nunca tive, então a gente tem bibliotecário e tem auxiliares de biblioteca, então no dia a dia esse trabalho ele muda, porque antes a gente fazia de tudo, desde pedir material, receber material, atender o usuário, e agora você consegue delegar um pouquinho mais as atividades. Mas profissionalmente acho que é mais ou menos isso para a gente começar.

Dentro dessa prática então, hoje a atuação no campus onde eu trabalho, como eu falei mudou bastante, antes você acabava não tendo muito tempo para planejamento, por exemplo, o que eu sentia maior dificuldade era isso, eu tinha que levar tudo em consideração, todo um planejamento e eu tinha que executar ele todo sozinha e também a gente vê muito essa diferença que eu sentia na época a questão da gestão né, uma diferença muito grande. Você planejar, você pensar tudo o que aprendeu na universidade, formas de acesso à informação, como disponibilizar informação, e aí você chega numa instituição onde a gestão tem uma visão muito diferente da sua, muito mais de controle, muito mais de não investimento eu diria em serviços de informação, você tem que provar que o recurso que é aplicado para a biblioteca é pouco, porque na época, por exemplo, em 2012 que eu fiz a remoção de campus, dentro do Instituto eu percebo que existe essa diferença muito grande entre os campus da Expansão I e os da expansão II, onde eu sai então de um campus da Expansão I mais consolidado, claro eram 6 anos trabalhando naquele campus, em algumas atividades a gente já tinha uma consolidação maior então você passar para um campus novo acaba que você se depara com outras formas de gestão, você começa de novo a ter que provar no sentido de comprovar de que é importante, de que precisa ter investimento em questão de acervo, que não é somente acervo técnico, que eu acho que hoje é um dificultador é essa falta de conscientização que o acervo das bibliotecas não pode ser somente acervo técnico. Talvez por se tratar de uma instituição de ensino tecnológico os gestores tem muito essa visão. Acredito que na época de [...] tinha isso talvez um pouco mais conscientizado então não tinha

mais essa dificuldade tão grande, já com essa troca de campus a questão do gestor achar que ele podia controlar, sentia muito isso assim, eu controlo o que é comparado nesse campus então para a biblioteca, que é o fato assim mais marcante que eu me lembro desse início, quando o gestor, nem o próprio gestor na verdade, ele mandou o assessor dele dizer que neste campus a gente investe só R\$ 25.000,00 para a compra de livros, não compramos livros de literatura, porém a gente está com problema de que a biblioteca não tem recebido a visita dos usuários, poucos usuários frequentam, precisamos verificar o que a gente pode fazer. Naquela época eu lembro que foi até um choque assim quando de uma conversa informal eu percebi que estava me cobrando que eu fizesse a biblioteca receber usuários e eu lembro que ainda comentei: bom, sem livros com ensino médio naquela instituição, sem livros de literatura, como eu poderia atrair os alunos, fazer com que eles viessem a biblioteca ler, se a gente tinha no quadro uma pessoa né, uma servidora só que teria que atender todas as turmas, que não tinha no acervo livros de literatura, apenas livros técnicos e não existia um investimento alto em questão de melhorar esse acervo e quando você levanta a situação, então para gente começar a gente precisa de um valor x aí vem da gestão: não a gente não pode, a gente definiu que a gente só vai investir metade disso que tu está pedindo. Naquela época eu lembro que foi assim um choque bem grande, que você teria que começar tudo de novo, mostrar que a gente precisa, que a gente não pode delimitar para o usuário: isso aqui são livros que vocês podem utilizar isso não podem utilizar. Desde que eu me lembro isso sempre foi tratado, a gente sempre bateu em cima dessa tecla de que o acesso a informação tem que ser livre a todo tipo de informação, não sou eu que vou dizer que nesta biblioteca a gente não vai ter livro a, b ou c porque a gente tem adolescentes então a gente não pode ter esse tipo de literatura, só aquele tipo de literatura. Também existia um falso entendimento de a biblioteca deveria ser moldada conforme os cursos que já existiam no campus então: nessa biblioteca a gente vai ter materiais relacionados aos cursos e somente isso. Não é uma biblioteca de ensino médio, mas nós temos alunos então a parte cultural, eu via bastante assim, um fator que a gente teria que melhorar, porém você volta àquela situação do planejamento, como é que tu vai fazer isso sozinha, não é só planejar depois teria que executar também.

Uma dificuldade que eu vejo até hoje assim das bibliotecas é essa questão de padronização, de tentar padronizar trabalho sistêmico, você utilizar muito padrões, por exemplo, que o pessoal costuma utilizar que dão certo no litoral, em grandes centros, difere muito da região

Oeste, tanto da cultura, quanto dos usuários que a gente tem nessas bibliotecas. Então esse é um ponto que eu percebo assim que é bastante complicado. Um fato bem pontual é a questão de cobrança de multas. Eu lembro muito bem que na discussão da implantação do sistema de bibliotecas do Instituto houve essa discussão. Eu acredito que a gente tenha feito isso lá por 2010 mais ou menos quando se questionava a questão de cobrança de multa em valor pecuniário né e não mais a questão de suspensão, penas alternativas, que a gente tinha, então existia essa discussão de que os alunos, de que tinha que ser cobrado, porém existia vamos cobrar a partir de que valor? Ah se ele chegar a R\$ 50,00 então ele bloqueia, a partir de R\$ 5,00, a partir de tantos reais, enfim, toda essa questão. A nossa diferença é muito grande, eu lembro que nessa situação eu levantei por exemplo aqui [...], a gente tem usuários que chegam no final do curso com R\$ 1,00 de multa. E o que a gente faz com esses usuários, a gente manda no banco pagar R\$ 1,00? Como se a gente está abonando as vezes um usuário que tem lá as vezes R\$ 100,00 de multa? Aí tu vai lá e padroniza que até valor x você não vai cobrar, e esse valor, parte desse valor vai ser abonado, você vai poder doar um material e aí a gente tem como negociar. Então enquanto o pessoal de lá precisa que seja feita essa cobrança porque sofre muito com material que não volta, nós aqui a preocupação é o que a gente faz com o usuário que tem lá R\$ 1,00 ou R\$ 2,00. Eu acho uma injustiça ter que mandar ele ir no banco pagar porque senão não vai receber documentação, não vai receber o diploma dele. Então eu acho que essa padronização é um pouco complicada.

Referente a atividades também que eu vejo uma diferença muito grande, a questão no campus onde eu trabalho existe o que eles chamam de Projeto Integrador e acaba que não existia no início esse trabalho a fim em questões, por exemplo, relacionadas ao plágio. Então você as vezes se depara com uma situação dessa, com um usuário que você identifica, mas como não é um padrão você fazer isso toda vez, mas as vezes as coisas acontecem assim. Então teve um fato, no ano passado, em 2014, me chamou atenção porque justamente eu tinha acabado de cadastrar, fazer indexação de uns periódicos, de uma revista de alimentos que a gente utiliza e me chamou atenção na hora que eu fui cadastrar um desses projetos integradores o nome do projeto integrador era exatamente igual ao de um artigo. Então fiquei nessa situação, poxa, conheço o usuário, sei também dos profissionais que estão orientando e tal, você fica agora trata-se de um plágio ou não trata-se de um plágio? Mas em fim, no meu entendimento, não acabe a mim, enquanto bibliotecária, investigar. Eu simplesmente repassei a

informação para a coordenação e falei: olha, dá uma verificada, porque justamente esse título tem um material aqui, enfim. Eu passei adiante, não fiquei com a responsabilidade de investigar mais relacionado a isso, mas então no dia a dia você acaba encontrando né. E realmente a questão do plágio sempre me chamou muita atenção até porque na época da minha formatura, em 2005, estava num momento na universidade de maior rolo relacionado a questão do plágio, porque parece que uma aluna da turma anterior acabou reprovando porque o TCC dela foi plagiado. Então isso sempre me chamou muita atenção, não sei se é pelos acontecimentos que já teve, que a gente já participou, mas me chamou atenção. Só que também a gente sempre tem essa intenção, eu pelo menos tento cuidar muito isso com os usuários de não me indispor com eles por algo que foge das nossas competências. Se você identifica ok, você passa, mas não vai acabar você interferindo, você lidando diretamente com o usuário sobre isso.

Hoje o que eu percebo no meu dia a dia, que eu tenho uma dificuldade maior é questão de tratamento igual e imparcial com relação aos usuários pela equipe. Tenho tido alguns problemas que eu percebo e acaba que como a equipe cresceu, hoje, atualmente estou na coordenação inclusive dessa biblioteca, e como coordenadora eu percebo que é complicado quando você tem que lidar com esse tipo de atitude da tua equipe. Já identifiquei algumas formas leves de não tratar realmente de forma igual, não consigo dizer porque motivo exatamente a pessoa age dessa forma, mas a gente percebe que não é de forma igual. As vezes um usuário vem lá, procura por um tipo de material: ah a gente não tem. Mas as vezes você percebe que num outro momento com outros usuários: ah pode ser esse aqui, vamos verificar. Então existe um desprendimento maior na hora de ajudar. Mas agora é um desafio de gestão, de sentar e conversar com essas pessoas, afinal não são formados na área, então talvez seja necessário que a gente faça um treinamento maior a nível de Estado mesmo, a nível de sistema, acredito que mais pessoas tenham esse tipo de problema, mas a gente tem algumas restrições quanto a equipe trabalhando nessa situação. E também relacionado à equipe, eu vejo que existe esse talvez não entendimento de como que se atua, como que acontece, como que existe o fluxo dentro de uma biblioteca. Você acaba percebendo que existe uma forma diferente de lidar no dia a dia porque a pessoa não pode ter barulho, não pode ter isso, temos que colocar senhas nos computadores porque os usuários então utilizando para outras atividades. A gente teve também relacionado a isso, ainda isso foi bem no começo da atuação desses auxiliares, acredito que tenha sido em 2013, quando a gente tem

nessa biblioteca, a gente tem acesso à internet, computadores com acesso à internet e eu acredito que a gente acaba também não podendo limitar esse acesso e não é o entendimento que pessoas que acabam chegando e pensam isso aqui é um espaço de estudo, não pode ter esse tipo de acesso, por exemplo, ao e-mail particular. Então no campus onde eu trabalho existia esse entendimento de que os computadores da biblioteca eram meramente para a pesquisa, porém a gente tem um grupo de usuários que a gente vê que realmente precisam de acesso ao e-mail particular. Então a liberação desses computadores para esse tipo de acesso, acaba que a gente precisa conversar com a gestão, até com os colegas, coordenadores da área da TI para que não exista essa limitação, porque na verdade tu vai acabar controlando o acesso à internet desse pessoal, sabendo que existe uma diferença muito grande hoje de acreditar que todo mundo tem acesso em casa, a gente sabe que não tem. Então esse acesso também a gente teve que dar uma melhorada. Isso então de atividade mais de gestão.

Quanto à parte dos processos realmente de informação dos usuários, a gente acaba ainda fazendo bastante coisas, a maioria das coisas de solicitar material, participar desse processo de solicitação de material, no que chega esse material você acaba fazendo toda a parte do processamento técnico e mesmo já nessa parte de solicitação desse material a gente já tem um entendimento assim de que é muito importante que você traga o usuário para que ele já faça essa participação desde o início. E aí a gente fez também bem essa troca quanto a questão que não se tinha essa abertura do usuário solicitar o material que ele quisesse, por exemplo. Então como houve na verdade essa troca de gestão no campus a gente tem uma abertura maior e um entendimento maior de que o usuário faz parte de todo processo, então a gente sempre faz, no que é feita essa solicitação de material novo, eles acabam solicitando também, o que antes não era bem visto assim: não, a gente acaba determinando o que comprar e pronto. Então hoje o que que a gente tem além dessa participação na compra de material, acaba que o usuário também ele participa mais quando dessa chegada do material: ah eu gostei muito desse livro aqui, vamos utilizar esse livro em tal disciplina. A gente poderia também fazer alguma coisa no sentido envolvendo a parte mais cultural. Tem sido trabalhado também, foi em 2013, a gente fez a semana do livro e da biblioteca onde então os usuários puderam se inscrever e fizeram instalações na biblioteca que foi bastante legal. E fizeram essa parte de instalação desses livros, na verdade, foi feito um concurso cultural sobre o livro preferido. Então cada usuário fazia ou por instalação, ou por desenho, ou por maquete

fazia essa representação do livro escolhido, que mais tinham gostado, acaba que isso resgata, aproxima mais o usuário com a biblioteca e a gente consegue fazer uma divulgação maior de todos os outros serviços que a gente oferece, porque hoje a gente percebe que o usuário acredita que é mais o empréstimo e devolução de livros. Então o professor fala de um livro em sala, ele vem lá buscar, retirar aquele material, se o professor não fala aquele material fica lá, não é retirado e acaba ficando como se não tivesse, porque o usuário acaba não vindo lá, acaba não circulando tanto né. Então dessa forma a gente acaba podendo divulgar mais esses processos também. De forma geral a gente tem hoje então um acervo mais amplo, não só das áreas técnicas, mas também de acervo geral e o usuário acaba participando desse processo.

Quanto já a questão de outras formas da gente trabalhar não só a parte muito técnica da Biblioteconomia, por exemplo, a gente também tenta fazer outros tipos de trabalho, ano passado a gente teve a questão de participar no processo do pessoal que faz o Projeto Integrador, trabalho de conclusão do pessoal que está fazendo o ensino médio e técnico, de você ir até a sala de aula, de você levar para eles a apresentação, por exemplo, das bases de dados, do portal da Capes. Foi um trabalho que eu achei muito gratificante também, porém acabei terminando mais cedo pela questão da gestação, até teve algumas turmas que eu não consegui atender. E nesse processo de ir até a sala de aula, acaba que a gente consegue trabalhar outras questões também como a parte de direitos autorais, você acaba tratando mais especificamente dentro do que você utiliza a parte de normalização né. Então esse tipo de trabalho acaba que a gente oferece também aos usuários e é um trabalho que eu considero bem interessante. Nessa parte apenas eu acredito que falte assim uma integração maior com os professores de área, por exemplo, porque acaba que no entendimento deles as vezes você acaba sendo alguém para dar uma aula na sexta-feira à noite, no final, as últimas duas aulas, enfim, em véspera de feriado. Então assim acredito que a gente poderia fazer isso de forma melhor se fosse mais integrado, se fosse realmente repensada essa forma, de não chegar lá no final quando o aluno está terminando o curso e aí eles lembram olha lá na biblioteca tem alguém que talvez conheça um pouco mais, que possa trabalhar com eles essa questão e aí chega lá no final do curso, você vai lá naquela turma e eu sempre digo assim, se desses 30, 2 foram resgatados e com isso passaram a utilizar as bases de dados a gente já fica feliz, porque se sabe que no final do curso eles já estão cansados, eles não estão muito a fim. Acredito que seria mais um acompanhamento que a gente poderia fazer desde o

início do curso, mas existe essa situação onde você técnico bibliotecário acaba dentro da categoria dos técnicos e não dos professores.

Fora isso a gente tem mais essa questão de atendimento padrão onde você fica muito nessa situação de cadastrar material, atende o usuário, faz todo esse planejamento anual dessas atividades mesmo da biblioteca, faz essa parte técnica mesmo, que hoje a gente tem essa diferenciação no Instituto onde o bibliotecário acaba que fica ainda nessa situação de estar sozinho no campus e você tem as atividades técnicas que só você desenvolve, então não tem como você contar internamente com ajuda nesse tipo de atividade. Eu hoje percebo isso, nessa minha atuação a dificuldade é de realmente ter uma equipe, mas nessa equipe você não tem outro profissional formado e você acaba que consegue dos auxiliares que você tem, consegue auxílio, mas é auxílio para as atividades, você não consegue que alguém ajude a fazer as mesmas atividades que você faz e se espera que você tenha esse trabalho em equipe, que você tenha essa equipe atuando junto, mas eles não tem essa formação e você fica realmente restrito a receber somente uma ajuda, não realmente alguém que você possa dividir a parte de processamento técnico, principalmente.

Nessa atuação então dos meus agora completando 10 anos, gosto realmente de trabalhar nessa área, vejo que muitas das questões que a gente trabalhou em época de faculdade, que a gente trabalhou em sala de aula, senti bastante que trabalhamos muitas questões realmente que você acaba utilizando de uma ou de outra forma, você se remete a elas, porém eu sempre digo que essa formação universitária que a gente tem hoje para nossa atuação tem algumas vivências que você realmente só vai ter depois que você sair da universidade, que você só vai aprender na hora do aperto mesmo e o que predomina hoje, que eu percebo, que é uma ideia que a gente está tentando levar agora é essa situação de trabalhar mais em rede. Hoje no Instituto a gente tem esse sistema de bibliotecas que eu vejo que muitas atividades ali você consegue uma parceria legal, porém a gente está pensando em fazer isso também na região Oeste, de tentar até, eu já tive contato com outra bibliotecária aqui da região que é bastante preocupada nesse sentido, bastante atuante, da gente tentar mobilizar para fazer justamente essa troca de informações, da gente poder trabalhar mais em equipe, porque de fato é o que eu mais sinto assim hoje na minha atuação é essa falta, esse distanciamento eu diria. As coisas acontecem, atualizações acontecem, elas sempre são para o litoral, você não consegue sair, afinal de contas quando você sai o seu trabalho fica. E eu venho inclusive agora de uma licença maternidade onde ficou parado, toda

atividade, todos os processos ficaram parados. Funciona somente o empréstimo e devolução. Então você fica numa situação que você trabalhando em equipe talvez seria mais interessante. Depois que a gente retomar agora essas atividades, a gente está pensando em talvez criar na região Oeste também para que a gente possa talvez fazer um encontro, alguma sistemática, um fórum, alguma coisa onde você tenha como trocar mais experiências, compartilhar, e não atuar de forma sozinha. Hoje eu percebo que nessa região a gente sofre um pouco quanto a isso.

Olha Eliane, acho que era isso assim na minha atuação profissional (risos) desses 9 para 10 anos já. Sinto também uma necessidade maior de participação quanto atividades até de ACB. Eu fico até um pouco frustrada nesse sentido porque para essa região a gente sabe, claro que a gente já sabia disso antes, que é diferente, é complicado realmente, até por questões de números de profissionais bibliotecários formados nessa região a gente tem poucos realmente atuando aqui, mas a gente também sente que quanto aos órgãos CRB, ACB que é mais complicado né. É tudo mais para o litoral e a gente acaba nessa região mais carente quanto a isso. Mas fora isso e por essa atuação dentro do Instituto, acho que a gente tem de todas as formas, é uma prática de todos os tipos de atividade, de vivências, de encontro as vezes com gestores mais tranquilos, as vezes gestores nem tanto e outros nada tranquilos e tu acaba no dia a dia tendo que melhorar sempre, contornar essas situações. Acho que era isso!

Pesquisadora: Eu vou te fazer algumas perguntas com relação a essa narrativa. Sobre a tua primeira experiência profissional na universidade privada, como você se comportava com relação àquela situação de vivência com a bibliotecária que você me falou, não tão ética? Como você se portava frente a isso e o que você considerava na relação com ela e com os usuários? Como era a tua relação com os usuários nessa situação que você estava vivenciando?

Narrador A: *Na verdade, como era meu primeiro trabalho, tinha me formado final de 2005, e comecei a trabalhar lá final de 2006, então eu tinha acabado de sair da universidade. Com ela a minha postura sempre foi muito de não enfrentamento, principalmente perante outras pessoas ou perante os usuários, buscava tentar entender, porque a princípio não houve uma explicação muito clara, eu não conseguia enxergar o que estava acontecendo, porém com os usuários eu acho que era mais difícil porque chegava àquela hora que o usuário dizia: poxa, mas eu vim aqui ontem e a outra bibliotecária me emprestou aquele material, por exemplo. Aí eu dizia: então vamos lá, vamos conversar*

com ela, vamos verificar o que está acontecendo. E muitas vezes eu me senti muito constrangida porque chegava com o usuário com a outra bibliotecária e ela dizia: sim, para essa pessoa pode emprestar o material. E eu ficava, meu Deus, então me dissesse esse material pode emprestar, sabe. Mas, claro, eu nunca discutia por mais que eu percebia que em alguns momentos, momentaneamente, acho que era intenção da bibliotecária talvez no sentido de me colocar de forma negativa para os usuários dizendo: olha, tá vendo ela não é preparada, ela é nova, ela ainda não sabe lidar. Enfim, mas eu sempre busquei esse entendimento, nunca falei nada perante um usuário: olha essa pessoa está te atendendo de forma diferente, vai lá e reclama, porque eu sei que para fulano ela empresta material. Só que tinha uma equipe maior também atuando na biblioteca e aí o pessoal começou: olha, é estranho né! E o problema é que alguns usuários, não sei, não era só comigo que a pessoa era bem ríspida assim, até grosseira, e alguns usuários passaram a querer atendimento comigo, então chegavam lá: (nome do narrador), eu preciso de um material assim, estou fazendo a pesquisa nessa área, tu pode me ajudar? E eu via que ela não gostava, dava um jeito de vir no meio sabe e se botar no meio desse atendimento para tentar fazer me isolar assim, sabe. Só que nunca, de forma alguma, não sei se talvez se era uma postura por estar iniciando ou se era uma postura minha, pela forma de criação. Acredito que como ela tinha mais idade eu também pesava muito isso, eu pensava: nossa, não, ela já é uma senhora né, então daqui a pouco eu estou sendo intransigente, estou sendo muito afoita né, mas assim, sempre foi uma postura mais de tentar entender o que estava acontecendo nesse sentido, nessa lógica dela, que para mim acabava não tendo muita lógica, mas de tentar não prejudicar o usuário.

Pesquisadora: Com relação àquelas “obras fantasmas”, como você se posicionou, o que aconteceu naquele fato específico?

Narrador A: *Eu acabei conversando com ela, porque acredito foi uma ingenuidade também, eu custei a entender que eram obras fantasmas, para mim eram obras extraviadas, obras perdidas, obras retiradas e não devolvidas, algo nesse sentido. E as vezes o usuário acaba tirando de um local e colocando em outro e eu disse: vamos fazer uma leitura de estante boa, vamos fazer um inventário. E numa dessas viagens, ela acabava fazendo viagens, e atendendo em outro município, como ela não deixava atividade, não deixava que eu fizesse cadastro das obras, como não deixava atividade técnica nenhuma, eu conversei com a equipe que tinha de estagiários: não, a gente faz esse levantamento, vamos fazer um inventário né, e tentar aproveitar o período de férias e*

tal! E foi ali que apareceu. E quando eu levei a lista do material que estava faltando para ela, aí ela olhou e disse vamos conferir. Olhou aleatoriamente um e outro livro e disse: a não, espera aí, não, esse livro está lá no Mato Grosso, tipo, ele não está aqui, mas eu sei onde ele está. Aí eu dizia: mas tá como eu, (nome do narrador), vou saber que este livro que consta aqui no sistema disponível, eu não encontro ele na estante, como eu perante o usuário vou explicar isso, sabe. Não, porque esse material a gente separou na época, quando a gente montou a biblioteca lá e está lá, mas isso a gente faz nessas aberturas de turma, e tal, mas a gestão sabe disso. Então a minha postura naquele momento, inclusive até pela questão da rispidez dela, ficava por isso mesmo, então para mim era um material que ela tinha ciência e que, para mim, ela tinha controle do que estava ali realmente e do que não estava. Eu ficava me perguntando como eu vou saber o que é livro roubado, extraviado, porque não tinha esse controle, mas era conversa minha com ela, não levei para a gestão porque ela tinha me dito que a gestão tinha ciência.

Pesquisadora: No novo campus do IFSC, você me relatou uma situação de que havia um controle para comprar o material. Me conta algum acontecimento, se você lembrar, com o gestor relacionado a esse controle. Você costumava se posicionar? E como essa situação está hoje?

Bibliotecária A: *Sim, na verdade, isso em 2012, existia uma gestão no campus e essa gestão, houve a troca dessa gestão, então hoje a gente está com um novo gestor, mas o fato em específico desse controle era quando era feita a listagem de compra do material que passava pelo crivo do diretor né, então ele que analisava essa lista e até eu lembro de uma conversa com ele, feita no início da minha chegada, ali por novembro de 2012, quando ele olhando a lista dizia assim: não, olha esse livro aqui, eu já trabalhei em biblioteca, e eu sei que esse material aqui vai ficar na estante, vai ficar ali o livro fechado. Então não era uma análise, era uma olhada por cima da lista e ele dizia: esse material, meu Deus do céu, onde já se viu, essa literatura aqui, quem que vai ler. Então, era uma coisa assim totalmente sem lógica nenhuma, de ter esse controle mesmo, ele dizia: esse livro aqui, por exemplo, Mundo de Sophia, desse livro a gente vai comprar 1, não tem que comprar 3, não tem que comprar 5, é um livro caro e depois vai ficar ali. E hoje, graças a Deus, com essa troca que houve não existe mais. Hoje o que é feito, a gente está tentando instalar a comissão para o desenvolvimento de coleções, vai ter uma equipe responsável por essa compra. Só que hoje é definido um valor, na verdade eu faço uma*

estimativa anual considerando os cursos que já existem, a complementação desse acervo e também considerando cursos novos e um valor que é investido realmente em literatura. Então hoje isso está tranquilo, enquanto coordenadora de biblioteca, enquanto quem está lá no dia a dia lidando com os usuários, eles me dão essa liberdade, essa carta branca de elaborar esses pedidos, sem ter esse controle, no caso não passa mais pelo crivo da direção, afinal de contas, quem faz a solicitação de material são os próprios professores, então acaba que você dizer: não professor, você vai ter que trabalhar só com um livro, que não vai poder comprar os 6 que você pediu, hoje em dia isso, de forma alguma, é feito. Então não existe mais esse controle.

Pesquisadora: Com relação a multa, você lembra de alguma problemática envolvendo usuário relacionada a multa?

BibliotecáriaA: *No campus teve um fato sim, mas não no campus atual, foi campus anterior, no campus de [...], quando um aluno retirou um livro e ele foi assaltado. Era uma situação nova, que nunca tinha acontecido, e não existia uma estruturação muito grande quanto como proceder nesses casos né, a orientação que se tinha era que se o usuário extraviasse a obra então ele tinha que repor essa obra. Eu acredito que isso tenha sido 2009, 2010, e naquela época já tinha outra bibliotecária também, e acabou que a gente sentou e conversou: poxa, o rapaz veio e informou de que ele sofreu assalto e o material foi roubado. E já, só que o usuário não fazia isso dentro do prazo assim: olha meu livro está vencendo. Então acabou gerando multa. Qual foi o nosso procedimento, a gente solicitou, como ele já tinha feito o boletim de ocorrência, ele apresentou e lá constava que entre o material dele existiam livros também da biblioteca que tinham sido roubado. A gente pegou esse documento, esse boletim de ocorrência e encaminhou para a chefia de ensino informando que o usuário tal teve o material roubado e gerou uma multa: qual o encaminhamento que a gente vai tomar? Conversando com a chefia de ensino na época, como não existia nada formal escrito, referente a isso, a gente acabou conversando que nessa situação seria feito o abono da multa. O que que a gente pensou, enquanto bibliotecário, que a gente precisa que se tenha isso não só de forma verbal, então foi feito algum documento, não me lembro agora se foi aceito só a forma por e-mail, onde o gestor dizia que nesse caso o usuário não vai precisar fazer o pagamento da multa. No campus hoje que eu vejo especificamente que acontece muito é do usuário ter R\$ 1,00 de multa, por exemplo, chega na formatura, entre você gerar a Guia de Recolhimento da União, encaminhar ele para o centro para pagar, acaba que a gente fica sempre nessa situação, meu Deus do céu,*

a gente vai ter que cobrar ou não. Como no Instituto a resolução que a gente tem em vigor fala dessa cobrança, acaba que a gente tem feito isso. Fico assim enlouquecida, mas a gente tem feito o usuário ir lá no banco pagar. Então são vários usuários assim, a gente não tem usuários com multa muita alta. Ou mesmo quando a multa é muito alta, eu lembro assim de situações de outro campus que a gente sabe que bibliotecário acabou abonando. Eu lembro de um que foi relatado que fulano tinha R\$ 350,00 de multa, aí brigou, bateu no balcão, em outro campus né, e o bibliotecário foi lá e desconsiderou R\$ 300,00 e cobrou R\$ 50,00. Então, a gente fica assim, eu penso nesse meu usuário que acaba tendo que pagar R\$ 1,00 e daí você fica: poxa vida, eu poderia muito bem abonar! Mas eu acabo não fazendo, por acreditar que a gente trabalhando em sistema, em rede, não tem como você de forma individual querer definir alguma coisa, eu sempre prefiro que a gente tenha isso escrito em algum lugar. Acho errado que aconteça em outro lugar, acho, porém se fizerem errado lá, eu prefiro não fazer errado aqui, por mais que seja R\$ 1,00 ou R\$ 2,00, sabe. Então o que mais me chamou atenção nessa situação de multas realmente aquela de você não tem uma orientação formal e você acaba passando para a gestão, para a chefia imediata para tentar resolver e agora mais recentemente isso, assim, de ver que em outros campi, os profissionais acabam resolvendo de outras formas que não é a forma formal, que a gente tem orientação.

Pesquisadora: Com relação a você ir nas salas ensinar normalização, ensinar sobre pesquisa e mesmo com relação ao teu trabalho na parte técnica, em que você se fundamenta para fazer um trabalho adequado, ético e eficaz?

Bibliotecária A: *Olha Eliane, assim, tento de todas as formas trabalhar sempre com ética, no sentido de que eu não vou chegar numa sala de aula, por exemplo, e passar toda essa questão de pesquisa para os alunos e depois quando eles chegarem na biblioteca eu dizer não era bem assim. Quando eu vou para a sala de aula e falo sobre a normalização, eu acabo passando para eles, por exemplo: é um serviço que a biblioteca oferece, porém é importante que vocês façam agendamento. Por exemplo, estou fazendo meu PI, meu projeto integrador, preciso de uma ajuda na normalização - agenda comigo, porque como temos uma equipe onde tem auxiliares de biblioteca que não são formados na área, alguns usuários às vezes acabam achando assim, ah vou lá na biblioteca e eles vão me ajudar e o pessoal que está lá não tem essa formação e eu não posso cobrar deles também um entendimento, por exemplo, das normas da ABNT. Então eu tento sempre falar para o usuário vai lá na biblioteca, se tu tiver como*

agendar, melhor e senão procura vim comigo mesmo. Tento sempre falar, e tem usuário que as vezes diz: eu fui lá, mas a guria que estava lá não sabia. Eu tento sempre falar para eles: olha, eles são formados em outras áreas e não é de obrigação ter todo esse entendimento das normas da ABNT, por mais que seja uma atividade que eu acredito que a gente tenha que trabalhar com eles. Por isso que antes eu até mencionei a questão de cursos e formação para esses auxiliares. Então eticamente não seria nada legal ir numa sala de aula falar de serviços que a gente oferece e não deixar claro de que não é toda a equipe que vai poder realmente ajudar. Mas eu acho que essa parte é tranquila, poderia ser um pouco mais se a gente tivesse uma ligação maior com os professores, por exemplo, né, que a gente vê o trabalho, por exemplo, de normalização, o modelo enfim que é utilizado, quando foi elaborado, não foi feito com o auxílio de bibliotecário. Então as vezes você se depara com aluno que diz: não, mas está aqui no manual, eu estou com o manual aqui de como se faz e diz que é assim e você está dizendo que é diferente. Aí eu sempre tento dizer que sigo as normas da ABNT, então a norma da ABNT é o padrão, se esse manual foi feito e diz que é diferente, então vamos conversar com o orientador e perguntar o que vamos seguir, se é as normas ou esse manual feito por uma equipe de profissionais. Sempre no dia a dia tu acaba tendo que direcionar um pouco, mas nunca dizendo que o pessoal que fez está desatualizado, o pessoal que fez está errado dessa forma e tu percebe que em muitos momentos tu poderia, mas acho que é isso.

Bibliotecária B: *Então, vou começar como eu me tornei bibliotecária, que daí acho que é mais fácil puxar o raciocínio cronológico. A princípio, quando eu terminei o ensino médio, na minha família era praxe: tem que fazer vestibular né. E eu terminei o ensino médio assim... um ano bem conturbado para mim. Tive alguns problemas familiares e psicológicos e quase não terminei o “terceirão”, mas consegui terminar, tive que me inscrever no vestibular porque a família toda termina o ensino médio e presta vestibular. Na época eu já trabalhava, e fui verificar nas universidades o que eu poderia fazer. A princípio, o meu sonho era fazer pedagogia, só que meu pai é professor na área de licenciatura, ele dizia: pedagogia não! Se tu queres ser professora vais fazer uma licenciatura, porque não tem sentido, pedagogo não serve para nada (risos). Bem rebelde meu pai. Aí o que que eu vou fazer, aí pensei em fazer Letras, sempre gostei de língua portuguesa, de textos e olhei o que tinha de opções nas universidades públicas. A ideia era fazer universidade pública, pagar nunca passou pela minha cabeça. Aí*

na UFSC eu gostei de Letras Bilíngue e na UDESC não tem Letras, o que que eu vou fazer na UDESC, vou fazer Biblioteconomia, e eu já conhecia alguns bibliotecários. Minha babá da infância era bibliotecária, a vizinha da infância era bibliotecária. Ah vou ver, fui lá na FAED, conversei com a coordenadora na época que era a... esqueci o nome da professora que já é aposentada, depois eu lembro o nome dela. Ai ela: o currículo da UDESC vai ser reformulado, vai ter tal e tal disciplina, vem fazer com a gente. Fez todo um marketing da Biblioteconomia da UDESC, como eu já conhecia a bibliotecária, já tinha conversado, tinha pedido orientação, eu disse: tá vou tentar! Até porque o curso da UDESC era diurno, era a tarde, e a Letras na UFSC era a noite. Aí eu disse: tá vou tentar as duas! Aí na época eu passei nos dois vestibulares, passei para a UDESC fazer biblio e passei para Letras bilíngue na UFSC. Comecei fazer os dois, pensei vamos ver o que que acontece. Na verdade, no bilíngue eu entrava em agosto, então comecei fazer biblio, estava gostando do curso e comecei fazer a Letras, mas depois de um ano e meio decidi: vou ficar só com a Biblioteconomia, Letras eu não estou gostando, acho que eu tenho mais a ver com a Biblioteconomia. Aí comecei, peguei bolsa para trabalhar na biblioteca da FAED, comecei a ter mais contatos, caí de paraquedas no serviço de referência. Na época era a [...] a responsável pela biblioteca, aí me botou no Portal de Periódicos: vai aprender Portal de Periódicos, a gente precisa de alguém que faça isso, que faça tutorial, que dê palestra. Nossa, mas eu sou bolsista: não, não tem problema! Aí trabalhei com isso, até gostei de trabalhar assim, mas era bastante demanda de informação, tem que estar sempre se atualizando e eu não estava conseguindo conciliar porque eu estudava, trabalhava e tinha bolsa (risos). Aí eu sei que na metade do curso, na metade não, quase no final do curso, abriu edital para concurso. Daí eu prestei concurso, na época eles chamavam de auxiliar de serviços gerais na UDESC. Era um nome estranho, só que todo mundo que entrava com um cargo de auxiliar de serviços gerais ia para o administrativo. Eu passei no concurso, a [...] era a coordenadora na época, aí ela disse: não, tu passou no concurso, a vaga é para a FAED, tu vai para a biblioteca, a gente precisa de mais gente. Aí minha primeira experiência profissional, não como bibliotecária, mas já dentro de biblioteca, foi como auxiliar de serviços gerais na FAED e daí eu não trabalhava mais no Portal de Periódicos. Eles me botaram no atendimento e depois eu fazia inserção, organizava os CDs de monografias para inserir no Pergamum. Aí me formei em 2004. Estava trabalhando lá, quando me formei, mesmo não sendo bibliotecária, comecei a fazer um pouco de

catalogação né, na parte de teses e dissertações, trabalhava ali na UDESC. Aí surgiu a oportunidade para fazer processo seletivo para professor substituto, para poder trabalhar no centro do Oeste da UDESC, que estava sendo aberto. Aí eu comecei lá. Aí fiz o processo seletivo, fui classificada. Aí pedi exoneração do cargo de auxiliar de serviços gerais aqui, fui para Pinhalzinho, lá no Oeste, para montar a biblioteca e dar aula de metodologia científica. Como eles não poderiam abrir concurso lá, criaram esse cargo de professor colaborador de metodologia e me contrataram como professor. Foi minha primeira grande experiência como bibliotecária, que era organizar a biblioteca de Engenharia de Alimentos no Centro de Educação do Oeste lá em Pinhalzinho. Eu lembro que na época minha chefe era a [...] e ela fez toda uma cartinha para me recomendar para lá. Cheguei lá, a responsável pela região era a [...] e assim um mês, eu acho que um mês e meio que eu estava lá trabalhando na organização, pensando no acervo que seria adquirido, todo aquele trabalho inicial de construção de uma biblioteca, eu lembro que a responsável das bibliotecas da UFSC, a [...], foi lá e disse: nossa, tu era tão quietinha lá na biblioteca da FAED, parecia: só vai fazer serviço burocrático, só vai fazer catalogação. Agora está aqui ajudando a montar uma biblioteca, não esperava isso de ti. E aquilo parece que me: nossa, sou capaz de realmente exercer a profissão. Lá eu fiquei pouco tempo, fiquei um ano e pouquinho, porque eu fiz o processo seletivo para o mestrado aqui na UFSC né, e fiz o processo seletivo porque como eu estava como professora, eles estavam incentivando que se fizesse o processo seletivo para dar continuidade na atuação docente, no caso, se abrisse concurso para lá, que eles pretendiam abrir primeiro para docente do que bibliotecário, teria chance de concorrer. O que aconteceu foi que eu passei no seletivo do mestrado e obviamente eles não autorizaram eu ficar indo e voltando, porque na época eram três disciplinas obrigatórias no primeiro trimestre e daí eram três dias da semana, era segunda, terça e quarta, como eu ia dar conta de 40 horas semanais vindo para cá. Então abri mão de lá, pedi rescisão de contrato e vim fazer o mestrado. Aí fiquei um ano e pouco só no mestrado. Não abriu bolsa de pesquisa, então comecei a ficar agoniada porque trabalho desde os 14 anos, só estudar para mim não estava no meu contexto assim, depender de pai e mãe muito menos, aí comecei a procurar trabalho de novo. Só que aqui em Florianópolis é complicado, aí comecei a mandar currículo, fazer seletivo, fiz seletivo para o Senai em Tubarão, passei na seleção, e mandei currículo na época, numa indicação, numa faculdade em Joinville. Aí no Senai eu não fui porque

eles também não me permitiam terminar o mestrado, eu ainda estava com duas disciplinas pendentes e mais a dissertação para fazer e daí em Joinville: não, a gente deixa tu fazer as disciplinas, tu vem para cá quarta, quinta e sexta, segunda e terça tais liberada. Só que quarta, quinta e sexta tinha que trabalhar o triplo né. Aí fui para Joinville ser responsável por uma das unidades de uma faculdade local, lá era a rede local, era a rede Educar e a Faculdade de Tecnologia São Carlos. Lá eu trabalhei três anos mais ou menos né. Nessa faculdade tinha um colégio vinculado, então era uma biblioteca mista, bem complicado de trabalhar, porque os funcionários da biblioteca escolar não sentiam-se vinculados ao bibliotecário da universitária e queriam fazer serviço por conta, aí o que tu pedia eles não queriam fazer, foi assim, trabalho de formiguinha para trazê-los para o lado assim né, entender que eles eram importantes mas tinha que ter um profissional né, para orientá-los. Depois disso tinha feito um concurso para a Secretaria de Administração, aí fui chamada em 2008, vim para cá para Florianópolis de novo, trabalhei com biblioteca jurídica. Detestei! Fazia indexação de diário oficial, para mim foi assim, o pior período da minha experiência profissional né, era trabalhar ali. No dia em que eu, nos primeiros dias em que eu comecei a ir para lá, um colega já me disse: tu vai ter que arrumar outra coisa para ti fazer porque senão tu vai ficar deprimida se ficar só aqui. Bem assim! Aí eu comecei a trabalhar com a tutoria aqui na Especialização em Bibliotecas Escolares. Eu trabalhava 6 horas na secretaria e trabalhava com tutora, aí já não era uma atividade como bibliotecária. Aí estava lá, resolvi fazer o concurso para o IFSC, porque eu não gostava do que eu estava fazendo, eu gostava, gosto né mesmo de trabalhar em biblioteca na área da educação, fiz concurso para o IFSC e fui para [...]. Daí lá, inicialmente desenvolvi atividades de início de biblioteca, que era um campus em implantação né, e posso ir falando? É que tu ficas ai com essa carinha! (risos).

Pesquisadora: Eu só vou ouvir!

Bibliotecária B: *Ai meu Deus, é muito chato isso! (risos). Campus em implantação, catalogação, administração de biblioteca, sem servidor colega, era bibliotecária única, até que eu engravidei, no que eu engravidei de alguma forma teve uma força maior para solicitar um segundo bibliotecário. Quando eu retornei de licença, daí já tinha uma segunda bibliotecária. Depois de um ano a gente conseguiu auxiliar de biblioteca então a equipe ficou maior, depois, 2014 eu assumi [...], então mudou um pouco as minhas atribuições, passou mais para estratégias e políticas institucionais na área. Hum que mais? Hoje o que*

eu faço mais, [...] trabalho muito mais político e administrativo do que a tarefa de catalogar, de atender o público, não tem mais o aluno para ser atendido né. Na verdade, agora é a parte de gestão, para me relacionar, também é um pouquinho mais complicado. Tem que ter mais cuidado no que a gente fala, no que a gente faz, para poder negociar, mas em função da greve tem muita coisa que está meio parado, [...], tem que ter a articulação com os demais colegas, então está mais parado as questões políticas do sistema de bibliotecas do IFSC.

Olha, como te falei, sou bem ruim de memória, então tenho que pensar aqui. Sobre o plágio, não consigo me remeter a nenhuma situação em biblioteca, mas na minha atuação enquanto tutora de pós, assim, que ajudava nas atividades de correção né de trabalhos dos alunos, é uma coisa assim que no meio acadêmico é bastante comum, e as pessoas não tem nem noção de que aquilo ali é um crime né, então a dificuldade de escrever faz com que as pessoas se apropriem das ideias alheias e acabam utilizando para si. No trabalho de tutoria assim, bastante frequente isso né, e tem que fazer essa orientação para o aluno, de que aquilo ali não é certo, e tem toda uma legislação e que eles compreendam, e tem todo um trabalho de você pode pensar igual, mas não pode deixar de citar esse autor e essa pessoa que você se baseou para pensar assim.

Censura... lembrei agora (risos) que a gente adquiriu para a biblioteca de [...] no ano passado, o livro que saiu o filme inclusive, 50 Tons de Cinza. A gente solicitou, quando chegou, normalmente os nossos livros o pessoal do Compras sempre dá uma olhadinha no que chegou né. E um dos colegas: nossa, vocês compraram esse livro, meu Deus! Fez um bafo né: vocês vão colocar isso na estante para os alunos? Aí nós: compramos né, todo mundo tem direito de ler o que lhe convém, a gente não trabalha com menores de idade, nosso público é outro. Daí ele ficou quieto na dele. E para mim o livro estava circulando, um dia eu fui olhar numa sala que a gente tem reservada assim, que é materiais para eventos né, e tinha alguns livros pessoais que a gente levou para lá e estava os 50 Tons de Cinza lá camuflado (risos). Eu disse: ué quem colocou esse livro para cá? Peguei e botei para a estante, nem comentei com os colegas, estávamos em quatro trabalhando na biblioteca, eu, outra bibliotecária, um auxiliar de biblioteca e um assistente em administração, aí botei lá, e tinha um estagiário ainda, estávamos em cinco. Botei para a estante. No outro dia, o estagiário veio para mim: sabe quem botou esse livro aqui na estante? Daí eu disse: ah fui eu, por que? É que a (nome da outra bibliotecária) mandou tirar (risos). A (nome da outra bibliotecária)

mandou tirar (risos)? É a colega bibliotecária. Eu disse: não, mas não tem sentido. Vamos deixar ali, para que compramos livros para agora tirar, aí fui perguntar para ela: (nome da bibliotecária) por que tu tirou? Não, porque houve uma polêmica, o pessoal estava questionando e eu achei melhor tirar do acervo. Eu disse: mas a gente comprou é para as pessoas lerem né, teve solicitações tanto de alunos como de servidores, o livro tem que circular, se ele ficar lá escondido as pessoas não vão saber que ele está disponível. E a gente não tem alunos menores de idade. Aí ficamos nós duas ali discutindo se era um acervo pertinente para a gente ou não, mas voltou para a estante e na licitação seguinte a gente ainda pediu o restante da coleção. E está lá a disposição e circula, quando saiu o filme circulou mais ainda, só que houve divergências de pensamentos e aquele receio. Também teve uma discussão sobre o livro na nossa lista de e-mails, que alguns colegas também questionaram né sobre se era para o nosso público leitor, mas no nosso caso acabou ficando, nos outros campi eu não sei o que que houve. Lembro que uma colega de Criciúma também levantou uma polêmica a respeito. E eu lembrei de outra situação também envolvendo livros em outra biblioteca do IFSC, não na nossa, mas que a colega comentou que era um livro sobre religião e uma das professoras mandou um e-mail para ela questionando: ah mas para que esse tipo de material na biblioteca? E ela argumentou que era um tipo de acesso que tanto da religião x que ela estava questionando iria ter e iria ter de outras religiões, de outras crenças também para possibilitar a reflexão por parte dos alunos.

A questão de igualdade e imparcialidade na relação com os usuários é uma coisa que é constante, principalmente quando a gente tem diversos públicos para serem atendidos, no caso de universidades e do próprio Instituto Federal a gente tem o nosso usuário aluno em vários níveis, tem os nossos colegas de trabalho em vários níveis, tem os professores que se consideram, se consideram porque são o mesmo nível, mas se consideram em outro nível, e tem os gestores. Em [...], eu lembrei agora, que um professor em função dos cursos Pronatec né, que na nossa instituição não há uma normatização clara em relação a empréstimo de materiais para bolsistas Pronatec, e obviamente quando eles começam a trabalhar no IFSC eles acham que vão ter acesso e direito aos recursos que qualquer outro docente concursado, mas não é assim que acontece. Então aconteceu de um professor específico ir na biblioteca, olhou o material, a gente mostrou, claro né, o acesso ao material ele tem dentro do espaço da biblioteca, não que ele vá poder fazer o empréstimo, levar para sua residência. Então a gente,

gentilmente, mostrou todo o material para esse curso, normalmente o professor x usa tal livro, outro usa outro, ele disse: ah legal, quero levar. Não, levar o senhor não pode né, nós temos a política institucional. Ah tudo bem, vou falar com o fulano, que é o coordenador do curso Pronatec. Não sei o que aconteceu, que o professor Pronatec não retornou para a biblioteca, mas o professor fulano ligou dizendo: não, mas eu autorizo o fulano a pegar o livro, eu autorizo. Eu disse: o senhor não autoriza nada, porque tem a resolução interna que trata dos empréstimos, não tem o que o senhor autorizar. Não, mas eu estou autorizando, então me empresta. Aí ficou aquela discussão, eu sei que o professor não retornou e também não argumentou mais nada. Acreditamos nós que em algum momento, que não passou pela gente, talvez outros colegas do setor, que o próprio professor do Instituto, o concursado, pegou o material para o professor do Pronatec. Então tem aquela questão de dar alguns privilégios que a gente tem que tomar cuidado né. Outras situações corriqueiras é tu criar vínculos, relações com alguns usuários e para alguns: eu preciso de um xerox, pode fazer para mim? Não é um serviço que a biblioteca faz, mas: ah empresta aqui. Não é uma rotina do setor e que todos os colegas façam, mas em alguns momentos acaba passando que o outro é antipático. Eu (nome do narrador) gosto da Eliane, então eu vou lá tirar xerox para a Eliane, vou fazer alguns serviços para a Eliane, independente dos serviços da biblioteca. Aí chega a Eliane em outro horário, que não é a (nome do narrador), é o Geison: ah não, isso não é serviço da biblioteca, eu não posso fazer. Aí o Geison já é um mau funcionário, não faz as coisas. Então isso é uma questão complicada, então, pelo menos lá na biblioteca de [...], que é uma referência mais imediata né, a gente sempre tentava conversar dessas situações e avisar o outro: olha, eu disse não para tal situação para o fulano, então é não para todos né. E eu não lembro assim de nenhum caso específico que deu maiores constrangimentos: ah você é legal, e você não é.

Estou tentando pensar em outras situações, e não só em opinião. Sobre a descrição dos processos de informação dos usuários, é algo assim que eu não lembro de nenhuma situação específica, mas até o fato de as vezes a gente conversar num balcão de atendimento pedindo algumas informações para o usuário para o preenchimento de um cadastro, por exemplo, pode constrangê-lo e a gente nem percebe né. Eu não lembro de nada específico, mas a gente não tem um espaço na biblioteca para isso, ou se prepara para conversar com o usuário num lugar reservado, acaba conversando naquele contexto todo em que

várias pessoas estão circulando e a gente não sabe as interferências que isso pode dar em conversas extra biblioteca.

Sobre as normas, não é bem o contexto, mas hoje mesmo [...] veio um professor: ah nós temos acesso às normas da ABNT? Eu disse: temos! Informe-me como era o acesso, informe-me o login e senha necessários e ele: nossa uma aluna minha estava precisando disso para fazer uma monografia e a gente nem sabia que o IFSC tinha. Eu disse: não, mas a gente já tem a bastante tempo, talvez precise melhorar a divulgação. Ele: com certeza tem que melhorar a divulgação porque eu deixei de dar a informação para uma aluna que estava estudando, estava precisando desenvolver um trabalho por falta de conhecer o mecanismo de acesso né. Então as vezes a gente sabe tão bem para a gente, eu sei onde achar, mas será que nosso usuário, a pessoa que está precisando também está tendo esse acesso, está sabendo que a instituição está oferecendo? A gente sabe para a gente, mas não sabe se está atingindo nosso público, fica obscuro para eles as informações.

Me veio agora na cabeça, talvez pensando na ética, quando a gente está à frente da representação de um grupo é complicado porque a gente fala muito pela gente né, e na verdade a gente está falando em nome de um grupo. E nem sempre a gente acaba falando o que o grupo pensa, a gente fala o que a gente pensa. Então de alguma forma acaba não sendo ético, não sei, é complicado, é um dilema é uma angústia, tu tenta representar, falar o que a maioria pensa, mas nem sempre tu consegue. Tu acaba muitas vezes trazendo para a tua fala, para a tua postura o que é teu e não o que é do grupo né. Isso é bastante complicado, é uma vivência que eu estou tendo que aprender, tanto no Instituto quanto na associação, que eu estou na associação, é bastante complicado: em que momento que eu estou agindo como a (nome do narrador) agiria, em que momento eu estou falando enquanto associação, em que momento estou falando enquanto SiBI né? Assim, é bastante complicado. Eu acho que quando a gente está em grupo a gente tenta seguir alguns dos nossos princípios, mas em alguns momentos tu vai ter que falar pela maioria, mesmo que você não concorde.

Essa questão de livre acesso à informação é uma coisa que ainda tenho que refletir um pouco, que a gente tem essa lei de acesso, portal de transparência, mas ao mesmo tempo a gente tem algumas informações que são confidenciais, então qual é o limite disso para mim ainda não está claro né. Eu presenciei, não em biblioteca, mas na Reitoria uma discussão sobre isso. Era uma pessoa que está fazendo uma pesquisa de mestrado e precisa de informações do Instituto para

desenvolver a pesquisa, só que ao mesmo tempo parece que a forma como ela está pedindo os dados já requer a análise feita, e daí a pessoa falou, alegou que tem a lei da transparência, aí a outra pessoa disse: não, mas a lei da transparência tem todo um processo que você precisa ter para ter acesso né, exceto o que está no Portal da Transparência, o resto né, você precisa solicitar, tem todo um procedimento que vai passar por avaliação para saber se aquela informação realmente é pública ou se ela é confidencial. Então tem uns limites que eu desconheço, será que é livre acesso mesmo?

A gente vê muitas informações, principalmente nas mídias sociais, que a gente nem sabe mais se é real ou não né. A gente recebe e o filtrar assim é complicado. Esses dias até mandaram, acho que era de doação de sangue e até divulguei: fulano está precisando de sangue. Tinha o nome da pessoa e tudo, depois veio outra pessoa: não gente, eu fui consultar, isso daí não é nem aqui em Santa Catarina, é lá na Paraíba, mas a pessoa já não precisa mais. Então é um volume tão grande que acho que o que é realmente pertinente, o acesso mesmo, a gente não tem, a gente tem uma poluição informacional.

Sobre normalização e leis, estou pensando, a gente tem código de ética, a gente tem um monte de documentos a seguir, mas se eu te falar que eu conheço, assim para dizer eu tenho ali do lado, eu consulto, eu utilizo, não é prática minha fazer. Eu acho que é muito no achismo que a gente acaba desenvolvendo algumas coisas assim, de formação de pessoas, do que a gente aprendeu em família, e de formação básica mesmo, dos princípios que vem da infância do que realmente na faculdade eu estudei isso e foi falado do código de ética, e lá diz isso e isso e isso e por isso que eu sigo, conduzo minha vida profissional com base nele. Não, eu sigo com base no que eu realmente acredito enquanto pessoa e tento colocar na prática profissional.

Não sei mais o que lhe falar Eliane! Eu não tenho assim esse hábito de replicar história, porque eu acho que pessoas que contam e recontam elas vão guardando e vão conseguindo recontar. Eu não, eu vivencio e normalmente guardo para mim, então muita coisa eu perco, aí se você começar contar: ah lembra daquele dia... Aí eu vou começar a lembrar.

Pesquisadora: *Então vou te fazer algumas perguntas, quem sabe você lembra mais alguma coisa. Você falou da questão do plágio, com base em que você se orienta sobre o que é plágio, o que não é, e como você passa essa orientação para outra pessoa, para um usuário?*

Bibliotecária B: *Olha, na época eu trabalhava como tutora, foi onde eu consegui acompanhar mais essa questão, porque assim na biblioteca do*

IFSC, por exemplo, não faço esse acompanhamento de escrita de aluno, não tenho essa preocupação em relação a plágio, é algo que não é comum para mim lá, então foi mais quando eu trabalhava como tutora. E daí eu tinha toda orientação das professoras orientadoras né. Daí eu dizia: olha professora, eu li esse texto, pelo que a aluna, o aluno apresenta ao longo da trajetória, está muito rebuscada, joguei lá no Google, no santo Google, e aparentemente é de tal autor. Aí os professores é que faziam os encaminhamentos de conversas com os alunos né. Não era tanto eu enquanto tutora. Eu buscava identificar pela construção deles de escrita e daí conversava com os orientadores, eu não fazia essa orientação em relação ao assunto. Mas é uma coisa que de tanto tu ler assim, você consegue identificar, ah isso eu já vi no outro texto ou isso é do próprio livro da disciplina. Era mais de vivência, de nenhuma teoria que embasava. O que é plágio a gente ouve na escola, na faculdade, copiar o que não é seu é plágio, mais nesse sentido.

Pesquisadora: *Você me narrou a questão dos livros polêmicos, do acesso a informação, de restringir ou não a informação. Que princípios você considera quando pensa em livre acesso a informação ou em restringir o acesso à informação e até em outras práticas profissionais? Princípios que são seus, que você inclusive disse que traz da tua família, da tua criação.*

Bibliotecária B: *Eu não sou muito de informação pública assim, o que eu tenho de atividades minhas profissionais, eu não acho que é público, o que eu escrevo para o meu grupo de profissionais, o que eu escrevo de normas, procedimentos, eu não acho que isso seja público, a não ser que seja alguma orientação para ser repassada né. Enquanto material, eu acho que o que tiver de obras, livros, periódicos que estejam dentro da biblioteca, são para ser divulgados, disseminados e ser emprestados. Eu acho que na hora que a gente faz aquisição de materiais a gente já pensa no nosso público. A gente não vai adquirir algo que considere que não seja para aquele público leitor. Apesar que a gente tem tão pouco recurso para adquirir, que acaba normalmente centrado no que o professor precisa para as disciplinas, não tem grande atrito com relação a isso nas atividades que venho exercendo. Nas outras instituições que eu trabalhei também não pensava tanto nisso, porque sempre o recurso era voltado para as disciplinas, então quem orientava o que ia ser adquirido para disponibilizar eram os docentes, então nunca tive grande reflexão e ficar pensando sobre o que vou comprar não vou porque vou restringir o acesso.*

Pesquisadora:: Tem mais alguma outra experiência profissional que foi marcante para você e gostarias de me contar?

Bibliotecária B: *Assim que foi difícil para mim, que tinha alguns limites pessoais assim, foi a situação da faculdade que eu comecei a trabalhar e que tinha uma biblioteca escolar envolvida né, a dificuldade de relacionamento com algumas pessoas, principalmente porque uma delas era muito mais velha do que eu, então como eu vou me impor enquanto profissional com uma pessoa que está há 20 anos na instituição e tem idade para ser minha mãe. Como eu enquanto profissional, iria ter uma postura para que ela me aceitasse, então foi bem complicado, foi uma experiência que agregou bastante para a minha postura, assim de pensar entre qual é o limite entre o profissional e o respeito pessoal né, de sempre pensar no outro, eu busco pensar no outro para não...: ah eu gostaria que fosse assim comigo, no caso de poxa ela pode ser minha mãe, eu gostaria que de repente chegasse uma garota né, porque era uma garotinha, tinha 23 para 24 anos, só porque tem um título superior, já querendo mandar, dizendo tudo o que tu faz até agora joga no lixo porque tu vai fazer o que eu quero. Então foi assim, um período bastante difícil, de conversar com outros profissionais. Eu gosto de ter essa referência de profissionais que já estão a mais tempo na profissão e conversar e perguntar como proceder né. Então essa foi uma experiência que eu acho que agregou e que trouxe uma discussão entre o pessoal o profissional.*

Pesquisadora:: E como era a tua postura diante dessa situação?

Bibliotecária B: *Inicialmente, eu comecei fazendo o meu trabalho: não, eu estou chegando, vou primeiro me apropriar do contexto né e vou desenvolver atividades bem específicas, você cuida do atendimento, por exemplo. Então ela ficava responsável pelo atendimento e eu fazia o burocrático, porque era uma época que a instituição estava com muito material para fazer o processamento técnico. Então não tinha realmente nem como respirar. Então onde dava os atritos nesse momento é que tinha poucos funcionários para atender tanto a escola como a faculdade, e em alguns momentos a pessoa tinha que atender faculdade: não, eu só atendo escola. Aí tinha que conversar: olha fulana, você é funcionária da instituição, você tem que atender os dois públicos, tanto o escolar como o da faculdade, nesse momento você tem que contribuir, porque não tem equipe suficiente. Em alguns momentos eu sabia que me sabotava né, deixava o aluno esperando ou não dava a atenção devida, só fazia o empresta devolve, fala para outra pessoa, aquelas conversinhas assim de quem não estava entendendo. Mas ela era muito esperta assim, ela tinha muita vontade, então comecei pensar em*

algumas estratégias: ah ela gosta de trabalhar com biblioteca escolar. Então vamos fazer algumas atividades que ela se envolva e que ela perceba que é importante. Então a gente fez algumas: ah então você organiza um mural para os alunos. Começou com pequenas atividades para o escolar, foi aumentando para que ela fizesse alguns serviços administrativos que também envolvia a faculdade né, e com o tempo a gente foi se conquistando mutuamente. Eu sei que quando eu saí ela já fazia bastante atividades administrativas, coisas assim que ela começou a contribuir mais, e não só no atendimento, mas foi assim uma conquista aos pouquinhos. Muito eu conversava com a Inês, que era responsável geral pelas bibliotecas: ah Inês, o que eu posso fazer, ela não está gostando. Eu sei, é difícil porque a situação dela e tal, mas vamos ver alguma coisa que a gente possa aproximar. E foi aos pouquinhos aproximando, sem criar aquele atrito assim: ah eu sou a chefe, você obedece. Não, eu vou fazer isso, meu espaço é esse, que tal você, o que tu acha? Sempre uma negociação né. Hoje ela ainda está lá na instituição, na biblioteca ainda, em vias de se aposentar, e a gente ainda tem convivência assim social, mas foi assim uma experiência difícil porque eu era ainda muito crua né, já tinha trabalhado um ano lá em Pinhalzinho mas nunca tinha passado por aquela situação né, de ter que negociar e ter uma pessoa subordinada, até então eu sempre tinha sido subordinada a alguém, então eu tinha que responder a pessoa, ou então eu trabalhava sozinha e mesmo sozinha sempre tinha uma gerencia. Depois de lá, de equipe não tive mais dificuldade, com exceção de um colega que tem um distúrbio, não sei qual foi o diagnóstico que deram né, que foi outra experiência assim complicada né de gerenciar, porque a função dele nem era em biblioteca, mas como a pessoa não se adaptava né, aquele clássico, botaram na biblioteca, e eu pedia as coisas e ele. Eu pedia: você tem que cortar contact. Ele: ah tá, quantos contacts precisa? 50. Ah 50 tu precisa para quando? Para amanhã. Então se eu cortar 5 agora, 5 a cada minuto, 5 a cada hora, eu estou com o serviço pronto. Tá, passava 3 dias não tinha o serviço feito. Então foi uma outra época complicada, de entender o outro e saber das limitações e ao mesmo tempo precisar da pessoa para o trabalho. Acho que o mais difícil é realmente a convivência, as relações pessoais né com as pessoas, os profissionais que trabalham com a gente né. Nunca passei por situações de assédio moral, que está muito em alta, nunca passei nem de alguém dizer para mim que estava sendo assediado pela minha fala e nem de me sentir assediada de alguma forma por algum superior, colega né, nesse aspecto.

Bibliotecária C: *Bom, eu não tenho uma história assim como bibliotecária muito antiga, eu me formei em 2006 e só fui conseguir emprego como bibliotecária em 2010. Eu fui para Caçador, eu achei bem interessante na época que eu fui para Caçador trabalhar no Senac porque percebi o quanto o bibliotecário é valorizado em cidades do interior. Eu fiquei quatro anos em Florianópolis e não consegui nada, aí não tinha experiência profissional né e precisava no currículo, e Caçador eu fui, trabalhava no Senac, aí fui contratada para trabalhar no Marista, e ainda era consultora na Prefeitura. E eu era a única bibliotecária, não, não era a única bibliotecária, tinha uma bibliotecária que trabalhava na UNC há mais tempo, mas era só nós duas bibliotecárias em Caçador, interessante! Então eu não tenho muita experiência sobre a profissão. Trabalhei em Caçador no Senac, no Marista, aí logo depois fui chamada aqui para o IFSC, eu assumi em 2012 aqui. E, aqui, o serviço público tem uma diferença na forma como a gente conduz o trabalho até, não que o Senac seja inteiramente privado, mas são exigidos do profissional outras atribuições até além do que a gente desenvolve aqui no Instituto Federal, que é um serviço público, aqui a gente já tem o plano bem determinado, as funções, o que vai fazer, e na empresa privada as vezes eles usam o profissional para várias outras coisas porque acha que bibliotecário pode fazer qualquer coisa. Mas foi uma aprendizagem para mim, todas as questões como profissional, a grande experiência que eu tive mesmo foi no Colégio Marista com as crianças, porque eu pude desenvolver mais o lado cultural e criativo do profissional bibliotecário. Depois quando eu vim para o IFSC eu consegui conciliar aquela experiência da empresa privada, a criatividade de uma biblioteca escolar, no serviço público, então eu consegui aliar esses dois lados e desenvolver os trabalhos aqui no IFSC. Não tenho grande experiência assim para te falar, mas desde que vim para cá, o IFSC, com a expansão, está criando os cargos, determinando bem as funções, a estrutura mesmo da instituição, e foi definido a coordenação nesse interim e eu já assumi a coordenação aqui do IFSC.*

Sobre situações assim éticas, eu tive experiência mais pessoal assim talvez em Caçador e uma aqui no IFSC a pouco tempo. Em Caçador, eu falei que eles exigem mais do profissional, então eu tinha que escrever uma nota diária para o jornal local correspondente ao que estava acontecendo no Senac naquela semana e mandar uma notinha para o jornal. Era uma das coisas que a gente tinha que fazer, era meio que repórter: bibliotecária então você pode fazer as notinhas para mandar para o jornal? Eu comecei a escrever e comecei a gostar da

brincadeira, eu achei interessante eu escrever alguma situação daquela semana, mandar para o jornal e ver publicado no jornal, achei bem interessante. E eu fui melhorando essa situação e um dia eu escrevi um belo texto e eu achei assim nossa, foi bem bacana, foi uma coluna inteira e tal, de uma visita técnica, e mandei o texto primeiro para o meu chefe, ele leu gostou e tal, ai ele passava para outra pessoa que mandava para o jornal. Eu acho que porque o texto ficou muito bom, quando eu pego o jornal para ler, que eu comprei o jornal, não saiu no meu nome, saiu no nome da repórter. Essa foi uma situação assim que eu fiquei muito deprimida com a situação, o quanto é ruim você fazer algo, você saber que o filho é teu e outra pessoa colocar o nome. Foi a situação mais acho constrangedora, doida para mim, sabe. Ver aquela matéria tão bonitinha, eu estava aperfeiçoando minha forma de escrever, e deu tanto desânimo que eu não quis mais escrever para o jornal. Então foi um balde de água fria, algo que eu estava gostando de fazer, de escrever, e quando sai um texto bom, sai no nome de outra pessoa. Essa foi uma situação que marcou, mas não era tão quanto o serviço do bibliotecário em si né. Eu estava divulgando, disseminando informações e sai essa situação.

Outra história que ocorreu a pouco tempo e que me deixou um tanto triste, e que eu não soube como agir e até hoje não consegui assimilar, é aquela experiência que eu tive no Marista estimulou muito o meu lado criativo com crianças, e eu comecei aplicar aqui no IFSC, e eu fiz, desenvolvi algumas atividades que começaram a sair do IFSC. Então a primeira situação, eu cheguei num local que eu vi a atividade que eu desenvolvo, mas nem uma referência a minha pessoa ou à instituição. Era como se fosse criado lá né. Não falei nada a pessoa, porque a gente havia feito um curso aqui no IFSC, onde eu apresentei várias atividades que eram desenvolvidas, eu disse que elas poderiam usar nas suas bibliotecas, mas a gente sempre espera que o uso sempre seja da onde vem. Foi uma situação assim, mas era uma bibliotecária que não fazia parte do nosso grupo do IFSC, então deixei, como eu tinha falado em reunião, que era capacitação, que eles poderiam usar, então eu pensei, ah se eu falei então ela se achou no direito de se apropriar, não falou nem atividade criada pelo campus [...], não precisava nem colocar o meu nome. Mas essas atividades ganharam projeção e tal e dentro do nosso grupo de bibliotecários, não vou precisar falar nomes né, tinha um evento, um dos grandes eventos da área de Biblioteconomia e nossa coordenadora geral mandou um e-mail perguntando para todos quem tinha publicação, quem iria participar, apresentar trabalho no evento. Aí eu li o e-mail, como eu não tinha

escrito nada eu não respondi, mas recebi o e-mail dizendo que duas pessoas iriam no evento com o artigo tal. Só que esse artigo falava de uma atividade desenvolvida aqui na biblioteca. Assim que eu recebi o e-mail, que ela passa para todo o grupo, eu peguei o e-mail individual da pessoa, passei um e-mail para ela pedindo se eu poderia ler o artigo. Ela mandou o artigo e eu vi que ela escreveu, que se tratava de uma atividade desenvolvida aqui no campus e que não tinha mencionado nada. Aí eu passei um e-mail dizendo: olha, é interessante escrever e tal, mas você poderia ter me avisado que estava escrevendo sobre uma atividade que foi criada por mim, quem sabe eu escreveria o artigo junto contigo ou te dava mais informações sobre isso. E a pessoa respondeu para mim: ah eu não sabia que você queria escrever. Mas aquilo também foi outro sentimento, um sentimento bem pesado de plágio, se é a palavra que eu posso dizer assim. Teve aquela vez a repórter que não mencionou, e a colega de trabalho que escreve sobre a atividade e não menciona que a atividade sai dali. Acho que depois disso, na apresentação, segundo me relataram, ela mencionou que era uma atividade que foi criada aqui no campus, mas assim, eu vi no artigo que não foi alterado nada da forma como a gente desenvolveu, até para justificar a nossa atividade eu criei uma estratégia, para as pessoas não acharem tão estranha a atividade. Então foi usada até aquela mesma teoria assim sabe, eu achei isso muito antiético da parte de uma colega da mesma instituição. Me doeu mais do que a outra, da outra instituição. Daí pensando bem, sobre os bibliotecários, a gente aprende tanto assim a fazer citações, aos direitos autorais, a respeitar o colega, a divulgar as informações desde que estejam citadas e a gente vê acontecer isso com a gente, daí eu pergunto: nossa, será que ela não teve as mesmas disciplinas que eu tive né? Será que não foi instruída, é um profissional que está trabalhando com a informação, era a primeira pessoa eu acho, nós somos as primeiras pessoas a colocar muito bem da onde surge aquela informação, quem é o responsável por aquela informação, sabe. É o que eu busco fazer. Até a questão, tem o grupo do Facebook da biblioteca, e sai vídeos com o nome, e eu não posto vídeo se eu não for lá buscar o nome de quem está se apresentando né, e eu procuro também fazer o máximo para falar para a pessoa mesmo na mensagem: estou compartilhando esse teu vídeo né. Porque é o tempo dela precioso buscando uma informação, um vídeo, uma informação que seja interessante e coloca ali, e as pessoas simplesmente saem compartilhando como se fosse, sabe. Aquilo ali também é uma situação que me desagrada, me desagrada muito, porque eu tiro o meu tempo, porque é o grupo da biblioteca, eu quero fazer coisas interessantes para

os alunos, então eu tenho um tempo precioso na busca de vídeos interessantes, de mensagens interessantes, de figuras e tudo, aí coloco ali, na outra semana eu vejo aquele monte de compartilhamento, como se fosse, sabe, sem nenhuma menção que saiu daquele grupo. Então eu não sei se nós, se a gente não entende que isso é ética, eu não sei se as pessoas entendem, compreendem o que está acontecendo. Era isso mais ou menos.

Sobre o plágio, a ética, o livre acesso a informação, a confiabilidade dos dados, não que alguma coisa aconteceu, mas eu acho que as ideias precisam ser valorizadas, as pessoas precisam citar de onde surge a ideia, porque a criação é algo muito difícil e as pessoas não respeitam isso, acham que criou, fez, e podem sair copiando sabe, isso é o que eu acho assim mais intrigante talvez para mim, porque eu tenha vivenciado essas situações que eu me senti muito mal, não que eu não queira disseminar a informação, reter, não é isso, tanto que a gente fez lá aquela capacitação e eu mostrei todas as atividades que são feitas e quando eu fui visitar a biblioteca a atividade estava sendo feita, eu fiquei feliz né porque: olha, é uma ideia que está... Mas, poxa, eu não precisava uma pessoa adulta, não precisa falar: olha, os direitos autorais. Mas eu percebi que em outras capacitações eu vou ter que falar sobre isso. Eu acho que a liberdade que as pessoas têm de copiar à vontade é porque elas nunca passaram por essa situação assim talvez aí não sente aquela tristeza de ver a tua ideia viajar, mas sozinha, um filho sem pai né. Ou ser adotado por outro, e a tua parte ser um pouco mais, sair do nada, criar aquilo ali, não é valorizado.

Pesquisadora:: Você pode me contar que atividade era essa e que postura você adotou naquela situação?

Bibliotecária C: *A atividade que eu desenvolvi aqui é uma divulgação de livros, a gente copia a primeira página do livro, digita, coloca as informações, coloca na porta do banheiro e diz para o leitor: se você gostou de ler, quer continuar lendo, vai até a biblioteca, faz o empréstimo. Coloca a capinha, coloca outros livros relacionados e a gente denominou essa atividade como WC Leitura. Para colocar aquela leitura no banheiro, nós colocamos um pouco da teoria do dadaísmo, a quebra de regras, de padrões, porque a arte não tem que ser métrica, ela pode ser livre, pode dar lugar a literatura também. E os nossos usuários aqui adoram essa atividade, eles sempre perguntam o que vai chegar de novo aqui, eles estão sempre na porta do banheiro e chegam aqui e perguntam: olha, eu quero aquele livro que está na porta do banheiro lá em baixo. Então já criamos até o esquema para saber qual o banheiro que colocamos os livros. Então, essa atividade ela foi a mais*

usada por outros bibliotecários profissionais e, na verdade, eu não me posicionei de nenhuma forma, a não ser com a colega de trabalho que eu mandei e-mail dizendo que eu poderia ajudar a escrever sobre isso, já que ela queria escrever né, mas eu não procurei, não fiz mais nada além disso por outra questão também. Ela entendeu eu acho pelo e-mail que eu não gostei da atitude e para que não aumentasse isso, porque é colega de trabalho, acho que a gente tem que conversar, tem que mostrar o que gostaria para depois expandir, mas primeiro no nosso grupo, que é considerado uma família, porque você faz parte da mesma instituição e se você começa a criar situações muito difíceis, vai ficar difícil para interagir no grupo. Então tem que ter um jogo de cintura político, de forma a conversar. Eu poderia, se eu quisesse, mandar uma carta lá para o evento dizendo que era plágio, e eu ia constranger ela, porque ia ser derrubado o artigo, mas eu acho que a situação pesaria muito. Seria uma luta pelo meu direito, mas eu geraria uma guerra interna. Então eu prefiro calar, mostrar para ela, e estou falando para ti dessa situação sem criar alarde, ela ficar sabendo e internamente a gente passar essa informação, e em outras capacitações sugerir como o grupo se portar numa situação assim, eu acho que é por aí, eu penso que a minha atitude é essa. Primeiro resolver interno, mostrar, não chegar e brigar de frente, porque eu vou me indispor com o grupo, ela vai ficar constrangida, porque foi um evento nacional né, é ruim para o grupo saber que dentro tem, então já sugeri para a coordenação alguém, numa próxima capacitação, alguém que possa fazer uma palestra sobre direitos e deveres, sobre ética, isso é importante a gente reforçar, porque nós temos que nos proteger, assim, grupo fechado, mas a gente tem que reforçar sempre que se eu faço isso com as pessoas do meu grupo, quiçá com outros, então o respeito começa em casa, estamos em casa, é por aí.

Pesquisadora: E naquela outra situação do jornal você me explicou como você se sentiu, deve ter sido bem chato, mas você chegou a tomar alguma atitude, como isso se resolveu?

Bibliotecária C: *Então, passava por duas pessoas, era o diretor que lia a matéria, aprovava, e daí tinha uma moça que era responsável para comunicação lá, eu escrevia e ela que tinha o contato com o jornal. Todos eles sabiam e o arquivo estava no meu computador e ela nos acompanhou naquela visita técnica, eu fui, eu colhi os dados né e então todos sabiam que o texto era meu. Daí eu fui, falei com o diretor, ele achou um absurdo, falei com a moça da comunicação, ela também achou um absurdo, mas ninguém quis fazer nada, porque era o jornal local, porque eles dependiam dessa fonte de informação para divulgar e*

a minha busca pelos direitos foi: não vou mais escrever (risos). Já que não posso fazer nada, então também não escrevi mais. Fiquei assim desestimulada e é uma vigancinha assim tipo: não quero mais escrever. Vinham me pedir: olha, essa semana. Não, eles estavam cientes, mas não quiseram me apoiar para entrar e também era tão pequeno, não assim pequeno, acho que os direitos a gente têm que buscar, é fazer os teus direitos, mas acho que, não sei se valia a pena né, e eu estava numa empresa privada né, tinha um diretor lá que mandava, que precisa divulgar, então eles souberam que eu fiquei triste com aquilo ali, aí eu falei: a partir de hoje eu não escrevo mais. Foi meu último texto.

Pesquisadora: Tem alguma outra experiência que foi importante na tua vida profissional e que você queira contar?

Bibliotecária C: *Ai Eliane (risos), assim eu não lembro de, eu tenho várias coisas interessantes na Biblioteconomia. Eu sempre digo assim que se eu nascesse outra vez eu queria ser bibliotecária né, me descobri, eu amo tralhar em biblioteca, adoro o contato com os alunos e tenho vontade de criar coisas, eu acho que o grupo, os bibliotecários são muito fechados, muito apegados a regras, a padrões e isso me cansa um pouco, então, eu procuro sempre fugir desse mundo muito técnico sabe, e isso me deu assas assim para conhecer um outro lado da Biblioteconomia que eu fiquei apaixonada, eu faço serviço técnico, faço, tenho que fazer, eu faço, mas a minha vontade de estar com os alunos, de ficar criando situações é sempre maior, isso, nossa, é muito bom. Eu sempre procuro criar situações bem inovadoras assim. Inovadora no sentido de, mesmo que elas sejam rotineiras, mas fazer diferente né. Então eu vivi já várias situações assim aqui na biblioteca, mesmo com pouco tempo, mas não consigo assim lembrar de uma muito marcante, não quero fugir muito da tua pesquisa.*

Pesquisadora: Eu não quero que você me conte somente o que está relacionado à ética, a ética está em todas as nossas ações então se você tiver alguma outra história interessante para me contar, eu quero ouvir.

Bibliotecária C: *Não sei assim, começa pela educação do usuário que a gente tem tanto, não pode comer na biblioteca, não pode entrar com livro, com mochila, não pode isso, não pode, não pode, não pode. Aquele “não” me incomoda demais, me incomoda demais. E eu procurei fazer um trabalho aqui na biblioteca com liberdade total para ver até onde ia né, até onde os alunos eles teriam a responsabilidade, eles que teriam a responsabilidade com os pertences da biblioteca. Então deixei bem aberto assim, eles poderiam entrar, comer, fazer dia de pipoca, fazer várias coisas aqui dentro da biblioteca, entrar com mochilas e tal. Estava de certa forma dando certo, muito certo, acho*

que do volume que a gente tem de empréstimo, poucos livros eram danificados sabe, acho que de 3 mil exemplares que a gente tem, dá para contar nos dedos ali, acho que tem 5 livros que foram estragados, nem foram os alunos mesmo, mas uma questão do tempo, uma chuva forte e esses livros ficaram desprotegidos também. Então nós temos uns 5 livros danificados e alguns livros que foram esquecidos de serem entregues, mas não chega a pesar, pela liberdade que os alunos têm de criar a responsabilidade deles, mas eu comecei a ser muito criticada sobre essa atitude, de vários pontos, em várias situações: ah porque é um procedimento que se usa a bastante tempo. Ai de tanto ouvir essas críticas você acaba fazendo o que é padrão, que é normal, mas os alunos de certa forma compreendem o espírito aqui da biblioteca, essa liberdade, que é saber usar a liberdade. Isso é importante, acho que isso é um dos meus lemas enquanto bibliotecária, se você der a liberdade, a pessoa vai ter a responsabilidade por aquilo, não é dizendo não pode. E muitas coisas aconteceram de interessantes, mas eu tenho muita coisa para te falar das atividades artísticas né, das brincadeiras que fazemos aqui na biblioteca. Então elas foram enriquecedoras para mim, acho que também para os adolescentes, foi uma descoberta para todos nós, eu inclusive fiz o mestrado sobre isso, mostrando que as políticas de arte e cultura não devem estar somente nas bibliotecas escolares. A gente vê uma sede enorme nos jovens, nos adultos desse tipo de atividade. Eles participam com muito entusiasmo até, talvez até mais entusiasmo que as crianças, porque a criança as vezes não está entendendo muito bem o que está acontecendo e o adulto já sabe, ele já sente falta. Dos recadinhos tão queridos de uma egressa já, coloquei uma foto da atividade, daí ela escreveu lá: ai que saudade dessa biblioteca, essa biblioteca parece brigadeiro de tão boa. Então é uma coisa tão simples mas mostra assim, olha, ela associou a doçura, o sabor da biblioteca em palavras tão pequenas. Acho que é isso que a gente tinha que trabalhar sabe e incentivar mais esse lado, fazer com que as pessoas gostem de uma biblioteca como gostam de brigadeiro e que elas se sintam bem, elas podem vir aqui, elas podem conversar alto, tanto que as vezes a gente aqui nem pede silêncio, quem pede silêncio mesmo são os próprios colegas, então eles mesmos combinam a hora de ficar fazendo barulho ou não. E é isso (risos).

Bibliotecária D: *Bom, atualmente, vou começar falando de atualmente que eu estou no IFSC, estou como coordenadora, então estar de coordenadora é um pouco complicado, eu vejo que tem muitas responsabilidades, tenho que participar das reuniões estar sempre em*

contato com os professores, e eu tenho algumas dificuldades de ter alguns relacionamentos aqui no campus e assim, sou uma pessoa tímida, isso também interfere bastante no dia a dia, mas trabalho com colegas que me motivam para que isso, que eu consiga superar né, então sempre todo dia um desafio, fazer um treinamento de usuários a cada início de semestre para mim é um desafio, se tiver alguma pessoa que puder fazer isso para mim, eu sou o tipo de pessoa que deixo mesmo! Mas é assim tenho me esforçado para superar isso em mim também, porque atrapalha profissionalmente né, porque as pessoas acabam não conhecendo, não te vendo como profissional que você é. E assim, eu gosto de fazer a parte do processamento técnico, sou uma pessoa bem prática, não fico me prendendo muito à catalogação, sou mais a parte geral assim né. E eu acho que na minha vida profissional assim, agora falando mais sobre o geral, acho que passei por vários momentos, nesse momento eu gosto de fazer catalogação, mas nem sempre eu gostei, em alguns momentos eu preferi só atender usuário, ou só fazer atividades envolvendo premiação de leitura, trazendo, tentando trazer usuários mais para biblioteca, mas acho que neste momento mesmo é mais a parte técnica assim, eu tenho evitado um pouco esse contato com os alunos assim. Eu gosto de trabalhar aqui durante o dia assim, eu acho que tem mais rotatividade de pessoas, a gente tem agora o ensino médio então eles têm uma energia boa assim, eles sentem tudo ao extremo né, então eles gostam muito de leitura, querem sempre alguma coisa nova, e talvez até por eu ter uma filha nessa idade eu acabo me identificando assim com eles, gosto da energia deles, gosto dos outros alunos também, mas não tenho tanto contato assim, acho que me identifico mais com os alunos do ensino médio.

Então, sobre ser imparcial na relação com os usuários, como mencionei eu tenho mais afinidade com os do ensino médio, e com algumas pessoas do ensino da licenciatura né do ensino superior, que é o público que eu mais tenho contato assim, e algumas pessoas eu tenho assim afinidade e talvez eu privilegie mais essas pessoas do que aquelas que eu não tenho tanta afinidade, porém, tento ser o mais... atender a pessoa e tal, mas poderia ser um pouquinho mais imparcial sim.

Sobre as leituras que os alunos do ensino médio gostam assim, então eles têm, os alunos têm a opção de indicar alguns livros através do sistema que a gente usa né, que é o Sophia, e alguns pedem assim algumas coisas meio, que a gente fica se perguntando se a gente deve ter ou não na biblioteca, porque por ser aluno do ensino médio, a gente fica com receio dos pais assim né questionarem, o que eles, o que meu filho está tendo acesso, que conteúdo é esse, mas é legal trabalhar com

outras pessoas, essa é minha opinião né, tem outras pessoas que não, tem outras obras, outros clássicos que não são essas literaturas da moda, que também falam sobre temas assim mais polêmicos né, acho que tem muito tabu assim, principalmente em relação, por exemplo, a quando o autor descrever ali alguma cena de sexo, por exemplo né, mas tem toda a obra poética do autor de escrever e tem também a parte mais assim... que não é poética, não saberia agora dizer o termo, mas assim, são contextos diferentes falando sobre, talvez até sobre a mesma coisa.

É com relação assim à ética, eu aqui no Instituto aprendi muito sobre leis e a gente está todo dia né envolvidos com as leis direitos e deveres também. Mas assim eu me lembro de um, do meu primeiro trabalho, que eu achava que eu tinha que fazer tudo o que eles me pediam, porque eu precisava daquele dinheiro, daquele emprego para sustentar minha família e talvez algumas vezes assim eu até fui antiética, porque por falta de informação, e também por não buscar algumas coisas em algum... no próprio CRB mesmo. Como era uma instituição que tinha várias unidades, eles não tinham profissionais para todas essas faculdades, então eles queriam que eu assinasse por todas elas. Então, no início eu topei, mas depois a gente vai tendo mais segurança daquilo que a gente está fazendo, e conversando com outras pessoas também, a gente vai tendo mais discernimento e eu falei não, eu não posso assinar por todas elas porque eu não faço parte de todas elas, eu nem sei, não posso assinar por um trabalho que eu não sei o que está sendo feito né, principalmente em relação à parte técnica. Então eu combinei com os diretores da instituição que seria diferente, se eles quisessem um trabalho mais direcionado, eu poderia fazer a parte técnica, a gente combinou que eles arcariam com as despesas, eu iria para as outras unidades né que são longes, longe daqui né, então ficaria lá e a gente combinaria assim para ter esse contato, para eu saber o que está sendo feito, para passar algumas diretrizes né e fazer a parte técnica, então a parte de atendimento não teria um bibliotecário cem por cento lá, mas para pelo menos garantir a parte técnica, principalmente quando eles lembravam, quando vinha visita do MEC que existia um bibliotecário que era importante né, porque tem um peso a biblioteca e aí as instituições particulares lembravam disso. Então, hoje depois de quatorze anos, a gente vê que isso mudou bastante. Que bom, né! Mas assim lá no começo da minha profissão, eu algumas vezes fui antiética sim em função de assinar por algumas coisas que eu não... nem sabia realmente que estava sendo feito né. Por uma justificativa de não conhecer, de não ir atrás, não se informar se aquilo era correto ou não e depois ter um pouco mais de clareza.

Antes de escolher o curso de Biblioteconomia para fazer, eu fazia uma outra faculdade que era psicologia, eu fiz um ano de psicologia e o curioso é que nessa instituição que era particular a gente chegava no balcão na biblioteca, a gente não tinha acesso aos livros, então a gente tinha umas mesinhas assim, umas quatro mesinhas assim antes do balcão de atendimento que ali tinha as revistas e os jornais e tinha um catálogo, mas assim eu não era, não tinha esse conhecimento, ninguém tinha. No meu primeiro dia de aula ninguém fez uma apresentação de como era uma biblioteca, de como eu devia procurar e tal. Então essa é uma coisa que me marcou bastante assim, eu falei: gente, não, eu não posso continuar estudando aqui, não tem acesso à informação. Se na escola do ensino médio que eu estudei tinha uma bibliotecária, que depois eu vim a saber que era formada em Biblioteconomia, eu não posso continuar numa instituição que eu não tenho acesso à informação né, então aquilo que eu quero eu recebo, recebo um sim ou não, mas eu achei aquilo assim... E depois já no curso, alguns professores comentaram que existia alguns tipos de biblioteca assim, que não que o usuário não tinha acesso ao acervo, chegava no balcão e pedia o livro que ele queria, e eu naquela época eu já achei aquilo muito estranho e hoje como profissional eu penso que o usuário tem que ter o acesso mesmo ao acervo, porque ele vem buscar um livro, uma informação, ele já fica passeando pela estante, já pega outro livro, já chama atenção uma capa, tem uma estante com alguns livros indicados ali por sugestão de alguém, alguma coisa chama atenção dele, acho que eu não sei se ainda existe esse tipo de biblioteca, mas acho que para o usuário e para o profissional, quer dizer para alguns profissionais, ainda deve ser assim: eu tenho o controle do estoque do acervo né! Talvez algumas pessoas pensam assim, mas acredito que a maioria dos profissionais pensam que o livre acesso à informação do usuário é bacana. Eu acho que eu estou um pouco nervosa!

Eliane: Fica tranquila! É só eu e você aqui!

Bibliotecária D: *Acho que pelo fato, não sei, que conversando a gente se solta assim né, acho que eu vou encarar mais como uma conversa, talvez o gravador inibe um pouco né! Deixa eu lembrar alguma coisa... hum. Vou falar novamente sobre o Instituto, eu gosto muito de trabalhar aqui, na época que eu passei no concurso, foi mais ou menos há uns onze anos atrás, não tinha muitos bibliotecários na cidade, podia contar nos dedos as pessoas formadas e quando fiz o concurso para o IFSC conheci algumas, algumas pessoas no dia da prova, outras não, e assim não tinha muita expectativa que fosse passar, mas não falei para o meu chefe que eu trabalhava numa outra instituição, que eu queria fazer o*

concurso, porque eu já havia feito outro, ele disse que não, que eu não devia ter feito, que a gente podia negociar o salário e tal, mas não me interessava né só o salário, eu disse para ele depois que minha estrela tinha que brilhar em outro lugar, já tinha brilhado o suficiente lá né. Então, eu comecei aqui sozinha na biblioteca, quando cheguei aqui, depois né de ter passado, tomei posse aqui no Instituto e quando eu cheguei aqui eu achei essa escola horrível (risos), porque eu saí de uma instituição particular, onde tinha uma biblioteca linda e maravilhosa, a gente tinha computadores, muitos livros novos, sistema de bibliotecas funcionando perfeitamente, tudo informatizado, do jeito que qualquer bibliotecário gostaria né de ter. O acervo que tinha eram livros de doação do campus Florianópolis, doações de alguns professores, alguns estagiários atendiam na biblioteca para poder funcionar, funcionava numa sala de aula, e assim, foi um choque de realidade, mas eu encarei como um desafio e assumi, decidi que aqui seria o meu lugar. Até o momento que eu não, isso eu tenho para mim assim, até o momento que eu achar que não, aqui não dá mais, que eu tenho que encarar um novo desafio, acho que é isso sim. O concurso ele dá uma estabilidade, dá uma segurança, um conforto né, mas as pessoas acho volta e meia tem que dar uma mexida assim. Aí eu trabalhava sozinha, depois algumas pessoas passaram por aqui, mas eu sempre senti isso assim que aqui muitas pessoas não ficariam, era sempre um local de passagem, isso me angustiava um pouco, porque a gente vai distribuindo as atividades, passando algumas coisas, e aí de repente a pessoa vai embora, e vem o próximo. Então até hoje eu tenho essa impressão, apesar de há muito tempo a gente estar numa equipe que são as mesmas pessoas, acho que de uns três anos para cá, mas assim sempre tenho essa sensação que aqui é um local de passagem, e aí depois outros bibliotecários vieram trabalhar comigo, eu sempre trabalhei como profissional sozinha assim, tinha os auxiliares, os assistentes, tinha que delegar as atividades, as tarefas né, eu acho que isso exigia um pouquinho mais de mim e eu encarava, mas depois, vindo outros profissionais daí, eu entrei numa zona de conforto assim e me acomodei bastante [...].

Depois assim, trabalhando com outras pessoas, foi um processo de desconstrução e reconstrução né dos processos. Meio que quando eu cheguei, assim sozinha, eu quis muito fazer, fazer e não sabia assim, você vai fazendo e não vai parando para analisar o que está sendo feito até, ou até detalhar o que está sendo feito, porque se você também sair dali quem chegar consegue dar continuidade ao processo né. Então, assim, os meus colegas me chamaram muito a atenção para isso assim, porque tão importante quanto fazer é você parar e anotar né. Até para...

para ter um padrão, para os processos estarem descritos, porque você não é a dona daquele lugar, você não está ali para sempre, então outras pessoas vão chegar e vão dar sequência ao seu trabalho né e mesmo que elas não deem a sequência, elas vão fazer o seu trabalho mas assim, elas vão entender o que foi feito, né, o que é que foi planejado, o que foi construído, onde parou, donde tem que continuar, o que foi planejado e não foi feito. Então assim, eu vejo que trabalhar com mais profissionais, no começo foi complicado para mim, sempre trabalhando sozinha né, acho que trabalhei na outra instituição uns quatro anos sozinha, aqui trabalhei mais uns quatro então, é desconstruir isso aí, e aprender né com as outras pessoas, assim foi, foi importante isso e até mesmo o grupo foi, o grupo foi crescendo então trocando opiniões com outras pessoas, aí vem aquela coisa assim né, uns se sobressaem outros contribuem à sua maneira né, cada um à sua maneira. Eu lembro assim, quando a gente começou enquanto grupo, eu lembro que ninguém tinha, imagina que Florianópolis já estava há muito tempo com a biblioteca, São José também, e a gente, [...] não tinha um sistema, não tinha nada registrado dos livros, acho que uma coisa que me marcou bastante ali no início é que a gente já tinha essa ideia de juntar as pessoas e pensando em padronizar né. Ter um sistema para as bibliotecas, fazer a parte de catalogação dentro dos padrões que a gente aprendeu e do que tinha sido estabelecido, então acho que isso foi bem importante já desde o começo. Então para quem chega hoje e tem toda essa dimensão, então, já ter essa ideia inicial ali foi muito bacana assim, e cada vez mais pessoas foram chegando e foram aprimorando, e construindo cada um dando sua parcela né de contribuição e hoje o que é o sistema de bibliotecas do IFSC. Assim é em alguns momentos, eu evitei participar talvez seja até por um momento pessoal, ou como dizem alguns, me envolver assim com alguns grupos reuniões, mas é tenho participado assim me esforçado para participar mais e vendo quanto que as pessoas colaboram e que os grupos se organizam, e como que a gente serve de modelo para outros Institutos também. Então eu já tive ideia de pedir remoção para outro, para o IFC, por exemplo, mas aí ouvindo uma bibliotecária do IFC falando que a gente é modelo, que a gente porque às vezes eu achava não, não é assim, sabe está difícil, não vai, às vezes as pessoas ficavam brigando ali pela catalogação, pelo ponto, pela vírgula, e acho que uma somatória de coisas me desanimava me desmotivava, e eu tinha até a ideia de sair daqui. E daqui a pouco a poeira baixava, eu analisava melhor e até mesmo depois que essa bibliotecária falou: não, vocês são modelo, são muito organizados, estruturados, vocês servem de exemplo para muitos campi, muitos

Institutos, isso foi bem positivo assim para eu me fortalecer e continuar aqui.

Falando até sobre outras experiências assim, eu lembro que no começo, logo que eu cheguei, os Institutos mesmo se organizavam e faziam fóruns de biblioteca, então a gente tinha todo ano um encontro com todos bibliotecários de todo Brasil, isso era bem positivo assim, porque o primeiro meio que foi construído por um grupo de pessoas, mas os próximos, aí nesse primeiro a gente teve, a gente fomentou e conseguiu idealizar os próximos então, sempre a gente dava isso, sempre teve uma sequência até um momento que também algumas pessoas foram deixando de participar, eu sei que hoje tem um fórum desse grupo de bibliotecários, mas não sei se eles ainda realizam esses eventos. Eu lembro que em 2004 eu entrei aqui, em 2005 foi no Rio de Janeiro, em 2006 foi em Ouro Preto, em 2007 foi em Goiânia e 2008 ia ser em Tocantins, acho que ia ser em Palmas, mas aí nesse de Palmas eu não participei. Era bom você encontrar as pessoas, trocar figurinhas porque alguns usavam a CDD que era em CD então acabava compartilhando com outro, ou tinha algum artigo que usou que era bom, então essa troca de informação de experiência era bem bacana, e acabava criando laços de afinidade com as pessoas. Eu lembro com alegria e com saudades também desse tempo da gente se organizar e participar desses eventos.

Eu acho que a gente mudou para esse prédio novo aqui em 2008, eu né, fiquei de 2004 a início de 2008 na biblioteca antiga enquanto esse aqui estava sendo construído, esse prédio novo. A gente mudou para uma outra sala, então a gente compartilhou ambientes, a biblioteca funcionou com outros setores, com o registro acadêmico com os espaços bem improvisados e apertadinhos, mas procurando atender todo mundo, mesmo com espaço limitado enquanto esse bloco aqui era construído. Então esse bloco foi idealizado por algumas pessoas, tanto que a gente achou que ia ter um espaço e a gente acabou ganhando um pouquinho mais, que deu para fazer as salinhas de estudos e a mudança para cá foi bem legal, os alunos ajudaram, a gente organizou os livros, e os alunos, os estagiários se envolveram, porque eu sou do primeiro concurso do campus [...], então comigo mais cinco pessoas, cinco técnicos entraram e antes disso a escola começou em 94 que era escola técnica ainda, eles... os professores, a grande maioria substitutos, eles sobrevieram com a ajuda dos estagiários assim, então era um trabalho de formiguinha, e muito assim intuitivo né porque acho que também os processos do IFSC não eram também essa grandiosidade né, o que era pedido era feito, mas assim intuitivo mesmo né, não tinha: ah tem que

ser feito assim, tem que ter esse formato. Acho que nesse sentido melhorou bastante, não só as bibliotecas foram aprimorando os processos, mas o IFSC como um todo. Daí a gente quando veio para esse prédio, a gente ganhou 30 computadores para colocar aqui para atender os alunos porque era uma reivindicação dos alunos para a então reitora, mas depois a gente entendeu que eles não tinham muitos laboratórios no campus, eles queriam era um laboratório na verdade, eles reivindicavam os computadores para fazer trabalho, para ver os e-mails, acessar a internet e a gente tinha entendido que seria um complemento na pesquisa dos livros, para digitar ali o seu trabalho seria ótimo, facilitaria, mas depois, a gente entendeu que eles queriam era acessar as redes sociais, um lazer né, um espaço que eles não tinham e que eles queriam construir ali na biblioteca. Então, isso depois acho que de uns 2 anos, lá por 2010, a gente desconstruiu isso, a gente deixou metade dos computadores para que eles pudessem acessar, e aí no começo, quando a gente até tentou funcionar assim, como não eram muitos computadores, muitos alunos, muitos acessos, mas também eram poucos funcionários, poucos servidores né, a gente tentou funcionar como uma lan house, a gente tinha um programinha assim, mas foi muito polêmico porque a gente controlava, a gente tinha uma tela que, a gente podia ver isso. A parte de informática instalou para gente, a gente liberava, a gente fechava e no momento que a gente foi fazer isso, a gente acabou vendo uma informação que a gente não queria ver. Até não fui eu, foi uma outra servidora e ela comentou comigo, então a gente acabou descobrindo que uma aluna estava grávida, e assim isso foi muito ruim, e a gente pediu ali que a gente não queria mais ter acesso a isso, a gente preferia desligar a máquina uma por uma né, mas a gente não queria mais ter... não queria mais visualizar isso essa tela do usuário né, porque teve alguns casos de algumas pessoas que vieram aqui para ver sites pornôis né tal, e a gente não tinha como controlar se era aluno ou se não era e acabou assim muito aberto, aí a gente tentou fechar, e isso também foi ruim para gente, e aí depois, com a TI mais estruturada eles conseguiram bloquear alguns sites, colocar alguns comandos, que daí também com a redução dos computadores aqui facilitou bastante. Hoje os computadores a gente consegue ver todas as telas né, a gente não consegue ler o que o aluno está vendo, mas a gente já tem uma ideia se ele está acessando uma rede social, um site de pesquisa, mas a gente não intervém mais. Só se tem alguma pessoa querendo usar para digitar algum trabalho e tal, mas normalmente a gente não costuma fazer intervenção assim, a gente diz que não pode usar, mas os alunos acessam porque eles conseguiram burlar e acessar

as redes sociais né, então é isso.

Bom, mais uma coisa que eu me lembrei que a gente fazia assim que era bem legal, e que acabou se perdendo, a gente fazia, que já tinha começado na época que era ETFSC né, escola técnica e depois quando virou CEFET, a gente fez também, a gente fazia um jornalzinho que envolvia os alunos e um professor. Os estagiários, acho era na época também que não bombava tanto as redes sociais assim, então o jornal era impresso a gente até tentou colocar ele num blog, mas não, o formato dele mesmo que deslanchava assim era impresso. Então ele era pequeno, numa folha sulfite dividido em quatro, frente e verso né, e os alunos traziam os bilhetinhos para gente dizendo o que aconteceu em tal aula, o apelido de um aluno, então assim foi um período bem legal acho que a gente deve ter feito ele de quando, ele já era anterior né, começou ali em 94 quando a escola começou, daí eu acho que em 2000 ele deu uma parada, e em 2004 a gente reativou e deve ter ido até 2008 e a gente não tinha, a gente só tinha ele impresso e até o professor que era o responsável, tinha uma professora que fazia a parte ortográfica ali na época, fazia a correção, e o professor assim que fazia, eu fazia a diagramação e colocava os dados né, e os alunos traziam os bilhetinhos e a biblioteca era o ponto de referência assim e a gente colocava nas salas, colocava em alguns pontos estratégicos e as pessoas vinham pedir para gente direto isso e eles cada vez participavam mais assim. Foi uma época muito boa, tinha muita, eu não sei porque também a gente não tinha ainda o outro campus então a gente tinha alunos só no período a tarde a e a noite, parece que os servidores também nesse período então.... a gente se sentia mais acolhido assim, hoje, nos três turnos, você não tem muito contato com as pessoas, você vem faz seu horário e não naquela época a gente conhecia os alunos todos por nome, sobrenome e todos os professores, os servidores, tinha mais integração também, e os alunos colocavam poesia também, a gente colocava os aniversariantes, piadinhas, eles faziam muitas viagens, então colocavam fotos, colocavam algumas coisas que tinham aconteciam nas viagens também, bem bacana! A gente tem o curso de moda, tinha os desfiles também, a gente colocava que eles arrecadavam alimentos né, fazia as campanhas também bem bacana!

Pesquisadora: *Você lá no início falou que acha as vezes você privilegia algum usuário por conta do contato que você tem, me conta uma situação que isso aconteceu assim, que você acha que privilegiou mais um que o outro, como isso aconteceu?*

Bibliotecária D: *Acho que são coisas simples, porém eu falando são*

simples, mas quem está olhando de fora pode se sentir um pouco né deixado de lado assim, acho que pelo simples fato que as pessoas vem ali no balcão assim, a gente tem algumas afinidades né, então as pessoas vem e contam seus problemas, contam e a gente acaba criando laços de amizade além daqui, então as vezes tem alguma coisa assim: ah poderia imprimir uma folha para mim? Então a norma é: não imprimimos para ninguém! Mas aí para essa pessoa a gente dá um jeitinho e imprime uma folha né, acho que nesse sentido assim, eu penso assim é pequeno, mas não importa o tamanho, então como a gente não tem aqui o serviço de cópias para os alunos, então eles sentem muita falta, eles têm que sair daqui e é longe, e os nossos alunos, eles acabam deixando para última hora, então às vezes eles vem assim: a minha aula é agora, pode imprimir para mim? Para alguns a gente quebra um galho sim, mas a gente até riu outro dia que tem a avaliação da CPA né então a gente sempre observa qual é a reclamação ou o que tem que melhorar e as vezes a biblioteca não é tão bem avaliada, daí a gente até brincou assim não, não vamos mais quebrar nenhum galho, ninguém avaliou a gente bem, mas a gente não pode olhar por esse lado né, tem que ver se ele está sendo bem atendido, se tem o acervo, nesse sentido.

Pesquisadora: *Você falou da censura, dos tipos de livros que os alunos pedem para comprar. Você lembra de algum caso específico que pediram para comprar e foi negado? Como que foi essa situação e com base em que você negou ou comprou? O que que você considera importante nesse processo?*

Bibliotecária D: *Eu lembro assim volta e meia tem e alguém vem nos perguntar dos 50 Tons de Cinza, eu não sei se são três livros e já teve filme também então tendo filme eles ficaram mais ouriçados ainda né, mas não são só alunos do ensino médio, são os alunos maiores também de idade que querem ler, a gente fez todo pedido e deixou ele ali em banho maria, ai a gente disse que não é censura, a gente só julgou que ele não faria parte do contexto aqui, a gente enquanto grupo decidiu não adquiri-lo, mas julgando por... Eu não li o livro, eu não sei o que se trata, bem superficial, porque pelos comentários, acho que vi o trailer do filme, então acho que a preocupação mesmo é porque tem alunos do ensino médio aqui, de ter essa preocupação de estar levando o livro para casa e os pais... Ele é mais polêmico entre aspa né, porque tem toda essa história da mídia assim, acho que daqui a pouco talvez quando os holofotes saírem dele a gente pode avaliar e pensar se a gente, até ler o livro antes ver se o conteúdo é indicado ou não, se tem alguma coisa que possa ser ofensivo né, mas assim como eu falei a gente tem outros livros que podem ter algum conteúdo ofensivo que*

pode ser racista que pode né. Só nesse caso que já era um livro que era tão polêmico e todos queriam a gente optou por não comprar.

Pesquisadora: *Aqui no Instituto você já teve conhecimento sobre muitas leis e documentos. Tem alguma lei ou documento que você tem conhecimento e costuma considerar na tua prática profissional?*

Bibliotecária D: *No início, quando eu entrei no Instituto, a gente tinha um programa de formação dos servidores de capacitação, então ele era por módulos, a gente teve, eu lembro de fazer a parte de redação oficial então né, a parte dos memorandos, dos ofícios, a gente estudou a Lei 8.112 então, isso a gente aplica no dia a dia assim né, e o curso era dividido em vários módulos, eu não fiz todos os módulos quando chegou na parte da estatísticas eu dei uma travada, e não segui ir adiante, mas aquelas horas que eu fiz, eu consegui validar né. E assim era facultativo né, você não precisava, não era obrigado a fazer todos os módulos para atingir as progressões, então volta e meia a gente tinha também o café com leitura aqui, na outra gestão, isso foi em de 2005 a 2008 a gente teve, não acho que foi até 2009, ela prolongou um pouquinho, então ela fazia café com a diretora, esse café com os servidores, então a gente trazia algum texto, alguma coisa que estava em alta ali para gente discutir, então principalmente sobre a educação também, porque eu tinha uma coisa assim: não, eu era técnica! E ali nessas conversas com todos os servidores, eu aprendi que somos todos educadores, porque trabalhamos todos com alunos né. Eu entendia, que educadora era só quem estava em sala de aula, na formação, mas a gente está também participando da formação dos alunos né, seja no atendimento, na prestação de um serviço né. E também aprendi que eu não sou responsável só pelo meu setor, se eu tiver passando ali embaixo e tocou o telefone ou alguma pessoa pediu alguma informação, eu sou uma servidora e estou aqui para servir né. Não sou responsável só pela biblioteca ou o quadradinho, claro né, ali sou bibliotecária tenho as minhas atribuições, mas também sou servidora. Então foi bem importante ter essa informação, e hoje eu sinto falta disso assim. Acho que acabou se perdendo algumas ideias bacanas que algumas pessoas tiveram, mas assim parece que uma coisa meio de campanha e enquanto estiver aquela gestão aquilo fica, e depois quando as pessoas mudam elas não aproveitam aquilo que deu certo, elas têm que deixar uma marca também, eu vejo assim.*

Pesquisadora: *Você falou de uma preocupação em fazer as coisas para que outros profissionais consigam continuar essas atividades. O que mudou na tua prática profissional a partir desse momento?*

Bibliotecária D: *Acredito que foi a partir do momento que eu passei a*

trabalhar com outras pessoas porque enquanto eu era sozinha eu sabia que eu tinha que fazer o processamento, eu tinha que imprimir as etiquetas, eu tinha que colar a etiqueta então eu não precisava deixar um recadinho ali, até o que eu fiz ou até padronizar, primeiro receber o livro, depois eu conferia, depois na verdade eu acredito eu atribuo isso assim. Eu tenho uma referência de uma pessoa que faz isso muito bem, eu admiro, então eu não sei se hoje eu passei a fazer, mas não sei se eu correspondo a pessoa também. Eu vejo ela assim como um exemplo né, ela faz tudo bem detalhado, e escreve e eu vejo assim que eu sou uma aprendiz, eu ainda estou desenvolvendo isso e ainda não cheguei, eu ainda quero aprimorar, mas ainda sinto que falta algumas coisas assim para eu melhorar por exemplo, acho que organizar melhor assim as ideias e dizer: não, vai ser assim sabe. Acho que num primeiro momento eu fico muito confusa e daí: não, vamos fazer assim! Aí depois eu consigo avaliar e retomar. E como que eu consigo colocar isso no meu dia a dia assim? Hum, acho que a gente melhorou bastante em relação principalmente acho que ao pedido de livros, assim que era que eu acabava ou assumindo tudo e daí eu sabia o que estava acontecendo ou, não, essa parte do pedido é sua responsabilidade, essa parte é minha, essa outra parte é sua, assim de distribuir as tarefas e daí a gente também tem algumas coisas escritas, então quando alguém pergunta eu também posso não me lembrar de tudo, então a gente vai recuperar o que era mesmo? Ah, era assim: ah, mas eu posso fazer assim? Então a gente analisa e não vamos retomar então né, mas eu acho que a minha musa inspiradora nesse sentido é a [nome da outra bibliotecária], assim, ela é muito organizada, os processos assim ela tem um planejamento. Nesse período que ela ficou afastada, eu senti bastante falta, mas aí eu tive que pensar sozinha né, então num primeiro momento eu desanimo, mas depois: não, a vida segue! Você não pode deixar o barco afundar e retoma assim, é muito louco (risos)!

Pesquisadora:: A ideia do jornal partiu aqui da biblioteca? Qual era o objetivo dele?

Bibliotecária D: *A ideia do jornal, na verdade, partiu de um professor com um grupo de alunos inicialmente, e quando eu cheguei então, esse professor conversou com a diretora e tal e acabou me envolvendo, tanto que ele ocupava bastante tempo do meu tempo. Então, eu demorei um tempo a mais para lançar os livros no sistema em função de também fazer isso, que foi muito importante né assim. Eu lembro da Terezinha, da bibliotecária lá de Florianópolis, quando a gente tinha as reuniões ela dizia para mim: mas eu não vi mais nenhum livro colocado no sistema! Então, era muito devagar até porque o sistema era novo, eu*

tinha um pouco de medo, travava em algumas coisas e ela não era a responsável né pelo processo ali, mas ela sempre soltava um comentário assim, que eu lembro disso assim ela falando: não, mas eu tive dúvida nisso e nisso eu fiz um aqui. Aí eu tirava as dúvidas com ela. Mas voltando ao jornalzinho, o professor conversou com a diretora e eles acharam que seria bom, conversaram comigo e eu fiquei muito empolgada e falei: não, eu topo! Para trazer, para mostrar para os alunos que a biblioteca, porque quando eu cheguei em 2004 tinha sido feita a primeira compra de livros, então também para chamar a atenção para biblioteca a gente divulgava coisas da biblioteca, então era assim para divulgar sobre o Instituto, sobre entretenimento sabe!

Pesquisadora: Alguém controlava a informação ou o que os alunos queriam colocar era colocado?

Bibliotecária D: *Esse professor, não tinha censura né, mas assim eu vejo que de alguma forma ele acabava censurando, ou então assim ele sabia o jeito de escrever, ele estava ali na sala né com os alunos, então as vezes alguém trazia uma informação, ele sempre pedia para colocar o nome e a fase que a pessoa fazia, então as vezes ele conseguia escrever melhor para chamar a atenção dos alunos assim e apesar de ele ser da área de matemática, estatística, mas ele escrevia essa interação com os alunos assim, ele tinha muita afinidade e ele escreve muito bem, ele publicou um livro também tempos depois né, mas eu acho que esse movimento todo acabou trazendo bastante gente para biblioteca e era referência também. A biblioteca era responsável por fazer o jornal, ele não era assim: ah eu sou responsável e também não era a (nome do narrador D). Então todo mundo era responsável, mas se tivesse que se reportar a algum setor, digamos, tem que ter uma referência, era a biblioteca, então foi bem bacana esse período.*

Bibliotecária E: *Inicialmente, eu me formei em 2003, pensando seriamente em fazer uma pós-graduação, eu já estava fazendo especialização em Gestão de Bibliotecas Escolares na UDESC e por surpresa eu fui convidada a fazer parte da Fundação Cultural de Rio do Sul. Fui fazer entrevista, qual não foi a minha surpresa, que eu fui selecionada devido a minha vontade de trabalhar numa instituição que ficava no interior de Santa Catarina, não tinha muitos candidatos, não tinha nenhuma formação na área de administração de bibliotecas e fui aprender com a prática. Cheguei lá, os auxiliares de bibliotecas eram estudantes de Direito, tinha uma professora aposentada e eu aprendi as primeiras técnicas de administração através deles. Eu já era formada, mas tinha aquela questão: você tem a formação, mas não tem*

experiência. Eles te dão experiência, as práticas de liderança, e a partir daí eu também tive uma formação tá na área de administração do trabalho, porque eu tive contato com reuniões de outras áreas, que era tipo uma comissão, com coordenadores da biblioteca, de música, de artes plásticas, de teatro, então foi uma troca, aprendi o que era liderar através deles, e mesmo assim tive alguns problemas internos e por causa da falta de experiência, da falta de liderança, não sabia como comandar, as vezes eu me sentia sendo comandada e também tive experiências de liderança com um profissional que era o diretor da Fundação Cultural na época, tinha pelo menos 24 anos, recém saído de uma universidade, de uma especialização na área de Educação Física. Mais tarde, por decisão pessoal, conversando com meus pais, que me deram um super apoio desde o início da minha vida profissional, voltei para Florianópolis devido à falta de crescimento profissional, porque tinha muita área de gestão, meu cargo era comissionado na época, eu fui a única que não foi mandada embora, mas a falta de profissionalismo, de orientação, perguntar decisões me vem a pensar: o que eu estou fazendo aqui, se eu não sou consultada, o diretor pede para cortar o jornal das notícias do dia, e o usuário da biblioteca pública, como que fica? Se tivesse, e qual não foi minha surpresa, a própria bolsista que foi dizer que o diretor falou para ela cortar sem a minha consulta, então eu decidi voltar para Florianópolis e enquanto não tivesse um novo trabalho em mente eu estaria estudando. Eu fui para um congresso ISKO em 2005, fui para um congresso de Biblioteconomia obter formação acadêmica, e lá tive vários contatos com profissionais da área, representantes de, porque eu tinha que atualizar o que eu não consegui atualizar enquanto eu fiquei lá em Rio do Sul, não tem capacitação como a pessoa tem em Florianópolis. E apareceu a oportunidade, apareceu o edital da Fundação de Educação Especial, eu já tinha trabalhos apresentados no Encontro Regional de Estudantes lá de Rio Grande, que foi o EREBD, encontro regional de estudantes, e mais a minha experiência que eu passei em Rio do Sul eu tive como sonho de ser contratada, porque eu já tinha o CRB, e lá passei por experiências, e minha primeira experiência com uma colega da profissão, que atualmente já está aposentada, ela ficava na área de bibliotecas especializadas, eu fiquei na área de biblioteca escolar e mais uma vez encontrei profissionais que estavam na área da educação na espera da aposentadoria. Eu fazia o meu trabalho de empréstimo, de contato com os alunos de diversas problemáticas, surdez, surdo-cegueira, autismo, cadeirante, e foi uma aprendizagem tanto que essa minha colega falou: olha, não é por preconceito, mas por tua

segurança, nunca dê de costas para autismo ou que tenha outras síndromes. Ok! Mas o que aconteceu, quando a gente entra no local de trabalho a gente quer mudar, fazer alguma coisa diferente. Um dia vi vários cartazes de educação do trânsito, sobre saúde alimentar, e vi as paredes coloridas e sem nenhuma... Como pode uma biblioteca escolar sem uma decoração assim? O governo do Estado nunca tem verba, caindo aos pedaços, peguei esse material que estava dentro de uma gaveta, pendurei nas paredes. A funcionária quando voltou, só para ter uma ideia, eu cheguei, ela estava tirando da parede de tal forma que rasgou vários pedaços do canto tá, enfim: tu não pode, isso é para os professores dar dentro da sala de aula! Mas assim, como os professores vão saber. Foi a primeira situação de embate mesmo, eu falei com a outra bibliotecária e mostrei a situação: é, realmente ela não deveria ter feito isso, porque ela está numa situação que quer sair para a aposentadoria e tal. Tudo bem, fiquei na minha. Mas outras situações ela foi tentando fazer atividades que já existiam na área de Biblioteconomia, indexação de assunto, é aquela questão, você quer crescer no ambiente, mas tem essas formas e entraves, evitei bater de frente e fazer a mesma pergunta anterior: o que que eu estou fazendo aqui? E no momento foi uma questão mais de capacitar, de estudar e na profissão um ambiente mais receptivo para minhas ideias, de desenvolvimento de projetos e tinha aquela questão de direção da área, quem não conhece nada do que é uma biblioteca, e qual foi a minha surpresa, depois que eu saí, mais uns 2 anos, tiraram a biblioteca do local para colocar num lugar de uma antiga lavanderia (risos), não, e aí uma professora surda que era minha instrutora na época falou: nem dá bola, você está trabalhando aqui no Instituto, esquece! Em 2007 eu comecei no Instituto, eu fiz a prova em agosto de 2007 e tive a notícia em setembro, porque como era para técnico não tinha a prova prática, passei para a primeira chamada, aí fui para [...], ao menos que quando eu estava na Fundação, na biblioteca de lá, um projeto que eu consegui implementar foi o de digitalizar, colocar nas bases de dados informações no papel que a bibliotecária tinha. Não tinha o acesso através MicroISIS, mas por falta de investimento da própria Fundação tá, o computador não resistiu ao uso do MicroISIS e perdeu toda a base de dados, todo o sistema de dados, então, ela estava impressa no papel, de carteirinha, aí eu apresentei o sistema que eu conhecia por cima e vamos, ela tinha uma bolsista, vamos colocar dentro, e eu expliquei, ela fazia a parte de indexação assim, e foi um dos poucos assim projetos que consegui dar andamento, ao menos na biblioteca especializada, mesmo que eu não trabalhasse lá, eu consegui atender essa.

E depois eu entrei no Instituto Federal, 2007, quando, como foi em [...], a gente não tinha nem um local definitivo, a gente dividiu o espaço inicialmente na biblioteca pública municipal de lá, de dezembro e janeiro, e com o início das aulas em fevereiro, mas os livros só vieram em junho, mas com o mínimo acesso ao sistema de biblioteca, não tinha ainda a assinatura, a contratação do Sophia, e se tinha eles não forneciam. Aí o que aconteceu, a pressão foi tão grande, que chegou numa situação que meu chefe imediato na época falou: tem que liberar, tem que fazer empréstimo! Assim, não tinha nenhuma orientação, não tinha o sistema de bibliotecas, mas você faz e te dou apoio. E o próprio material da biblioteca não tinha nada a ver com biblioteca, as estantes eram aquelas de arquivo, aquelas de cortar mesmo, meu Deus assim, foi por consulta local, porque não tinha como fazer empréstimo, a forma mais arcaica possível, pegava um papel colocava o nome para devolver, mas o que acontecia, a biblioteca não tinha o mínimo de segurança, era só uma porta (risos), aquela porta mesmo, que abria e o vento, que lá era a terra do vento sabe, e chegou numa situação que meu chefe imediato na frente de outras pessoas, eu falei que não tinha sistema de biblioteca ainda, não tinha liberado, e ele: faz de qualquer jeito! Eu pensei: o que eu vou responder? Faz de qualquer jeito! E daí o [...] na época, ainda estava lá, o [...] veio depois sabe, e disse: fica na tua, se eles querem fazer de qualquer jeito, deixa, nós não vamos comprar briga! E tu sabe a posição, bem tranquilo, que tem aquelas situações assim que você come sapo. E num momento numa situação que não estava somente através de mim, a minha diabete não estava boa, minha questão de saúde não estava boa, acho que todas as pessoas lá em 2008, 2009 estavam numa situação ruim, porque foi bem a época da avaliação das primeiras pessoas, e foi um momento que eu fiquei: ou é minha saúde ou é minha vida profissional? Eu fiquei um bom tempo fora por questão de saúde, e quando eu voltei, eu vi aquele debate, não é assim, não é dessa forma, tem gente na instituição, como está a biblioteca, como estão os laboratórios, os próprios professores, os próprios profissionais, eu nem quis nem saber e teve essas mudanças, chamaram um novo diretor, uma nova indicação, e qual não foi a minha surpresa, que eu tinha todo o caminho, toda a comunicação com ele, porque a gente conversava muito, assim, de forma informal assim. Quando ele foi de Santa Maria, aí não me lembro o nome da cidade, para [...], eu mesma que entreguei o material dele da aula para o diretor da época, me mandou por e-mail, e foi essa questão de gestão, se você tem a comunicação, se você tem o caminho, ótimo! Mas assim se você tem projeto, inovações, e não tiver a sua chefia imediata

apoiando o teu trabalho, melhor ficar você fazendo o teu trabalho, ficar no teu canto, de uma forma que você, como posso dizer, não pode ser cobrada. Se você faz o teu trabalho, está aqui, esse é o meu trabalho, estas são as minhas obrigações: ah mas não deu isso. Não deu isso porque vocês não concordaram, como eu vou saber sobre a avaliação do MEC, se vocês não permitiram a minha viagem para São Paulo participar do curso de formação, assim, aí fica nessa posição, ou você capacita, se atualiza individualmente ou você fica nessa, decaído, parado no tempo.

As redes sociais têm a formação de marketing e assim de novos serviços, e na política de comunicação só fala de isso, isso e isso: tem que ter a nossa autorização para vocês! O que eles sabem sobre redes sociais em bibliotecas? São questões que aparecem e aí você começa a debater até que ponto eles estão abertos para o nosso trabalho e uma questão é, assim, sobre direitos autorais é assim uma coisa importante que você deve estar sempre atenta, porque os alunos vão muito, qualquer questão os alunos vão lá no computador, vão lá na Wikipédia, no Google e já montam apresentações e na comunicação visual eles mexem muito com a imagem, imagem daquilo, imagem daquela época. E eu sempre falo para eles: da onde que vocês tiram essa imagem? Ela tem direitos autorais? Qual site você usou? Ah, eu estou fazendo trabalho. O teu professor não pediu da onde você retirou? Ah encontrei, peguei da Wikipédia. Mas tu sabia que a Wikipédia qualquer um pode entrar e montar, não tem uma formação científica? E essas questões né.

Nessa parte de igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, chegou um momento assim que tinha, estava com as pessoas assim, o que aconteceu várias vezes comigo, na questão de como você pode dar uma informação em primeiro lugar aos professores do que os alunos. Você separar os livros que os professores querem, não, se está na biblioteca não há como separar, se ele quiser, ele vai lá e pega. Se não tiver, ele que faça a reserva. Assim ter um conhecimento desta ferramenta e explicar: como você pode retirar um livro da estante, não fazer reserva e deixar né. Aí vem um aluno procurar o livro, eu própria procuro o livro, e: ah está disponível, ficou com o professor. Mas o professor veio aqui, não, é usuário da biblioteca, não importa se é diretor, se é professor, ou amiguinho do..., se quer ou não orientação espere o aluno ser atendido. Houve algumas situações tanto em [...] como aqui em [...] que deparei com isso e aí eu fui chamada atenção por isso e eu tive que chamar atenção da mesma coisa pela outra pessoa, na questão de cobrança de livros. Tem professor que pensa que é o dono, assim, foi na biblioteca, pegou 5 ou 6 livros, assim: eu venho

pegar aqui depois. E saiu! Eu peguei: porque estes livros estão separados? Ah, o auxiliar: o professor tal vem pegar depois! Não, se ele quiser pegar, ele vem aqui pega onde está o carrinho, ou, se não tiver o livro nas estantes, aí ele mesmo pode reservar. Isso é igualdade, é imparcialidade, entendeu. Se tiver serviço diferente, assim, ah eu vou, assim, na semana de férias dos alunos, nesse período tudo bem, mas em pleno calendário acadêmico das aulas, não! Se é um, se é outro, se é surdo, se não é surdo, eu sempre tenho essa posição, de ver como ele gosta de ser atendido, qual é a formação dele.

A confidencialidade dos dados também, uma coisa que me deixa louca da vida é que, não somente quando estava trabalhando, mas como estudante, de pegar o livro e vinha outra pessoa: ah eu estou fazendo trabalho não tem como devolver o livro? Ué, mas assim, se esse livro estava comigo, alguém deu a informação de que estava comigo, e é uma coisa que não, totalmente, falta de ética do profissional, tanto na cobrança dos livros, assim, pedir para a bolsista cobrar um livro até pode, mas desde que a pessoa tenha uma conversa muito importante com ela de que isso é confidencialidade porque daqui a pouco vai lá: ah tu está devendo um livro! Como é que fica a biblioteca, é um cuidado, da mesma forma: ah quem pegou esse livro, foi quem fez reserva? Alguém fez a reserva, eu não posso te falar. Ah, mas por que? Aí eu expliquei da questão ética profissional, não posso passar essas informações tanto quanto a questão de montar o site, ela era design gráfica, assim, direito autoral, livre acesso à informação, quer dizer controle da informação na internet. Mas está uma briga, uma briga, uma briga porque não tem o acesso, colocaram 8 computadores numa sala da informática e não estão liberando o laboratório de informática, porque não tinha bolsista, não pode ficar bolsista sozinho, e aí mandam para a biblioteca e até falar, pontuar o que pode e o que não pode usar: Facebook nada! É trabalho. Que trabalho o que, você está no Facebook – cheguei assim. Eu falei: oh, não pode! A guria ficou, minha ex-bolsista, acho que eu falei de uma tal forma que, os sinais falam direto, e quanto essa forma de comunicação dos surdos, é uma forma bastante direta e crua, eu acho que passei tanta: oh, não pode! Sabe, mas fazer o que, tem que ter limite e essa questão de redes sociais tem aluno que não conhece limites. E tem pessoas de outra cidade, que vem de outra cidade fazer trabalho, estudar aqui e passa o dia todo no Instituto e não tem computador. Também tem a questão do barulho, o barulho é assim demais. Imagina você estar trabalhando, tentando se concentrar e: zum zum zum zum zum zum. Como eu vou catalogar um livro com esse barulho: o que que é isso, isso é uma biblioteca ou vocês estão aqui

para rir, vocês estão aqui para estudar? Mas o adolescente é assim, você tem que ser chata, porque se não for chata é aquela visão de biblioteca do século passado, e tem na ouvidoria da biblioteca reclamações sobre isso. Mas assim, estou aqui para ser bibliotecária, para dar educação então é somente dentro da biblioteca, e não só dentro da biblioteca, nos corredores, é uma questão conjunta. E assim mostrei aquele aparelho do vídeo que a pessoa começa a conversar no ambiente e chega no limite ele dá um sinal, dá um apito, tanto que a Elaine ficou admirada, queria comprar também. Fiz o pedido para comprar: é uma coisa totalmente antipedagógica! (risos). Então vai lá na biblioteca policiar os alunos, eu não falei isso, mas não vou sair da frente do meu computador para cuidar aluno que está fazendo bagunça no computador, por causa das redes sociais. Até que ponto eles estão utilizando o Facebook com segurança, o mínimo de segurança, porque quantas e quantas vezes eu fui desligar o computador e estava lá logado e aí (risos) qualquer um pode ir lá e aprontar.

O plágio é assim complicado porque os alunos estão num período, sempre estão num período de fazer artigos tá na especialização, então uma vez um aluno me perguntou assim: ah vamos ver como que está o meu artigo. Fui ver, tem aquela questão aumenta, diminui a letra, assim tudo azul, o link tudo azul. Eu perguntei de que site que ele tirou, do livro, qual autor do livro: o que você acha, ficou legal? E eu perguntei quem é teu orientador e ele: é o professor tal. Eu falei vai falar com ele. Não tem a mínima consciência de direitos autorais, de como fazer um artigo, é uma carência na educação dos surdos e aí eu me pergunto: como uma pessoa vai assim fazer Letras libras sem ter esse conhecimento? Acho que é uma carência do pessoal que precisa assim iniciar desde, tanto que libras aqui na Federal eles só focam na libras, não focam na língua portuguesa, muito diferente da UNB que é Letras, libras, português. Pela legislação da educação bilíngue é libras, comunicação visual e libras língua portuguesa escrita, e fica nesse foco, o que ocorre é a falta de português para os surdos né. Isso aqui no Sul e São Paulo está é assim. Propriamente na educação dos surdos, nessa área, que lá a biblioteca é para informar, passar o conhecimento livre acesso à informação, e o que acontece, são várias linhas de pesquisa, diversidades. No mundo surdo a política de diferente, a educação que apoia é a educação bilíngue, libras e o português escrito, assim que tem o primeiro contato do surdo com libras desde o início, depois é que você vai alfabetizar em língua portuguesa, tem a parte de inclusão, que coloca o surdo na sala de reforço com outra turma e tem junto uma sala regular junto com ouvintes e

interprete e tem a questão médica tá, que quando os bebês nascem tem o teste da BERA, ouvir, medir, é um teste na orelhinha. E aí o que acontece, hoje em dia com as tecnologias médicas, os médicos dizem para comprar a partir dos 6 meses, mas isso é caso a caso, ou você pode fazer um implante ainda pequeno, geralmente é diversas questões, e como uma biblioteca ela só vai te apresentar uma linha de pensamento, não há como, há diversas formas, educação inclusiva, educação bilíngue. Tem que comprar materiais sobre AIDS, assim, mostrar mesmo. E atualmente sobre a questão de censura, sobre aqueles livros de terror, Sidney Sheldon, não sei se apareceu ainda 50 Tons de Cinza, se for menor de 18 anos, menor de idade, não tem como pegar esse livro, mas até que ponto nós vamos controlar? Se por acaso aparecer um livro desses de doação, qual vai ser a nossa postura? Se tiver um alcorão, se aparecer a doação de alcorão, como é que a gente, qual vai ser nossa postura, só porque eu não sou assim fã, sou contra, sou cristã, eu não vou disponibilizar? Na biblioteca pública apareceu uma discussão sobre isso: ah, tem que colocar a bíblia. Aí apareceu um livro sobre macumba, não queriam que colocasse. Qual é a diferença? Nenhuma, são religiões, são conhecimentos, cada um tem a sua liberdade, tipo intolerância de religião é uma coisa que tem que estar, de uma forma ou de outra, sempre vai ter essa formação educacional com os livros.

Pesquisadora: Como você se posiciona com relação a isso?

Bibliotecária E: *Assim, é liberdade de expressão de, assim, livre acesso à informação de todo tipo, a pessoa tem a liberdade de ter conhecimento, de saber o que é um implante com BERA, o que é uma educação bilíngue, porque assim, alguns surdos têm essa postura e outros não têm, é ter essa liberdade de mostrar essa informação. Assim eu não posso ter uma biblioteca especializada na educação somente com uma linha de pensamento, então essa é minha postura profissional. Assim uma lista de livros são 20, 30, 40 sobre educação de libras, libras, libras, libras, mas os surdos não são exclusivamente libras, tem outros tipos de linhas de pensamento, de comunicação especial, o que fazer, um pesquisador vai lá, não tem nada de implante, não tem nada de tabu, não, é o próprio indivíduo que vai ter liberdade de escolha de pensamento, nada é certo.*

Pesquisadora: Já aconteceu alguma situação em ambiente de trabalho relacionado a censura de algum tipo de informação?

Bibliotecária E: *Não de uma forma explícita, sabe, mas censura mesmo não teve, teve porque eu tinha um canal tanto no Facebook da biblioteca e um perfil no Twitter que eu particularmente usada como*

canal da biblioteca e não da Instituição e eles não perceberam a diferença, mas foi de uma forma assim : ah tem uma documentação. Foram lá pessoalmente: oh, não usa mais esse canal. E eu perguntei: como eu vou chegar nos usuários surdos que não tem assim uma forma mais direta, sabe, porque no Facebook tem aquelas mensagens de texto, é uma forma mais rápida. Depende muito da forma de comunicação com teu chefe imediato. Falei mais ou menos tudo (risos).

Pesquisadora:: Tem mais alguma coisa que você queria contar?

Bibliotecária E: Não, o que eu vou falar é somente na parte de chamar atenção na questão da falta de postura de liderança que tem na gestão tá, de reconhecer a biblioteca como espaço junto ao Instituto Federal, que não é uma forma isolada, e quanto mais nós tivermos contato de outras áreas tá, uma formação multidisciplinar, haverá mais respaldo, da parte de marketing, da parte de TI, assim por que as redes sociais não devem ser abandonadas, não é somente fazer propaganda, e os nossos usuários como ficam, não é somente a parte escrita e a parte visual. Mais ou menos dessa forma que eu vejo minha vida profissional.

Bibliotecária F: Eu me formei em 2002 né, mas antes eu já comecei uma experiência na área com estágio né, eu estava estagiando numa escola e como eu já ia me formar a escola me contratou como administrativo né e aí depois que eu me formei eu virei a bibliotecária da escola né, e ali desde então, na verdade eu já tinha feito outros estágios né, acho que eu comecei a sentir realmente o que era a profissão nos meus estágios, nas bolsas né, e realmente decidi abraçar realmente a profissão, primeiro a gente fica em dúvida, decidi abraçar a profissão e seguir com ela minha carreira, e aí com esse estágio na escola, prestes a me formar, foi efetivamente onde eu comecei né como bibliotecária numa escola com ensino infantil, fundamental e médio né. O engraçado é que nas últimas fases a gente não, na última fase tem aquele momento que os professores fazem, não sei se ainda estão fazendo na UFSC, com bibliotecários de vários tipos de bibliotecas né, aí na época uma colega falou da escolar e eu não me vi na escolar, eu disse: eu acho que não tenho perfil para a escolar! Na fala de outros profissionais, na especializada, na jurídica eu me visualizei, mas na escolar não, isso foi interessante né. E essa colega falou na época, ela já tinha muito, muito tempo de experiência, e até hoje ela é uma referência da área da educação e aquilo ficou marcado, daí quando eu fui para este estágio na escolar eu fiquei meio ressabiada porque eu disse: meu Deus, acho que eu não tenho perfil né! E lá eu comecei a gostar realmente da área escolar, contato com aluno e tudo, comecei a

me identificar e engraçado que já, eu acho que eu completei o que, 15 anos, não 20 né, agora me fugiu, estava vendo outro dia, eu acho que já tenho mais de 15 anos na área escolar né, e isso me chamou muita atenção né. Dali eu tive uma proposta para ir para [...] né, continuando na área escolar e desde então eu estou, não sai da área escolar (risos) e estou na região de [...] desde então né. É uma das coisas que me chamou muita atenção, eu sempre falo para essa colega, ainda tenho contato com ela, depois a gente já participou de grupo, o grupo da área escolar, ela me convidou para um seminário recentemente para falar sobre a área escolar, então eu realmente me surpreendi assim, não imaginava que eu fosse para essa vertente da área assim, não adianta, acho que a educação estava em mim e eu continuo na educação. Eu acho que tudo que eu conquistei hoje, tanto profissionalmente, quanto, como diz o Faustão no pessoal e no profissional, eu devo a Biblioteconomia, eu devo a minha profissão né. Nas primeiras fases, a nossa turma tinha uma característica muito engraçada, acho que 100% dos ingressantes da minha turma era segunda opção né, e muita gente na verdade queria a primeira opção né, a maioria estava lá porque queria a primeira opção, mas aceitou dá uma chance para a Biblioteconomia e eu fiquei, como outros colegas também que eu tenho admiração, amigas, que se tornaram amigas, também permaneceram e foi uma outra surpresa porque é uma área que foi segunda opção e hoje eu agradeço por ter continuado e foi com ela que eu cresci profissionalmente e na vida pessoal também.

Sobre a igualdade e imparcialidade na relação com os usuários, como a minha experiência esses anos todos sempre foi na escola, na área escolar, então a gente tem uns perfis né, eu trabalhei desde com o infantil até a pós-graduação, então tu tens usuários com perfis diferentes, tu tens demandas diferentes, necessidades diferentes, mas né tu vai atendê-los diferentemente nesse sentido, em virtude da demanda né, agora tratá-los de forma diferente, eu sempre cuidei para ser imparcial nesse sentido né, ah dá privilégio para um porque aparece mais na biblioteca, eu sempre cuidei muito com isso, porque o aluno, o adolescente, a criança ele vai te questionar né: olha, por que tu atendeu melhor ele do que eu, por que tu privilegiou ele, por que fez isso para ele e não fez para mim? Quem trabalhou comigo, eu sempre passei isso né, mas nunca presenciei alguma dificuldade, de algum colega ter privilegiado alguém assim não me recordo, sempre foi muito tranquilo, muito tranquilo nesta questão, da minha parte eu sempre procurei ser imparcial, mas diferentes nas necessidades de cada um, a gente sabe que as necessidades na pós-graduação são diferentes de um aluno de

educação infantil né, tanto que a gente cria quando tu tens, por exemplo, eu já trabalhei em biblioteca que tu tens todos esses perfis e é uma biblioteca só para atender; tu crias espaços diferentes, tens o espaço infantil, num outro ambiente espaço para teses e dissertações, então são demandas diferentes que tu vai tratar diferente devido a demanda, mas de modo geral, tu não vai tratá-lo diferente. São todos usuários que vão necessitar da atenção, dos serviços da biblioteca da mesma forma e não devem, eu sempre questionei isso, não devem ser tratados diferentes né, porque daí é onde vão gerar os conflitos, os atritos, mas nunca presenciei nada grave nesse sentido não.

Com relação à ética, olha, até foi um tema trabalhado naquele seminário que eu participei, foram colocadas várias coisas lá no seminário, nossa, a gente fica até meio perdido, mas a ética também está meio ligada com essas questões de tu lidar com as pessoas sendo imparcial também, a ética envolve estudo. Eu falei nesse seminário a questão de regras, por exemplo, muitas bibliotecas tem muitas, aí se tu for ético, se for lá e abonar a multa de um porque é teu amigo, não vai abonar, não, a regra tem que ser a mesma para todos, o tratamento tem que ser igual para todos, entra muito essa questão da ética, valores e tal, tu não pode fugir muito disso não. Também já vivencie uma situação de ética profissional, colega que não foi muito ético comigo e com outros colegas né e com outras formações, mas isso foi contornado e tal, e foi superado, mas vivenciei assim uma situação um pouco difícil nesse sentido de ética entre colegas né, colega de trabalho, entre colegas e outros, a ética profissional ali do bibliotecário né, mas isso também já foi contornado, já foi superado.

Com relação ao plágio, isso é bem na questão da educação na escola é bem forte, a gente sempre procura orientar os usuários com relação as citações, principalmente quando tu trabalha com aluno de graduação, claro, desde pequeno né, eu sou da opinião que o ideal é que desde ali no ensino fundamental o professor começa a trabalhar com eles, pesquisar e tudo mais, eu acho que já tem que trabalhar, tem que falar sobre isso, tem que ensiná-los a pesquisar. Numa escola que eu trabalhei foi muito legal isso, a gente trabalhou com alunos da 5ª série, na época era série, a professora trabalhou comigo né, a gente conversando né, ela achou interessante a gente fazer uma, ela estava trabalhando com os alunos a questão da pesquisa e tudo mais, aí em parceria com ela a gente trabalhou algumas coisas. Usar onde que o aluno pesquisou, não fazer uma referência né que daí já era muito complicado, mas a gente passou para eles onde tem que anotar, onde pesquisou, qual foi o livro e tal, eles fizeram um resumo com a

professora, contaram ali uma história, e nisso deu um ponta pé para a gente também visitar a biblioteca pública do Estado, ali no centro né, e aí a gente levou a turma para visitar a biblioteca né, eles visitaram todos os setores e o mais legal disso, até hoje eu tenho isso marcado, eu tenho cartinhas deles tudo, que chamou mais atenção deles foi lá na seção de portadores de necessidades, dos cegos né, porque eles viram um cego fazendo uma leitura em braile, acho que o que mais marcou, eu achei que a seção infantil que ia chamar mais a atenção deles e foi a seção lá do setor de braile que chamou atenção. Então tive essa experiência de trabalhar com a professora com alunos da 5ª série, para falar da pesquisa, que tu tem que citar, que não pode copiar.

Passei uma situação pessoal com plágio, meu trabalho de conclusão da pós foi plagiado, eu avisei a universidade que tinha sido plagiado e aí foi tudo resolvido também. Particularmente eu passei uma situação de plágio, mas também já foi contornado. E a discussão sobre o plágio é uma questão que faz parte do dia a dia do profissional bibliotecário, olha o costume que eu tenho de falar profissional bibliotecário, outro dia me chamaram a atenção sobre isso que a gente é profissional, não precisa dizer que é profissional bibliotecário né. Faz parte do dia a dia do bibliotecário essa questão da pesquisa, envolve ali, está dentro do tema da pesquisa que tu tem que citar a fonte que tu pesquisou, seja ela digital ou impressa e tudo mais, e cuidar muito com isso, se tu está copiando uma ideia, transcrevendo para um trabalho, para um artigo seja lá o que for, tu tens que fazer a citação senão é plágio, estás cometendo um crime né.

Com relação à censura, olha, uma situação que eu lembro com relação à censura, até tem um tema recente também que envolve a questão da censura, é com relação ao conteúdo de algumas obras assim que a gente trabalha, que são polêmicas assim. Teve uma obra que conta a história de uma forma diferente assim, que faz tu realmente refletir se a história do país é contada dessa forma. A gente foi questionado porque deveria ter no acervo ou não deveria, teve gente que achou que não deveria, porque não contava a história de uma forma correta, e aí para dizer que é uma outra forma de contar a história, que cada um, porque tu não vai pegar só uma fonte né, tens que pegar aquela fonte, um livro de história didático, enfim, fazer para ti tirar tua própria conclusão, enfim, não vejo problema em tu teres uma obra com uma ideia contrária porque vai ensinar errado, não vejo dessa forma, então a gente tem que lidar com essa questão, que alguns temas, assuntos, que precisam ser, que a pessoa quer censurar de uma certa forma, que a comunidade enfim quer censurar. Outro assunto é

agora, que está muito, já esteve mais em voga, que é a literatura erótica né, então teve obras de literatura muito procurada e tal e é, tem assuntos fortes então a comunidade pressiona de uma certa forma, tem aqueles que procuram, querem a literatura, e aqueles que condenam veemente que aquela literatura esteja disponível para comunidade, então no dia a dia do profissional a gente trabalha sim com essa questão da censura, porque não que um profissional esteja censurando, tem toda uma cobrança em alguns temas para que a gente censure ou não né. Aí o profissional acaba sendo cobrado nesse sentido né, eu acho que essa questão de algumas obras assim, os profissionais tinham que conversar mais sobre esses assuntos mais polêmicos, conversar mais entre si para tentar encontrar alternativas, para explicar para a comunidade né, ou como direcionar as vezes, não deixar disponível nas estante geral, fazer uma seção diferente, enfim, trocar ideias nesse sentido, porque a literatura erótica ela teve um destaque mais recente, então de repente é um assunto que poderia ser discutido pelos profissionais para tentar contornar melhor né.

A questão da normalização, das leis, entra também, está no nosso dia a dia, ABNT e tudo mais, acho que o bibliotecário tem um perfil muito tecnicista, que eu acho que não é só isso, mas tem um perfil meio certinho, tem que seguir as normas, as leis, tem que seguir, então está dentro da questão da pesquisa que está muito no nosso dia a dia. Com relação à normalização e às leis eu não tive muita experiência. O que me chama muita atenção, que me enriqueceu muito, foi trabalhar com a normalização com alunos de 5ª série, isso para mim foi uma experiência muito gratificante, um aprendizado assim enorme, e né a gente tem toda aquela questão de legislação que rege a carreira e que às vezes é difícil que a comunidade, que desconhece um pouco sobre a legislação do profissional, aí eu vou entrar nessa questão da legislação profissional, entenda que existe uma lei que regulamenta a profissão, nós temos formação para estar lá, para estar atuando, e que determinadas atividades são atribuições do profissional e que não é simplesmente colocar uma pessoa que não tem o menor conhecimento no lugar para desempenhar nossas atividades. Então a gente tem que de vez em quando resgatar a legislação para dizer: olha, para atuar como bibliotecário você tem que ter formação, existe uma lei que regulamenta a profissão, você tem que ter CRB, você tem que estar em dia com CRB. Não é assim né, não é com duas conversas e a pessoa ir lá né, tem que ter conhecimento para estar atuando, não só na biblioteca, mas em todos os setores e áreas que a gente pode atuar, mas é difícil, de vez em quando a gente tem que resgatar essa legislação para mostrar para a

sociedade muitas vezes que desconhece quais são as nossas atribuições né e o que regulamenta a profissão.

A questão de livre acesso à informação é uma das questões que também rege a profissão né, são todos temas que regem a profissão. Eu vejo que o profissional trabalha para isso né, toda a preocupação em organizar a informação, em catalogar, em cadastrar em base, todas as preocupações com base, no final é para isso, para disponibilizar essa informação, para tornar ela livre da melhor forma possível. Então tudo que é possível que o profissional faz, ele vai fazer para disponibilizar essa informação, torná-la livre né. E nessa questão de tornar livre o acesso a informação, situações assim de..., eu só tenho lembrança de coisa boa, assim todo aquele esforço todo, não sou tão velha assim, mas já passei por processo manual de empréstimo e tudo mais. Eu já passei por isso mais de uma vez, todo esse processo de implantação de um sistema, de alimentação do sistema né, que o pessoal acha que com dois cliques aqui a gente já coloca tudo no sistema, aquela ânsia de disponibilizar essa informação, deixar disponível na base de dados, e estar lá para o usuário, porque a gente sempre pensa no usuário, então né da minha parte, é muito característico, enquanto eu não boto tudo, eu fico agoniada porque o livro está lá, eu preciso cadastrar no sistema, não eu preciso botar, e as vezes tem que ter um pouquinho de paciência porque tem toda uma burocracia, classificação, patrimônio e tudo mais, daí eu fico agoniada vendo aqueles livros ali e o pessoal querendo ler, dá uma aflição assim, eu tenho isso muito forte, enquanto eu não vejo a informação lá disponibilizada eu não sossego, mas agora num órgão público, a gente tem que ter mais paciência, e sendo a única bibliotecária, não é só a base de dados, tem as outras atividades, tem que segurar nos 30, tem que ter um pouco mais de paciência.

A gente tem tanta história para contar, mas quando tem um negócio assim tem que vasculhar o baú, demora um pouquinho.

Entrando na questão do livre acesso à informação a gente entra num dilema né, porque por mais que a gente quer divulgar informação, disponibilizar informação, mas tem informação que são confidenciais, não é pública, mas acho que nesse aspecto é tranquilo, acho que o profissional tem que saber separar o que vai ser disponibilizado né e o que não, o que vai ser informação, isso permeia o trabalho do profissional, claro que tem na área escolar, mas acho que é muito forte no judiciário né, em algumas áreas, na especializada de repente, por exemplo, se tu trabalha numa empresa nem tudo que né, por causa da concorrência entre as empresas, nem tudo que tu achar interessante né, vai ter o aval da empresa para disponibilizar, pode entregar o ouro para

o concorrente né, isso o profissional vai ter que trabalhar também, como vou dizer, é um dilema que ele vai vivenciar, faz parte do dia a dia do profissional, disponibilizar informação, mas o que eu posso disponibilizar e o que eu não posso disponibilizar né, é como na escola, os dados dos alunos nas bases a gente não pode tornar público, na escola, então tem uma atenção aí, mas faz parte do dia a dia, mas nessa questão eu nunca tive nada muito, nem com relação a problema nem nada muito de destaque. Mas eu acho interessante que é um dilema que o profissional tem que vivenciar, vai vivenciar no dia a dia, porque ele tem que disponibilizar informação, mas tem que ver que informação ele vai tornar público né, mas não é tudo, por exemplo, as questões das teses, dissertações tudo mais, a gente tem que confirmar com o aluno, se ele autoriza, fazer o termo de autorização da publicação, tem que ter esse cuidado, não é simplesmente achar que isso é interessante e vou disponibilizar lá na base, não temos que ter a autorização do aluno para disponibilizar; porque tem aluno que não autoriza, então entra nessa questão, nesse dilema, não é que é uma obra que institucionalmente tem que manter essa confidencialidade, mas o aluno tem direito de disponibilizar ou não né, a gente tem que trabalhar com essa questão. Eu trago mais para a área escolar, universitária, que é mais a minha realidade.

O controle da informação na internet tem relação com o livre acesso, também é um assunto que a gente fica assim nesse dilema né, não temos que disponibilizar as informações somente na internet porque é um meio mais rápido, enfim, claro, a gente sabe que nem todo mundo tem facilidade para acessar, mas, agora fazer esse controle não seria uma forma de censura, não sei se é o controle do conteúdo? Vou trazer uma situação que eu sempre comento com os professores, eu acho que, a gente sabe que envolve outras questões, as normas da ABNT né. Eu acho que eles deveriam disponibilizar, são ferramentas, é claro que são ferramentas que foram trabalhadas, a ABNT tem essa autonomia de fazer essa cobrança e tudo mais, mas ela é bem, no caso ela é um trabalho também, é um comércio das normas, vende a ABNT visualização, vende para impressão também, são serviços que a ABNT tem, mas eu acho que são documentos que poderiam estar mais disponíveis na internet, sem tanto controle, sem esse rigor todo, de repente houvesse assim um cobrança mais simbólica, com relação a taxas assim né, um exemplo assim, eu acho que a informação, o que a gente puder fazer para assim para trabalhar, para disponibilizar essas informações sim, mas é com ética, sem plágio, tudo aquilo que a gente já colocou anteriormente, dentro das leis, dentro da legalidade,

disponibilizar mesmo para que essa informação seja acessível a maior parte da população, aí assim, no caso da ABNT, se cobra um rigor, que tem que seguir uma regulamentação mas essa norma está restrita, está restrita para quem pode pagar né de certa forma, então eu acho que é meio uma contradição. Eu acho que o a gente puder fazer para que essas informações, que a gente tem as ferramentas como Domínio Público, enfim, a comunidade ganha, a sociedade ganha, a pessoa ganha em conhecimento e tudo mais, disponibilizar mesmo, o aluno disponibilize a dissertação dele, que a Eliane coloque lá para a gente fazer uma leitura, enriquecer com essa leitura e melhorar o nosso dia a dia, acho que é isso aí, acho que não tem que ter controle da informação não, acho que a gente vai retroceder, o caminho não é esse, o caminho é dentro dessas questões de seguir legislações e tudo mais, a gente tem os direitos autorais tudo isso que envolve, mas o que a gente puder fazer seguindo todas essas questões da ética, da legislação, a gente tem que disponibilizar mesmo, tem que deixar acessível né para a comunidade, para a população, para a gente ter cidadãos mais instruídos, mas preparados para lidar com as questões do dia a dia, que não está fácil, que a crise está aí. Para brigar mais pelos direitos, para estar mais atento as questões do país, para a população estar mais instruída né. Tem que disponibilizar mesmo, tem que deixar disponível. Hum... não passei nenhuma situação assim que tenha que controlar algum conteúdo na internet assim, é mais um cuidado do que disponibilizar, agora controlar, é o que é mais interessante a gente disponibiliza na base, é mais nesse sentido né.

Sobre a discricção dos processos de informação dos usuários, acho que volta muito àquela questão inicial da relação com os usuários, nosso objetivo final é nosso usuário, é atendê-lo da melhor forma, o mais rápido, o melhor possível, o que tu puder disponibilizar para ele para atender uma necessidade, agora tem determinadas situações que é uma relação entre o bibliotecário e o usuário né, e situações que tem que ficar ali né, não vou dizer que isso aconteceu, mas uma situação de multa, uma cobrança, tem situações que a gente fica constrangido porque o processo de empréstimo, tudo que está atrelado a esse atendimento, especificamente com o usuário está no sistema e está no balcão de atendimento, a questão que eu acho um pouco constrangedora é quando tu fala da multa, as vezes ele está com o colega do lado né, e aí pergunta minha multa, e aí tens que ter um cuidado para falar, porque assim a gente tem fluxo de usuários e é uma situação bem corriqueira do nosso dia a dia, é uma relação do bibliotecário com o usuário, só que tu não tens uma oportunidade para

falar com ele reservado, acontece ali no meio do processo do empréstimo né, e aí tu tens que avisá-lo, o máximo que tu consegue falar é: olha, tens um valorzinho... Falando baixo, mas as vezes ele está ali com outro colega e pergunta alto, tu não consegue ser discreto nessa relação naquele momento né. Eu quis dar o exemplo porque é uma das coisas que, no dia a dia a gente conversa entre nós, entre os colegas, porque é uma situação difícil de contornar, não tem como driblar isso naquele momento, ele pergunta, quer um retorno na hora, e tu não consegue fazer isso por completo, você tenta de todas as formas fazer uma fala que dê menos prejuízo. Eu sempre penso no usuário, o que eu falei, é isso mesmo que estavas precisando, as vezes até passo por chata: é isso, faltou alguma coisa, leva mais uma referência para complementar? Enfim, pensando no usuário eu acho que essa questão da descrição acaba sendo natural, tu vai procurar ser mais imparcial possível, ter esse cuidado com a igualdade com os usuários né, assim, a gente tem acho que “n” experiências com o usuário, mas tem situações assim bem pontuais como é o caso da multa, que é complicado, a gente está ali no balcão de atendimento, claro, situações mais, ah aconteceu uma situação “x”, aí tu procurar conversar depois né, uma situação mais né, leva na sala de coordenação ou do pedagógico, são situações que você trabalhar até com outros profissionais, alinhado com outros profissionais para tentar resolver, conversar com o usuário para não constranger, ter esse cuidado. Já aconteceu, na escola, a gente pede, dá um pulinho aqui, a gente chama o aluno para conversar, conversa com outros profissionais, como a gente tem na escola profissionais de várias áreas, psicólogo, pedagogo, aí dependendo do assunto a gente faz o encaminhamento, conversa junto né, até para alinhar nesse sentido, a gente procura evitar né. É isso Eliane!

Pesquisadora: Tem mais alguma experiência da tua vida profissional que você acha importante e queira me contar?

Bibliotecária F: *Eu acho assim, com relação a profissão, eu sempre falei que é um desafio profissional né, a gente tem que mostrar, a gente está todo dia fazendo isso e a gente não percebe, mas a gente tem que ser competente né, como todo profissional, a gente precisa mostrar competência, e ao mesmo tempo a gente tem que dizer a que veio né, porque as pessoas não sabem, muita gente não sabe, então a gente tem dois desafios, diferentemente de outros profissionais, esse é um desafio do dia a dia do profissional, estar batendo sempre na tecla: olha, essas atribuições são do bibliotecário! Isso eu acho que em qualquer instância, seja federal, municipal, estadual ou em outros órgãos ou em outras áreas, da saúde, não importa, o bibliotecário tem sempre este*

desafio, e eu sinto isso desde que me formei né, dando assim muro em ponta de faca, mostrando que pode fazer e o que tem que fazer, então é um desafio profissional assim. Eu acho que é isso aí assim, e como te falei no início, tudo que eu sou hoje né eu devo a profissão né, devo a profissão, passei por muitas experiências legais. Uma coisa que nos faz crescer assim, que eu acho muito legal, é que quando tu trabalhar em instituições que trabalham em rede, por exemplo universidades, tudo que tem campus, que tem em outras localidades do Estado, é esse trabalho em rede assim, é muito legal, muito importante, porque a gente cresce, um da opinião aqui outra ali, e a gente se fortalece como profissional. Eu já trabalhei em outras instituições que tinham em outras regiões né, a mesma instituição só que em outras regiões, e sempre foi uma experiência bem enriquecedora assim. Eu gosto muito do trabalho em equipe né, eu gosto de trabalhar com outra aéreas, a gente acabada trabalhando com colegas que não tem a mesma formação que a nossa no dia a dia, meu deus, isso é muito enriquecedor, é uma característica minha, não gosto de trabalhar sozinha né, é uma característica minha, por mais difícil que sejam as relações, eu não gosto de trabalhar sozinha e eu gosto do público, gosto de trabalhar com o público, não gosto de ficar fechada lá numa sala na catalogação, não gosto, nunca gostei, e meu prazer de ir trabalhar todo dia é isso, em saber que eu contribui, que eu pude ajudar na busca da informação daquele usuário, seja o aluno ou o professor. Saber que eu pude ajudar de alguma forma, outro dia eu ajudei, tinha um professor que precisava de uma dissertação ou uma tese que recém tinha sido defendida, ele disse: (nome do narrador), não está disponível, não está disponível! Vamos atrás, eu disse: passa para mim o nome do trabalho que eu vou atrás, vou ver o que que eu consigo. Aí cheguei lá, pesquisei, pesquisei, cheguei lá na biblioteca da instituição, aí eu olhei na internet, o material que estava disponível, o que eu poderia fazer, mandei um e-mail para o autor do trabalho aí não tive resposta, e mandei um e-mail para a biblioteca da instituição, que em princípio seria depositária, aí interessante que não tive retorno, mas logo ficou disponível o link do trabalho. Aí o professor, acho que estava acompanhando direto, ele disse: (nome do narrador), o link está disponível! Isso foi quase 24 horas depois né, ele ficou tão feliz que o link da dissertação estava disponível, aí eu disse: que bom, devia estar ali, coincidiu né que foi disponibilizado e tal. Ele disse: não, foi o teu e-mail, foi por causa do teu e-mail que eles disponibilizaram na internet. Ele ficou tão feliz assim, e eu acho que é isso aí, me agradeceu um monte, eu acho que é isso aí, não está lá, não está disponível, e pronto né, eu não me contento

com isso. Eu fui, mandei e-mail para a biblioteca, mandei e-mail para o autor, mandei, mandei vários e-mails e fiquei esperando né, um retorno vou ter né. Ninguém me respondeu, mas coincidentemente o link foi disponibilizado. É o prazer de poder ajudar né nas demandas dos nossos usuários que me motiva, me motiva todos os dias assim, e essa relação mesmo né, eu acho que tem que ter, essa relação tem que acontecer com ética, com carinho, com carinho com o que tu faz, atendendo cada um, as vezes tu não está num bom dia, pode acontecer, mas assim procurar sempre nessa relação ser imparcial, ele vai entender que é trabalho, que tu não está fazendo por amizade. Ele tem que saber: eu não posso pedir isso para a (nome do narrador) porque ela está trabalhando, não pode fazer para mim, não pode fazer para o outro. Então o usuário tem que entender que tu tens que seguir normas né, regras, para o bom andamento do serviço, para o bom funcionamento do setor. Eu acho que se tu manter essa relação e respeito, de atenção, de ética, tudo isso que a gente conversou acho que vai dar certo né, e dá certo, e é isso que me motiva todo dia, saber que eu pude ajudar de alguma forma né a pessoa naquela necessidade de informação, enquanto eu não resolvo aí, eu não sossego. A gente não está o tempo todo que a biblioteca as vezes está aberta né, mas eu procuro passar isso para quem está trabalhando comigo né, para não deixar a pessoa ir embora sem aquela informação, ou volta outro dia para dar continuidade, nesse sentido. Queres me perguntar mais alguma coisa Eliane?

Pesquisadora: *Eu vou te fazer algumas perguntas relacionadas com o que você me narrou. Você me falou do plágio, várias coisas sobre o plágio, você vivenciou alguma situação que identificou um plágio? Ou mesmo aquela situação do plágio do teu TCC, como se resolveu?*

Bibliotecária F: *Do plágio do meu TCC, eu estava pesquisando os trabalhos de conclusão da pós, depois de um tempo já, e aí eu disse: ah vou ver aquela questão, vou ver de novo meu trabalho lá disponibilizado. Aquele orgulho né de ver o teu trabalho disponibilizado, lá disponível para acessarem e consultarem e tal, e aí eu vi um trabalho muito parecido com o meu e que me chamou atenção, daí eu vi que estava disponível, de uma turma posterior a minha, a nossa turma foi a primeira, aí eu entrei e comecei a ler, e comecei ficar apavorada, disse: meu Deus, isso aqui eu falei, isso aqui eu citei, isso aqui eu coloquei. E cheguei na conclusão, era praticamente a cópia da minha né. Aí eu disse meu Deus assim, eu entrei em contato com a universidade sobre a questão e aí a universidade retirou o link do trabalho da pessoa da internet e disse que ia resolver com a aluna né, e*

depois dali eu não tive mais informação, mas o trabalho foi retirado da internet pela universidade. Aí disseram que iam contatar a aluna para resolver essa questão com a aluna, mas aí, ficou entre a universidade e a aluna, até porque era obvio que era um plágio porque o meu era anterior ao dela, então eu acho que ficou bem chato para ela, eu não tinha nenhum receio porque meu trabalho era datado de 1 ou 2 anos anteriormente então, eu só achava que não era justo né, porque todo o meu trabalho estava lá copiado né, não é justo, eu me assustei assim, então é isso que o plagiado sente acredito né, o pessoal tem que entender que isso é grave, que isso pode gerar outros, o meu não é comercializado, mas se é uma obra comercializada né, o plagiado está recebendo o lucro do autor, de quem realmente publicou, é grave isso, é uma ideia que tu pega, um trabalho, bem complicado assim, principalmente nas escolas tem que tomar consciência. A gente é um profissional que tem que alertar a comunidade acadêmica nesse sentido né. É a mesma coisa tu criar um produto né, uma peça, copiou de alguém, patenteou e colocou no teu nome, não foi tu que criou, não era a tua ideia. Ah, como não é um produto, copieei um celular e patenteiei. Um material é mais fácil das pessoas entenderem que é um roubo, agora um texto eles acham que não tem muito problema, não tem muita importância, agora como que os escritores, quem trabalha com isso sentem. Então essa é uma consciência que a gente tem que trabalhar quando a gente está na universidade, na escola. A gente sabe que tem muitas questões de plágio né, em trabalho de conclusão de curso da graduação, mas aí os professores, os profissionais envolvidos têm que ficar bem atentos nesse sentido.