



O PAPEL POLÍTICO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA: uma análise histórica

GT 6 – Livre

Modalidade da apresentação: comunicação oral

CAMPELLO, Beatriz Azevedo¹
COSTA, Marcelly Ramos²

Resumo: Apresenta a trajetória do bibliotecário de referência no que se refere ao seu papel político na sociedade da informação. Buscou-se analisar sua trajetória social além de esclarecer suas competências e seu caráter político através da revisão de literatura. Tem o objetivo de salientar a importância de sua atuação propiciando a reflexão sobre a sua trajetória e legado social.

Palavras-chave: Bibliotecário de referência. Agente político. Agente social.

THE POLITICAL ROLE OF THE REFERENCE LIBRARIAN: a historical analysis

Abstract: It presents the trajectory of the reference librarian with regard to its political role in the information society. It was sought to analyze its social trajectory besides clarifying its competences and its political character through the literature review. Its purpose is to emphasize the importance of its action, propitiating reflection on its trajectory and social legacy.

Keywords: Reference librarian. Political agent. Social agent.

1 INTRODUÇÃO

Desde a criação da palavra escrita, a figura do profissional da informação se faz presente nas sociedades. Ainda que não existissem bibliotecas como as concebemos atualmente, existiam responsáveis pelos documentos e registros de informações importantes para aquelas pessoas.

Foi a partir do Renascimento que a anatomia aristocrática da sociedade europeia deu lugar ao que se conhecia como anatomia democrática. Até então, o livro não tinha vigência social. Quando começou a ter esse reconhecimento, imediatamente surgiu a figura do bibliotecário como profissão. A Revolução Francesa transformou a sociedade, e então o livro

¹ Discente de bacharelado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal Fluminense (UFF). Email: bibliobea@hotmail.com

² Discente de bacharelado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal Fluminense (UFF). Email: marcelly.rc4@gmail.com / costamarcelly@id.uff.br



passou a ser objeto imprescindível. A partir disso, o Estado reconheceu a função pública do livro e sua função como um organismo político fundamental. Nesse contexto, o bibliotecário se converteu em burocracia, por uma razão de Estado. Sendo assim, a história do bibliotecário nos mostra que sua missão não nasce do homem que a exerce mas da necessidade social a que serve a profissão e essa necessidade é variável e evolutiva (ORTEGA Y GASSET, 2006).

Conseqüentemente, a imagem da biblioteca como depósito se transformou na imagem de uma instituição viva e atuante. O bibliotecário intermediando o usuário e a informação resultou no que é conhecido como serviço de referência e assim surgiu o bibliotecário de referência, aquele que soluciona as demandas informacionais de seus leitores e, como coloca Martucci (2000), além de desempenhar sua função de mediador e professor, o bibliotecário busca se integrar com os acontecimentos sociais e políticos da comunidade em que atua.

Este trabalho tem como objetivo discutir sobre o caráter político do bibliotecário de referência e salientar a importância de sua atuação propiciando a reflexão sobre a sua trajetória e legado social. Para o desenvolvimento do trabalho foi necessária uma pesquisa bibliográfica. Esta foi feita nas bases de dados Brapci e Scielo e outros dados foram retirados diretamente de decretos e manifestos.

2 A TRAJETÓRIA DO BIBLIOTECÁRIO E SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O profissional da informação surge, segundo Siqueira (2010a), junto com o estado burocrático da Antiguidade, da matemática, astronomia e conseqüentemente dos centros que buscavam preservar o conhecimento e a cultura dessas sociedades, as chamadas protobibliotecas e protoarquivos.

Desse modo, na Pré-história e na Antiguidade, as bibliotecas exerceram a função de custódia, ao abrigar materiais informacionais produzidos pelo homem registrados através de suportes específicos que garantissem sua preservação ao longo dos tempos (SANTA-ANNA, 2015, p. 142).

Com a evolução dos tipos documentais, surgiram diferentes tipos de bibliotecas com finalidades distintas, como propõe Santa-Anna (2015). No entanto, “a essência do trabalho bibliotecário se caracterizou, em linhas gerais, como o ato de organizar de forma sistematizada os registros, facilitando sua localização futura” (SANTA-ANNA, 2015, p. 142). O surgimento da imprensa transformou não só as bibliotecas mas também o bibliotecário. O local que antes servia somente para armazenar informações passa a disseminar informações, e o profissional que antes era responsável por organizar e preservar, hoje também disponibiliza, difunde e faz a mediação entre a informação e o usuário. O nascimento e desenvolvimento da Biblioteconomia não estão ligados somente à sobrevivência dos suportes e o fazer dos



processos mas também na satisfação e desenvolvimento das necessidades sociais da sociedade (SILVA, 2011).

O ato de ler modificou-se ao longo do tempo, da leitura pelos eruditos, pela igreja e posteriormente com a popularização da palavra escrita, o leitor passivo tornou-se um leitor político e conseqüentemente o profissional que o acompanhou nesse processo de busca por informações também tornou-se um agente político.

A partir das contribuições de Paul Otlet e La Fontaine, a Biblioteconomia transformou-se, pois, esses autores acreditavam que o acesso à informação propiciaria a paz mundial. Não por acaso que La Fontaine recebeu o Prêmio Nobel da Paz em 1913. Foi nesse contexto que o bibliotecário assumiu seu papel com o objetivo de disseminar e dar acesso às informações. Nos anos de 1970, começou a surgir a discussão, principalmente nos Estados Unidos, sobre o papel social da Biblioteconomia e, segundo Bufrem (1985, p. 113), desde os meados do século passado, a Biblioteconomia vem adquirindo características diferentes, incluindo atividades que envolvem uma participação mais ativa no processo de desenvolvimento social.

É nesse momento que as bibliotecas ganham relevância pública e social, segundo Santos e Rodrigues (2013). Dessa forma, com o “[...] surgimento da biblioteca pública e do crescimento dos periódicos, a Biblioteconomia passou a trilhar novos caminhos.” (SANTOS; RODRIGUES, 2013, p. 119). Esses caminhos referem-se ao cenário político e social que se sucedeu, onde as bibliotecas passaram a desempenhar papéis de extrema importância na disseminação e no acesso à informação.

No Brasil, as bibliotecas ficaram isoladas da agitação política e cultural desde o início e isso pode ser atribuído aos bibliotecários que atuavam de maneira apática e acomodada diante dessas movimentações. Como consequência, reforçou-se a imagem que se tinha da biblioteca como equipamento elitista, servindo apenas aos já instruídos e segregando as camadas populares, além de manter distância de uma prática cujo o fazer girasse em torno de atingir certo nível de crítica e de consciência sobre seu posicionamento. Mas conforme foi sendo construída uma conscientização da importância da informação pelas comunidades, no início da década de 1970, iniciou-se as discussões sobre uma nova concepção de bibliotecas, as bibliotecas populares, como uma alternativa aos serviços prestados pelas já existentes (SILVA, 2011 *apud* CABRAL, 1989).

Atualmente, a Biblioteconomia mostra-se muito mais política que no passado. O interesse da classe em buscar seus direitos e auxiliar o cidadão comum a buscar os seus, mostra a mudança de paradigmas dentro do papel social da Biblioteconomia e do bibliotecário. O próprio ensino nas escolas de Biblioteconomia, de acordo com as grades



curriculares das mesmas, reflete uma preocupação com os aspectos sociais e culturais que envolvem a profissão. Desse modo, é possível observar que o papel social do bibliotecário foi uma construção gradativa que acompanhou a evolução dos suportes de informação e de seus leitores. A Biblioteconomia, sendo uma profissão voltada majoritariamente para a satisfação do público ao qual se busca atender, deve acompanhar as mudanças de cenário na qual está inserida e isso envolve a participação do profissional em sua comunidade.

3 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência em bibliotecas consiste na realização de atividades de mediação e orientação bibliográfica além da capacitação dos usuários para realização de pesquisas. No entanto, o papel do bibliotecário que realiza esse serviço vai muito além de apenas mediar ou orientar seu usuário. Segundo Dudziak (2007), o bibliotecário de referência tem um papel de mediador pedagógico e agente educacional de transformação. Isso significa que esse profissional tem a capacidade de disseminar “práticas transformadoras na comunidade” (DUDZIAK, 2007, p. 96), por meio da discussão da realidade política, social, ambiental e popularização da ciência como coloca esta autora. Além disso, para Siqueira (2010b), o

[...] serviço de referência ultrapassa a esfera de mero instrumento paliativo do atendimento, função instrucional ou uma comodidade do usuário. A referência é muito mais que uma técnica especializada de orientação bibliográfica, é antes de tudo uma atividade humana, que atende um anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação (SIQUEIRA, 2010b, p. 122).

Historicamente, o serviço de referência surgiu em 1876 na 1ª Conferência da *American Library Association*, como afirma Figueiredo (1974). A partir desse momento, o profissional da informação começa a desempenhar uma nova função colocada por esta autora como uma prestação de serviços ao usuário. As inovações tecnológicas no campo da Biblioteconomia acarretaram a transformação do bibliotecário que agora não se restringe mais ao ambiente da biblioteca. O profissional de referência que antes orientava a pesquisa de seus usuários hoje tem o papel de organizar e difundir a informação e “deverá agora identificar novas perspectivas para sua atuação, com ênfase não mais nos próprios serviços, mas no usuário e na maneira como ele age ao usar os serviços, como ele percebe, procura e processa a informação” (ANTONIO, 1991, p. 81).

Segundo Jackson (1989 *apud* ANTONIO, 1991), o bibliotecário de referência tem três papéis: o de consultor da informação, aquele que guia o usuário pelos sistemas; o de colaborador, com a atribuição de filtrar as informações que chegam até o usuário levando-o a



apenas o que é relevante; e o de professor, aquele que ensina o usuário a ser autossuficiente dentro da biblioteca e centros de informação.

O papel do profissional de referência aproxima-se do papel de professor, pois esse assume uma postura construtivista, qualitativa e interpretativa, como propõe Martucci (2000). Essa visão corrobora com o que se busca compreender neste artigo onde o bibliotecário assume o papel político de ensinar e influenciar a busca por meio da disseminação de informações. Assim como o professor, o profissional da informação age como formador de opinião a partir do momento que é capaz de orientar a pesquisa de seu leitor, fazendo com que este esteja apto a compreender e gerar conhecimento segundo as informações obtidas.

O comportamento do bibliotecário de referência durante o trabalho de mediação tem papel significativo para a satisfação do usuário, como afirma Ornellas e Alencar (2017). Isso significa que esse profissional é muito mais que um prestador de serviços, ele é a imagem que a biblioteca passa para o seu usuário. As autoras afirmam ainda que o bibliotecário de referência, junto com o usuário, estão sujeitos a interferências de suas características pessoais. Essas características são o que confere ao profissional a capacidade de ser um ente político, um formador de opinião e um disseminador de informação.

Durante o IV Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, em 2000, foi definido o que é competência profissional e foram estabelecidas categorias de principais competências para um profissional da área de informação, como: habilidades de comunicação e expressão, habilidades técnico-científicas, habilidades gerenciais e habilidades sociais e políticas. Entre as competências sociais e políticas, devemos: executar estudos de usuários e sua formação, promover uma atitude aberta e interativa com políticos, empresários, educadores etc, buscar e difundir informações, identificar novas demandas sociais de informação, entre outras questões (VALENTIM, 2002).

O bibliotecário de referência é, desse modo, o difusor de todas as informações contidas nos espaços em que atua. O mediador, o professor, o orientador. Aquele capaz de formar opiniões e auxiliar o cidadão na busca por informações.

4 O BIBLIOTECÁRIO ENQUANTO AGENTE POLÍTICO

Inacreditavelmente, nos dias de hoje, há lugares que a falta de acesso à informação é quase absoluta e, “atualmente, mais do que nunca, o bibliotecário deve ser o grande dinamizador, pois deve propiciar que os livros/documentos/informações possam ser utilizados, e não para serem somente armazenados” (CAMPOS, 1992, p. 3). As unidades de informação são espaços de relação entre o bibliotecário e o usuário (propiciando a obtenção



de conhecimento) e não de acumulação da informação e é fundamental que os profissionais que atuam na área estimulem e ajudem com o acesso à informação procurando oferecer ao cidadão informação conforme suas necessidades e dando fim ao elitismo marcante nesses espaços. É nesse propósito que o bibliotecário deve trabalhar em virtude da sua responsabilidade social.

Segundo Milanesi (1983 *apud* SILVA, 2011, p. 3), “a história da biblioteca é a história do registro da informação, ou seja, a história do homem como ser social e político, ser político no que se refere a sua maneira hábil de agir e tratar”. Como já mencionado no início do trabalho, o movimento que se deu nos Estados Unidos nos anos de 1970 despontou a preocupação com o compromisso e a responsabilidade do bibliotecário. Num contexto que introduziu como pauta de discussões os ideais associados à classe no que dizem respeito à neutralidade dos profissionais e na prática dos sistemas de classificação (com suas problemáticas nos temas como: homossexualidade, religião, guerra etc) e, naturalmente, no desenvolvimento de coleções diante da censura e dos grandes grupos editoriais (SILVA, 2011).

O papel do bibliotecário como agente político se dá no exercício de sua profissão, pois o profissional deve ser um dinamizador da informação já que é por meio da informação que obtemos conhecimento e o conhecimento não deve ficar entre quatro paredes. A informação é uma ferramenta que nos ajuda a interpretar a vida. É por meio da leitura do mundo que podemos transformá-lo a partir de práticas conscientes mas, para isso, é necessário que se desenvolva essa leitura, que tenha um complemento para a compreensão da mesma. “Não se trata propriamente de entregar ou de transferir às massas populares a explicação rigorosa ou mais rigorosa dos fatos como algo acabado [...] mas contar, estimulando e desafiando, com a capacidade de fazer, de pensar, de saber e de criar das massas populares” (FREIRE, 1989, p. 34). Ou seja, devemos valorizar a cultura popular e procurar aprofundar os conhecimentos, para que haja um processo de libertação, de mudança de vida, de visão crítica e transformação do mundo, por meio do exercício dos seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.

Além disso, a convicção na necessidade do ser humano de compartilhar informação e ideias implica no reconhecimento dos direitos de informação. A ideia dos direitos humanos, particularmente como expressa a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas (1948), requer de todos reconhecer e identificar a humanidade de todos os povos e respeitar seus direitos. Em particular, o Artigo 19 estabelece os direitos de livre opinião, expressão e acesso à informação para todos os seres humanos (IFLA, 2012).

Para Silva (2011, p. 5),

ser cidadão significa ser sujeito de um conjunto de direitos e deveres no contexto da sociedade, e o direito à informação é considerado direito síntese dos direitos humanos no processo de efetivação da cidadania, pois sem o qual os outros ficam prejudicados, confluindo a busca por esses direitos de cidadão com objetivos de igualdade social e democracia.

O *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (IFLA, 1994), ratifica a importância do homem tomar posse da informação, pois é assim que lhe é permitido o exercício dos seus direitos democráticos e de ter um papel ativo na sociedade. No *Alexandria manifesto on libraries* (IFLA, 2005), é reafirmada a ideia de que as unidades de informação contribuem para o funcionamento de uma sociedade inclusiva, além de assegurar os valores democráticos e os direitos civis opondo-se a qualquer tipo de censura, o que é essencial para uma sociedade democrática e aberta. Na *Declaração de Glasgow sobre bibliotecas, serviços de informação e liberdade intelectual* (IFLA, 2002), além de destacarem a contribuição das unidades de informação na garantia dos valores democráticos e direitos civis, é evidenciada a responsabilidade do bibliotecário no que se refere a liberdade intelectual, sendo essa responsabilidade expressa por meio do Código de Ética. O Código de Ética e de Conduta Profissional, que fornece aporte para a prática biblioteconômica, tem a função de estimular a reflexão sobre os princípios nos quais os profissionais podem formular políticas e lidar com dilemas específicos, melhorar a autoconsciência profissional e oferecer transparência para a sociedade (IFLA, 2012).

Vemos que o bibliotecário, como profissional da informação, deve se pautar nos valores democráticos e de responsabilidade. Sendo uma profissão regulamentada por lei (n. 4.084, de 30 de junho de 1962) e fortemente influenciada pelos avanços tecnológicos, ficamos diante do desafio que é “exercer a profissão aplicando todo zelo, capacidade e honestidade no seu exercício”, conforme podemos ver no artigo 3º, alínea b, do Código de Ética do Bibliotecário. Sendo a informação seu instrumento de trabalho, o bibliotecário deve encontrar formas de garantir o acesso às mesmas de maneira ética e moral.

Resumindo a ética para os filósofos antigos, temos três aspectos:

- o racionalismo (a vida virtuosa é aquela em que a vontade se deixa guiar pela razão);
- o naturalismo (a vida virtuosa é agir em conformidade com a natureza e com nossa natureza que é a parte do todo) e;
- a inseparabilidade entre ética e política (a inseparabilidade entre a conduta do indivíduo e os valores da sociedade).



Segundo Cunha (2015, n. p.), “a ética é um tipo de postura e se refere a um modo de ser, à natureza da ação humana, ou seja, como lidar diante das situações da vida e ao modo como convivemos e estabelecemos relações uns com os outros”. Quanto à moral, segundo a autora, “é fruto do padrão cultural vigente e incorpora as regras eleitas como necessárias ao convívio entre os membros dessa sociedade. Regras estas determinadas pela própria sociedade”.

Dupas (2001 *apud* ARANALDE, 1962) afirma que a técnica nos possibilita o “saber como” mas não o “saber por quê”. Isto é, nos ensina como fazer as coisas e não por que devem ser feitas. Precisamos ter em mente o porquê fazê-las. E uma postura ética e crítica é necessária quando interagimos com outros seres humanos levando em conta a complexidade das relações sociais que nos inserimos.

Os processos de circulação da informação assumem importância social pois possibilitam a participação do homem na sociedade sendo um formador de opinião. A distribuição e o acesso à informação devem ser tratados como questão sócio-político econômica porque, segundo Maar (1994 *apud* SILVA, 2011, p. 2), “a política é o resultado da atividade dos próprios homens vivendo em sociedade” e, como seres políticos, todas as nossas ações são políticas visto que carecem de decisões e escolhas e, para isso, não há neutralidade porque nossas ideias se misturam com opiniões, pontos de vistas e vivências. Além disso, “com o advento do capitalismo a informação além de ser usada como matéria-prima e produto, passa a ser utilizada como mercadoria” (SILVA, 2011, p. 6).

Ainda segundo Silva (2011, p. 6),

a biblioteconomia não é simplesmente um conjunto de técnicas desvinculadas da sociedade em que ocorrem, e caso seja realmente neutra como alguns afirmam, a ideia de neutralidade já é uma das premissas do campo neoliberal, que marca os parâmetros ideológicos que movem a sociedade hoje e, não há nenhum setor que não seja atingido por essa ideologia atual.

Quer dizer, muitas vezes a neutralidade é um disfarce para a imposição de um pensamento, pois “supõe a aceitação acrítica da ideologia dominante” (SKREPETZ, 2011 *apud* SILVA, 2011) sendo esta, naturalmente uma postura política.

Na mediação não há, nem pode haver, uma neutralidade, tanto por parte do usuário (aquele que explicita ou sugere uma necessidade informacional) como por parte do bibliotecário/arquivista (aquele que conhece e sabe se movimentar adequadamente no universo informacional). A ideia da presença da neutralidade – e de sua necessidade – no fazer bibliotecário/arquivístico é constante e recorrente entre os profissionais da área. O senso comum bibliotecário/arquivista identifica e tenta explicar a mediação com a imagem da “ponte”. No entanto, esta é fixa, permitindo a passagem de um lado para outro, sem interferir (ALMEIDA JUNIOR, 2006, slide 10).



Por isso, cabe ao bibliotecário conscientizar-se da importância de sua atuação na sociedade chamada hoje de “sociedade da informação” a partir de suas atividades, direta ou indiretamente, políticas. Não se tratando de competência político-partidária mas sim política no sentido de consolidação da cidadania e da democracia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise da trajetória da Biblioteconomia e do bibliotecário, foi possível identificar no profissional uma questão crescente no que tange à sua participação ativa na sociedade e na construção política de sua atuação. Essa questão mostra-se muito clara visto os manifestos publicados pela IFLA que corroboram com a visão de que o bibliotecário é um ente político e tem o dever de formar cidadãos mais informados a fim de que estes possam exercer sua cidadania.

A busca por uma atuação imparcial acaba não significando uma atuação neutra, visto que são as vivências e “sua atuação como líder e cidadão” (DUDZIAK, 2007, p. 96) que sobressaem. Essa colocação põe em foco a questão da mediação, vista neste artigo como uma das funções primordiais do bibliotecário de referência. Como dito no tópico anterior, uma atuação neutra significa a aceitação do pensamento dominante, caminhando em sentido contrário à atuação do bibliotecário contemporâneo.

O ensino nas escolas de Biblioteconomia atualmente tem mostrado uma maior preocupação com a questão social e cultural que envolve a profissão, como reforça Valentim (2002), formando assim bibliotecários capazes de reconhecer sua função de mediador, professor e disseminador de informação e se fazer presente nas comunidades onde atuam.

A finalidade deste artigo foi, portanto, atingida a partir da análise dos materiais referenciados, visto que foi possível traçar uma trajetória desde os primórdios da profissão até os dias atuais. Para tal, buscou-se fazer um paralelo entre as regulamentações, a literatura tradicional e trabalhos mais recentes. Assim, percebeu-se também a relevância deste estudo no atual cenário político-social onde o bibliotecário deve se mostrar presente e ativo no que tange a disseminação da informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. **Mediação da informação**: alguns aspectos. 2006. 19 slides.

Disponível em:

<<http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/osvaldo.pdf>>.

Acesso em: 17 out. 2018.



ANTONIO, Irati. Do bibliotecário ao agente de informação: seu perfil diante de novas tecnologias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 24, n. 1/2, p. 76-85, jan./jun. 1991. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/10/pdf_4150e4efd6_0019188.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2018.

ARANALDE, Michel Maya. A questão ética na atuação do profissional bibliotecário. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005. Disponível em: <seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/124/82>. Acesso em: 01 ago. 2018.

BRASIL. Lei n. 4084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de Biblioteconomia e regula seu exercício. **Diário Oficial da União**, Brasília, 02 jul. 1962.

BUFREM, Leilah Santiago. Fundamentos sociais e políticos da biblioteconomia. **Educar em revista**, Curitiba, n. 4, p. 108-122, dec. 1985. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40601985000100008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 01 ago. 2018.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional**. 1992. Disponível em: <<https://tonarede.org.br/wp-content/uploads/2017/09/AS-CINCO-LEIS-DA-BIBLITECONOMIA-E-O-EXERCI%CC%81CIO-PROFISSIONAL.docx>>. Acesso em: 04 ago. 2018.

CHAVES, Álamo. **Biblioteconomia, política e movimentos sociais**. 2013. Disponível em: <blog.crb6.org.br/artigos-materias-e-entrevistas/biblioteconomia-politica-e-movimentos-sociais/>. Acesso em: 04 ago. 2018.

CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA. Código de Ética do Bibliotecário. 11 de Janeiro de 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/alunos/associ/cabi/exnebd/codigo.html>>. Acesso em: 01 ago. 2018.

CUNHA, Carolina. Ética e moral: qual é a diferença?. **Uol Vestibular**, nov. 2015. Disponível em: <<https://vestibular.uol.com.br/resumo-das-disciplinas/atualidades/etica-e-moral-qual-e-a-diferenca.htm>>. Acesso em: 01 ago. 2018.

DUDZIAK, Elizabeth 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: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396/878>>. Acesso em: 29 jul. 2018.

FIGUEIREDO, Nice M. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 2, n. 2, p. 175-198, 1974. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1956>>. Acesso em: 02 ago. 2018.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**: em três artigos que se completam. 23. ed. São Paulo: Autores Associados; Cortez, 1989. (Coleção polêmicas do nosso tempo, v. 4). Disponível em: <educacaointegral.org.br/wp-content/uploads/2014/10/importancia_ato_ler.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2018.



INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Alexandria manifesto on libraries: the information society in action**. 2005.

Disponível em: <<https://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>>. Acesso em: 04 ago.

_____. **IFLA Code of Ethics for librarians and other information workers**. 2012.

Disponível em: <<https://www.ifla.org/publications/node/11092>>. Acesso em: 04 ago. 2018.

_____. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994**.

<<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2018.

_____. **The Glasgow declaration on libraries, information services and intellectual freedom**. 2002.

Disponível em: <<https://www.ifla.org/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>>. Acesso em: 04 ago. 2018.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da**

Informação, v. 5, n. 1, p. 99-115, 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/6633>>. Acesso em: 02 ago. 2018.

ORNELLAS, Adriana Silva; ALENCAR, Patrícia Vargas. Por uma atuação empática do bibliotecário de referência na contemporaneidade. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em:

<<http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/3102/18.%20POR%20UMA%20ATUA%C3%87%C3%83O%20EMP%C3%81TICA%20DO%20BIBLIOTEC%C3%81RIO%20DE%20REFER%C3%8ANCIA%20NA%20CONTEMPORANEIDADE.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 30 jul. 2018.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006.

SANTA-ANNA, Jorge. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **RDBCI: Revista Digital de**

Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 13, n. 1, p. 138-155, jan. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585>>. Acesso em: 30 jul. 2018.

SANTOS, Ana Paula Lima dos, RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013. Disponível em:

<http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2015/04/pdf_d67e9d2c4d_0026243.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2018

SILVA, Vagner Rodolfo. Biblioteconomia e política: luta de classes, acesso à informação e cidadania. **BiblioTextos**, 2011. Disponível em:

<<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2011/10/biblioteconomia-e-polc3adtica-luta-de-classes-acesso-c3a0-informac3a7c3a3o-e-cidadania.pdf>>. Acesso em: 01 ago. 2018.



SIQUEIRA, Jessica Camara. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 15, n. 3, p. 52-66, nov. 2010a. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1124/771>>. Acesso em: 30 jul. 2018.

_____. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010b. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 29 jul. 2018.

VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. Disponível em: <http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM_Org_Formacao-do-profissional-da-informacao.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2018.

PROGRAMA, Acuerdos y Recomendaciones. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo. **Anais...** Montevideo: EUBCA, 2000. Disponível em: <<https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/172s-Anselmi.pdf>>. Acesso em: 09 ago. 2018.