

# SERVIÇOS AO USUÁRIO

## CBD 0129

### 2020- 1ºSEM

#### Profa. Asa Fujino

Aula 3

-Ética e Sociedade da Informação. Ética Intercultural da Informação. Transparência e acesso à informação.

# Ética e Moral (Guimarães, 2008)

- ▶ “A *ética* estuda as morais e as moralidades, analisa as escolhas que os agentes fazem em situações concretas, verifica se as opções se conformam aos padrões sociais. Como disciplina teórica, a ética sempre fez parte da filosofia e sempre definiu seu objeto de estudo como sendo a moral, o dever fazer, a qualificação do bem e do mal, a melhor forma de agir coletivamente” (SROUR, 1998, p. 270–271).
- ▶ Focos de estudo: a conduta humana (seus juízos de apreciação, normas/princípios e problemas) e a moral propriamente dita (regras de conduta em um dado segmento social no espaço e no tempo seus valores, comportamentos e objetos).

# Contexto Atual

- ▶ Sociedade contemporânea caracterizada por novos costumes e novos paradigmas morais decorrentes das novas formas de relacionamento social mediadas por mídias digitais, computadores e redes sociais na internet.
- ▶ Implicações éticas deste novo contexto no fazer bibliotecário: responsabilidades quanto à legalidade, acessibilidade da informação e seu papel na inclusão social.
- ▶ Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (Genebra, 2003) manifesta preocupação mundial com as TICs e a garantia do bem comum, o acesso livre às tecnologias da informação e comunicação.
- ▶ Foram estabelecidos 67 princípios, divididos em 11 grupos temáticos fundamentais à construção de sociedade inclusiva e à proteção de valores fundamentais como: a liberdade, a igualdade, a tolerância. O número 10 é dedicado às dimensões éticas da Sociedade da Informação.

# Responsabilidades

- ▶ Todos os atores da Sociedade da Informação devem adotar ações e medidas preventivas apropriadas, conforme determinado em lei, contra usos abusivos das TICs, tais como atos ilícitos e de outro tipo motivados por racismo, discriminação racial, xenofobia e formas correlatas de intolerância, ódio, violência, todas as formas de abusos menores – incluindo a pedofilia e a pornografia infantil – bem como tráfico e exploração de seres humanos. (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2014, p. 33, apud Ferrari, 2018)

# Conflitos e Dilemas éticos

- ▶ Conflitos éticos entre a garantia de livre acesso à informação, garantido pelo Artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, e direitos autorais nas mídias digitais.
- ▶ Dilemas éticos na Gestão ; Disseminação; Criação e organização da informação (armazenamento, distribuição e consumo)
- ▶ A ética não é universal, mas tem relações com as diferentes culturas e estruturas políticas e sociais (Capurro (2009))

# Ética e sociedade da informação

- ▶ El cuestionamiento del ethos comunicacional e informacional – o sea de las normas, principios y valores que fundamentan la comunicación y la información en una determinada sociedad – gira actualmente en torno a temas tan variados como la privacidad, la propiedad intelectual, el acceso libre al conocimiento, el derecho a la expresión en las redes digitales, la censura, nuevas definiciones de género, la identidad digital, las comunidades digitales, el plagiarismo digital, la sobrecarga informacional, la brecha digital y el control social digital. (CAPURRO, 2009).

# Capurro: ética intercultural no mundo globalizado

- ▶ Interculturalidade não é apenas o reconhecimento de múltiplas culturas e diferenças, mas interação entre culturas, visando diálogo e interação.
- ▶ Ética intercultural busca meios de facilitar o diálogo, evitar que as diferenças impeçam uma interação respeitosa e benéfica entre as partes > papel importante da linguagem.
- ▶ Necessário encontrar meios de tradução e transmissão de perspectivas para abrir passagem entre culturas, sem desconsiderar singularidades de cada cultura, ao mesmo tempo em que se preserva questões universais como: meio-ambiente, combate à pobreza e ao desemprego.
- ▶ A atuação do profissional da informação na perspectiva da ética intercultural da informação é fundamental para a criação de mensagens facilitadoras e mediadoras do diálogo.

# Compromisso ético com a informação

- ▶ O compromisso com a informação revela-se mais nitidamente na forma pela qual o profissional toma contato com o documento e a partir dele (concebido como fonte para a transmissão do conhecimento para a geração de conhecimento novo), gera metainformação, ou informação documentária. (GUIMARÃES et al, 2008, p. 147).

# Código de ética profissional

- ▶ Refletem tanto a matriz teórica dos campos de conhecimento envolvidos, quanto práticas profissionais de determinado grupo.
- ▶ Códigos de conduta de bibliotecários :
- ▶ 1) Definem e formulam com precisão os princípios orientadores da profissão do bibliotecário;
- ▶ 2) Codificam com precisão as práticas profissionais;
- ▶ 3) Criam um sentimento de pertencimento;
- ▶ 4) Harmonizam práticas e lutam contra preconceitos, mesmo alguns abusos;
- ▶ 5) São um “cartão de visita” oficial, documentos de referência usados para explicar aos usuários, empregadores e autoridades políticas, em termos gerais, as tarefas desempenhadas pelos bibliotecários;
- ▶ 6) Propõem uma “argumentação” muito útil ao nível político pela defesa da profissão;
- ▶ 7) Justificam competências específicas e direitos inalienáveis, que os empregadores e as autoridades políticas muitas vezes não compreendem ou ignoram.2 (GORIN, 2014, p. 80, apud Ferrari, 2018, p.22)

# Dilemas entre a lei e a ética

- ▶ 1. Lei e a ética da informação: conflitos entre o direito à informação livre em ambientes como as bibliotecas e as leis de direitos que garantem ao autor e ao editor a proteção devida das obras.
- ▶ 2. Princípios de mercado e a informação ética: valor monetário da informação na sociedade atual. Grupos editoriais controlam um número significativo de informação, permitindo o acesso mediante assinatura.
- ▶ 3. Ética da informação e a tecnologia: serviço de acesso a computadores e a necessidade de mediar usuário e conteúdo (restrições de acesso por idade ou por natureza do conteúdo), que pode resvalar em censura. (KUHLEN, 2014, p. 28. apud Ferrari, 2018)

# Aspectos éticos na prática profissional

- ▶ Organização e Representação do Conhecimento
  - ▶ – diferenças culturais e subjetividades na representação do conhecimento;
  - ▶ – generalização, reducionismos e imprecisão na classificação e indexação de documentos, que resulta na não-recuperação destes por potenciais usuários
- ▶ Construção de acervos
  - ▶ – impossibilidade de adquirir livros que garantam cobertura real e eficiente sobre determinado tema, por razões administrativas ou de recursos financeiros.
  - ▶ – ausência de política de aquisição de livros pode implicar em imprecisões na formulação de acervos.
  - ▶ – ausência de fontes informacionais em diferentes línguas pode implicar em visão hegemônica de determinada cultura ou prejudicar usuários que buscam por fontes em outras línguas

# Questões e dilemas éticos em bibliotecas em três diferentes serviços. (Ferrari, 2018 p.28)

Organização e Representação do Conhecimento (OCR)	Atendimento aos Usuários	Organização de Acervos
Generalização, Imprecisão	Direito à informação, informação livre / Direitos Autorais	Recursos financeiros limitados / Má cobertura de assuntos
Censura / Crença na neutralidade da Informação	Censura / Filtros de pesquisa	Ausência de políticas de desenvolvimento de acervos
Desrespeito aos domínios do conhecimento	Questões orçamentárias / Ineficiência do serviço de referência	Biases
Subjetividade, desvios, tendenciosidades e ideologias	Negligência à responsabilidade social	Ausência de livros em línguas estrangeiras
Negligência à multiculturalidade ou interculturalidade	Políticas controversas da instituição	Desatualização
Desatualização / Falta de recursos financeiros	Discriminação de gênero, racismo, etc.	Construção de acervos digitais / Direitos autorais

# Proposta de García Gutiérrez (2011) para Organização e Representação do Conhecimento

- ▶ “Desclassificação” como foco > fugir do modelo tradicional de representação do conhecimento, fazer uso de uma lógica diferente da tradicional. Envolve introduzir pluralismos, metacognitivismo e “requer uma consciência da incompletude, *bias* e subjetividade”
- ▶ Crítica à forma tradicional de classificar em hierarquias, em “todo e partes”, que está presente não só na ORC, mas na forma com que se faz ciência e até mesmo na maneira em que o mundo se organiza. Ao organizar sujeitos, diferentes culturas e subjetividades em hierarquias, silenciam-se vozes, cometem-se reducionismos, generalizações e reafirmam-se estruturas de poder dominantes em determinadas culturas.
- ▶ A lógica da desclassificação pressupõe a existência de diversas proposições possíveis para objetos e conceitos, declarando um valor de incerteza e afastando imposições, mas reconhecendo pluralidades dentro do conhecimento e estimulando a democratização de sentidos e pensamentos antes marginalizados.

# Ética e sociedade da informação: referências

- ▶ ALVES, Ana Paula Meneses; ROCHA, Ednéia Silva Santos; SANTOS, Jean Carlos Ferreira dos. O papel do bibliotecário na construção da integridade científica. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/view/1198>. Acesso em: 10 abr. 2019
- ▶ ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação pública: paradoxos e desafios. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 8, n. 2, p. 79–87, dez. 2003. ISSN 1981–8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1714>>. Acesso em: 12 março 2019.
- ▶ **BRASIL**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. 5 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)> Acesso em: 09mar.2019
- ▶ CAPURRO, R. Ética intercultural de la información. In: GOMES, Henriette F.; BOTTENTUIT, Aldinar M.; OLIVEIRA, Maria O. E. de (Org.). **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://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/432>> Acesso em: 17 set. 2018.
- ▶ CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Constituição** (2008). Resolução nº 207, de 2008. Resolução Cfb Nº 207/2018. Brasília, 07 nov. 2008. p. 1–7. Disponível em:<http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf>. Acesso em: 06 mar.2019
- ▶ FERRARI, A.C.P. **Ética em Serviços de Informação: reflexões sobre a teoria e a prática**. Trabalho de Conclusão de Curso . Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2018.

# Ética e sociedade da informação: referências

- ▶ FERNANDEZ MOLINA, J. C. Los aspectos éticos y jurídicos en la formación de los profesionales de información. V **Encuentro de EDBICIC: La formación de profesionales e investigadores de la información para la sociedad del conocimiento**. Granada : Universidad de Granada, 2000, p. 439–449.
- ▶ FERNANDEZ MOLINA, J.C. Ethical concerns and their place in the training of information professionals. **Journal of Spanish Research on Information Science**, v.1, n.2, p.1–8, 2000.
- ▶ GARCIA, Joana Coeli Ribeiro; NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique; NASCIMENTO, Geysa Flávia Câmara de Lima. Responsabilidade ética e social do bibliotecário de referência: reflexões na sociedade informatizada. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 1, n. 2, p. 19, 2016. Disponível em <https://revistas.ufrrj.br/index.php/rca/article/view/4>. Acesso em: 02 mar. 2019.
- ▶ GARCÍA GUTIÉRREZ, A. Desclassification in knowledge organization: a post–epistemological essay. **TransInformação**. Campinas, 23(1):5–14, jan./abr., 2011. p. 5–14. 37 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-37862011000100001](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862011000100001)>. Acesso em: 25 maio. 2019.
- ▶ GUIMARÃES, J. A. C. et al. Aspectos éticos em organização e representação do conhecimento (OCR): uma análise preliminar de valores e problemas a partir da literatura internacional da área. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**. Florianópolis, n. 25, 1º sem., 2008a. p. 124–135. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p124>>. Acesso em: 12 abr. 2019.
- ▶ GUIMARÃES, J. A. C. et al. Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos. **PontodeAcesso**. Salvador, v. 2, n. 1, p. 137–152, jun./jul., 2008b. p. 137–152. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2670>>. Acesso em: 12 mar. 2019.

# Reflexões

- ▶ Quais são os demais dilemas éticos vivenciados cotidianamente pelo profissional da informação no contexto da pós-verdade, em relação a planejamento e prestação de serviços ao usuário?
- ▶ Quais são as responsabilidades éticas do profissional da informação para garantir inclusão social e democratização de acesso à informação para os cidadãos?