

# SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

ANA REBECCA BARTELT, N.º USP 9911980  
TING YU PENG, N.º USP 10350789

Ética profissional, autoria intelectual e direitos autorais em mídias digitais, *fake news*

# SUMÁRIO DE APRESENTAÇÃO

O que é Serviço ao Usuário  
Ética do Profissional da Informação  
Autoria Intelectual e Direitos Autorais em  
Mídias  
*Fake News*  
Conclusão  
Referências

# SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

O que é e qual sua importância para o exercício profissional dos especialistas em informação.



CONTEXTUALIZAÇÃO

**1876**

Conferência da American  
Library Association

**Melvil Dewey (1888)**

Bibliotecário de Referência

**Samuel Sweet Green**

Auxílio aos leitores em  
relação ao uso da coleção.

Função educativa da  
biblioteca

Emancipação do  
Profissional da Informação

# PERÍODOS HISTÓRICOS E FIGURAS IMPORTANTES

SANTOS; MACHADO, 2014, p. 6 apud ARAÚJO, 2015, p. 6





## PRONTIDÃO

**Respostas imediatas** a uma consulta (FIGUEIREDO, 1992, p. 10 apud ARAÚJO, 2015, p. 7).

## OTIMIZAÇÃO

**Maximizar** o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de interação substancial, entre diferentes grupos de usuários, em vários níveis. (MACEDO; MODESTO, 1999, p. 43 apud ARAÚJO, 2015, p. 7)

## ADAPTAÇÃO

Os bibliotecários de referência *on-line* estão se especializando no uso das tecnologias das obras de referência existentes na rede. (ARELLANO, 2001, p. 9 apud ARAÚJO, 2015, p. 7)

O QUE É SERVIÇO DE REFERÊNCIA

# COLEÇÃO

[...] compreende todas as atividades voltadas, direta e indiretamente, à **prestação de serviços ao usuário**. Inclui a **divulgação** de informações gerais sobre a biblioteca [...] assim como as específicas voltadas para um segmento específico. **Promove o uso dos sistemas e de seus recursos** e, para isso desenvolve atividades de treinamento pessoal de clientes na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais. (MACIEL; MENDONÇA; HUGUENIN, 2000, p. 33 apud MENDONÇA, 2006, p. 230 apud ARAÚJO, 2015, p. 9)

# USUÁRIO

Grogan (2001, p. 29) diz que “**a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico.**” Ou seja, “o objetivo do SRI é dar assistência aos usuários na busca das informações, independente do suporte em que ela se encontra e não se atendo a uma coleção específica de materiais”. (PEREIRA, 2012, p. 4 apud ARAÚJO, 2015, p.9)

## PROVISÃO DE DOCUMENTOS

- Circulação;
- Consulta local;
- Empréstimo entre bibliotecas;
- Comutação;
- Fornecimento de cópias;
- Entrega de material;
- Preparação de traduções.

## PROVISÃO DE INFORMAÇÕES

- Questões simples;
- Questões de referências complexas;
- Serviço de referência para outras fontes;
- Acesso às bases de dados.

## PROVISÃO DE AUXÍLIO BIBLIOGRÁFICO

- Localização de material;
- Verificação de referência;
- Levantamento bibliográfico.

## SERVIÇOS DE ALERTA

- Informais: murais;
- Formais: boletins;
- Disseminação seletiva da informação (DSI).

# Atividades de um Setor de Referência



## **ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO**

- Provisão de guias;
- Cursos de orientação;
- Cursos de introdução bibliográfica;
- Promoção de serviços;
- Atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas.

## **AUXILIAR EDITORIAL**

- Preparação de obras individuais;
- Atribuição de ISBN e ISSN;
- Editoração científica;
- Adequação aos critérios dos indexadores.



# O PROCESSO DE REFERÊNCIA

GROGRAN, 1995 apud ARAÚJO, 2015, p. 13



**Os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários.**

(GUINCHAT; MENOU, 1994, p. 45 apud SANTA ANNA, 2015, p. 148)



# ÉTICA DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Código de Ética Profissional

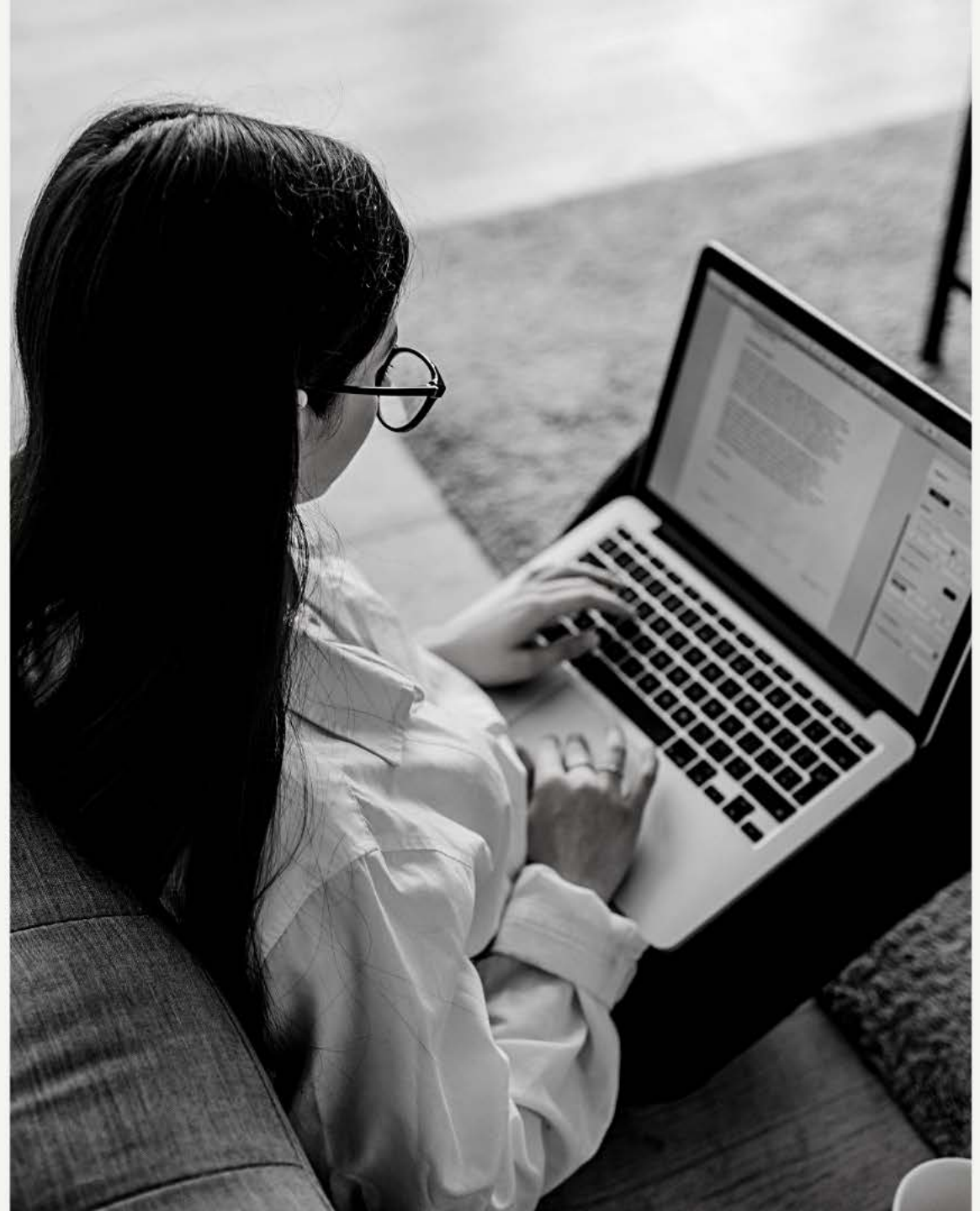


11 / 30



A formação de uma profissão na sociedade é baseada a partir da atuação de pessoas (profissionais), através da prestação de serviços, observando o fazer profissional.

Com o desenvolvimento da sociedade, a inserção e crescimento de novas tecnologias modificou o meio de armazenamento e as formas de transmissão da informação, a atribuição das atividades de um profissional da informação precisa ser ampliada, pois é esse profissional que realiza a conexão entre a informação e o usuário. (GARCIA; NASCIMENTO; NASCIMENTO NETO, 2016, p. 6)







A ética da Informação é o estudo das questões normativas relacionadas com a criação, preservação, organização, acesso, apresentação e controle da informação [...] (MATHIESEN, 2015, p. 428 apud GOMEZ, 2017, p. 23)

O profissional da informação é encarregado em assegurar a diversidade de acesso às informações culturais e pessoais, e assim, planejar, analisar, realizar a manutenção e conferir os sistemas de classificação, de forma a estes se adaptarem aos princípios éticos.

# OS VALORES E A CONDUTA DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

## ACOLHER E APOIAR

- Receber com simpatia;
- Manter uma boa comunicação com o usuário;
- Apoiá-lo em suas demandas.

## ORIENTAR

- Informar sobre o espaço físico do setor e serviços disponíveis;
- Aconselhar onde localizar a informação mais adequada,

## INFORMAR E AUXILIAR

- Auxiliar na pesquisa;
- Encontrar a informação que se adeque à necessidade do usuário,

## FORMAR

- Ensinar e estimular a utilização do serviço dos recursos.

O estabelecimento de um código de ética profissional não é apenas para que esteja seja interpretado como algo concreto, mas também para ser problematizado em si mesmo. Para sempre ter possibilidades de mudanças e melhoria nos serviços aos usuários.

Com a globalização e crescimento de serviços virtuais, é exigida cada vez mais a qualidade na prestação do serviço pelo profissional da informação. Possibilitando a ligação entre redes grandes e pequenas, de compartilhamento de serviços de referência.

# **AUTORIA INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS EM MÍDIAS**



Como o profissional da Informação deve orientar os cidadãos a propósito de direitos autorais e autoria intelectual.





## **DIREITOS AUTORAIS GARANTEM A PROPRIEDADE INTELECTUAL, PRINCIPALMENTE NA PRODUÇÃO IMATERIAL.**

A difusão cada vez maior das obras intelectuais pelos meios de comunicação gerou a necessidade de proteger o direito autoral pelo mundo com contratos internacionais nos quais se procura dar aos autores e editores dos países assinantes a mesma proteção legal que têm em seu próprio país. (FILHO, 1998, p. 183)

O profissional da informação tem a responsabilidade de garantir ao autor e ao editor a proteção devida às obras que compõem a coleção pela qual está responsável, pois é através do direito autoral vinculando a relação do autor com a obra, tornando a sua publicação legal e o direito da propriedade intelectual,

O detentor do direito autoral é o autor, aquele que deu origem à obra e que pode, através de um contrato, ceder os seus direitos patrimoniais que incidem sobre um bem imaterial que foi exteriorizado sob determinada forma e que constitua uma obra original produzida pela ação humana. (BISCALCHIN; ALMEIDA, 2011, p. 641)

DIREITOS AUTORAIS







**A propriedade intelectual representa o resultado dos esforços ou da criatividade de cada indivíduo, sejam essas atividades puramente criativas como as produções artísticas, as manifestações culturais, científicas, publicitárias, ou industriais.**

(BISCALCHIN; ALMEIDA, 2011, p. 639)

Dentro do direito do homem está o direito à informação, não apenas na liberdade de opinião, mas também a livre comunicação das idéias e opiniões. E, assim a liberdade de informação, permitindo livre circulação das informações e com o livre acesso às fronteiras da informação.

**O Profissional da Informação é a conexão entre a informação e o usuário, é o papel dele ter a certeza de que o autor da obra tenha o seu direito pela obra devidamente respeitado; ao levar novos autores para usuários que demandam um certo tipo de informação, os profissionais da informação intelectual estimulam um circuito de informação rastreável.**





MONETIZAÇÃO DA MENTIRA



SENSACIONALISMO



MANIPULAÇÃO

# FAKE NEWS

A capacidade destrutiva do novo fenômeno digital, e o papel do especialista da informação na democracia nos tempos atuais.



## O PERIGO DO AVANÇO ELETRÔNICO

Rais (2017) explicita que *Fake News* não se tratam de: “[...] uma novidade na sociedade, mas a escala em que podem ser produzidas e difundidas é que a eleva em nova categoria, poluindo e colocando em xeque todas as demais notícias [...]”. Araujo (2016, p. 1) também reforça esta ideia: “[...] esse não é um problema novo. *Fake News* são tão antigas quanto os próprios meios para comunicação de massa”. A relevância do problema atualmente se dá devido a facilidade de criação e propagação delas, e isso em grande parte ocorre graças às redes sociais. **As redes sociais proporcionam autonomia de produção e disseminação de conteúdo, conectam com (muitas) pessoas e com isso aumentam o alcance entre elas.** (LUCE, 2018, p. 27)

## SEU PAPEL NAS RELAÇÕES SÓCIOPOLÍTICAS

Nos dias atuais as falsas notícias mais conhecidas como *Fake News*, têm sido uma constante através dos jornais, redes sociais e aplicativos digitais de mensagens. Ao longo da história as falsas notícias sempre foram uma realidade de acordo com a sua época, à medida que as civilizações iam se desenvolvendo. Atualmente a falsa notícia recebeu um novo conceito, mas o seu conteúdo e objetivo continuam os mesmos: enganar e distorcer os fatos. [...] a campanha do atual presidente dos Estados Unidos, Donald Trump (2017-2020) em 2016, evidenciaram o termo *Fake News* quando falsas notícias foram criadas e divulgadas através do *facebook* para favorecer a sua candidatura e obter vitória sobre a sua concorrente, Hillary Clinton. Segundo Wendling (2018), logo em seguida à vitória de Trump, o blog *Trending* se dedicou a estudar esse ambiente dos grupos a favor de Trump no *facebook* onde as informações falsas estavam sendo divulgadas. (FEITOSA, 2019, p. 13)



# UMA SOLUÇÃO



Para auxiliar no combate a propagação de notícias falsas, propõe-se a intervenção do bibliotecário como pilar para contribuir com seu traquejo com fontes fidedignas através do serviço de referência. Grogan (1995) em seu texto "A prática do serviço de referência", desenha como se dá o atendimento ao usuário, como se nasce um questionamento e como o mesmo é sanado pelo bibliotecário. Porém antes de Grogan publicar seu manual, o serviço de referência já era discutido em 1876 por Samuel Sweet Green na Conferência da *American Library Association* trazendo questionamentos quanto a relevância de se exercer um atendimento informacional satisfatório para os usuários respondendo suas inquietações intelectuais com uma precisão cirúrgica, ainda assim, alertando aos usuários que os mesmos precisam conhecer o acervo para não serem dependentes do bibliotecário. (NUNES, 2019, p. 4)





## VERIFICAÇÃO

O *Fact-Checking*, ou "Verificando os Fatos", consiste no ato de verificar as informações de alguma matéria. Segundo Fonseca (2017) o *Fact-Checking* é: "[...] uma checagem de fatos, isto é, um **confrontamento de histórias com dados, pesquisas e registros**. [...]". O movimento é utilizado dentro de empresas de comunicação, principalmente por jornalistas, que a fim de manter a integridade e veracidade de suas matérias analisam suas informações em fontes que julgam confiáveis. (LUCE, 2018, p. 35)

## NOVAS ATRIBUIÇÕES

A internet trouxe várias facilidades com isso moldando a vida moderna [...]. Mostafa e Terra (1998) afirmam que a "a natureza volátil" da informação em meio eletrônico transformou e **reinventou o papel do bibliotecário**, que ganhou novas atribuições trabalhando com bases de dados e repositórios digitais. (LUCE, 2018, p. 45)

## MEDIAÇÃO

Mediação da Informação é toda a 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. [...] **a mediação não estaria restrita apenas a atividades relacionadas diretamente ao público atendido, mas em todas as ações do profissional bibliotecário, em todo fazer desse profissional**. (ALMEIDA JÚNIOR 2008, p. 45 apud LUCE, 2018, p. 47) A mediação da informação está presente em todas as atividades do profissional da informação, serviço de referência, atividades culturais, contação de histórias e, inclusive, no processamento técnico, ou seja, classificação e catalogação, que fazem parte da organização do conhecimento. (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 99 apud LUCE, 2018, p. 47)



Essa visão do bibliotecário mediador/educador vem ao encontro com o pensamento dos autores já citados [...] (MORO; ESTABEL, 2011; ALMEIDA JÚNIOR, 2008; ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014) que evidenciam a necessidade da existência de **uma interação maior tanto do bibliotecário com o usuário, como também com todos os setores de uma biblioteca.** Um profissional que conhece o meio em que está inserido e proporciona a oportunidade de crescimento ao seu usuário. Moro e Estabel (2011, p. 80) finalizam esse pensamento trazendo as melhorias que a mediação da informação, utilizando as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), pode fornecer para sociedade: "através dos mediadores de leitura, com o uso das TICs, **o acesso à informação e a novas aprendizagens é democratizado, pois todos, em condições de igualdade, independentemente de sua limitação, estarão sendo incluídos no mundo das palavras, das narrativas, dos sonhos e da fantasia, possibilitando a conquista de um mundo melhor e de um cidadão mais feliz.**" Assim, se torna ainda mais indispensável o papel do bibliotecário educador que inserido na sociedade da informação poderá ser usado como referência a fim de ampliar o acesso ao conhecimento e construir um lugar mais justo para todos.

Para uma sociedade com menos pessoas que são excessivamente informadas, mas não genuinamente conhecem muito, é preciso que o profissional da informação se posicione e em estabelecer para elas a diferença, e esclareça junto a elas como construir o conhecimento sobre esse fluxo informacional.

O sistema de bibliotecas públicas brasileiras precisa, mais do que nunca, enxergar sua responsabilidade nisso, para que não permaneça estagnada como depósitos abandonados de livros e demais objetos.

# CONCLUSÃO

URGE O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO



# REFERÊNCIAS

**TÓPICO:**  
**SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

ARAÚJO, Paula Carina de. Serviço de Referência e Informação. Curitiba: Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná, 2015. 59 slides, color. Disponível em:  
<<http://hdl.handle.net/1884/37788>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

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, v. 13, n. 1, p. 138-156, 30 jan. 2015. Universidade Estadual de Campinas. Disponível em:  
<<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585>>. Acesso em: 15 abr. 2020.



# REFERÊNCIAS

## TÓPICO: ÉTICA DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (CFB). Resolução nº 207, de 07 de novembro de 2018. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais.... Brasília, DF: Diário Oficial da União, 09 nov. 2018. Seção 1, p. 155-156. Disponível em: <<http://www.crb8.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolução-207-Código-de-Ética-e-Deontologia-do-CFB.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro; NASCIMENTO, Geysa Flávia Câmara Lima do; NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do. Responsabilidade Ética e Social do Bibliotecário de Referência: reflexões na sociedade informatizada. **Revista Conhecimento em Ação**: Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 4-19, jun. 2016. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/4>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

GOMEZ, Maria Nelida Gonzalez de. Reflexões sobre Ética da Informação: panorama contemporâneo. In: GOMEZ, Maria Nelida Gonzalez de; CIANCONI, Regina de Barros (org.). **Ética da Informação**: perspectivas e desafios. Niterói: Garamond Universitária, 2017. p. 19-44. Disponível em: <<http://www.capurro.de/gonzalezdegomez.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

GUIMARÃES, José Augusto et al. Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos. : aspectos teóricos. **Ponto de Acesso**: Revista do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, v. 2, n. 1, p. 137-152, jun. 2008. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2670>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

# REFERÊNCIAS

## TÓPICO: AUTORIA INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS EM MÍDIAS DIGITAIS

BISCALCHIN, Ana Carolina Silva; ALMEIDA, Marco Antônio de. Direitos autorais, informação e tecnologia: impasses e potencialidades. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 638-652, set. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3310>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

GAMA, Janete Gonçalves de Oliveira. **Direito à informação e direitos autorais**: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias. 2008. 70 f. Dissertação (Mestrado) – Mestrado em Ciência da Informação, Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas (CCHSA), Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas), Campinas, 2008. Disponível em: <<http://tede.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br:8080/jspui/handle/tede/814>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

MARTINS FILHO, Plínio. Direitos autorais na Internet. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 183-188, maio 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/800>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

PARANAGUÁ, Pedro; BRANCO, Sérgio. **Direitos autorais**. Rio de Janeiro: Editora Fgv, 2009. 144 p. (Série FGV Jurídica). Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2756/Direitos%20Autorais.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

# REFERÊNCIAS

**TÓPICO:**  
*FAKE NEWS*

FEITOSA, Eliana Alves. **As competências do profissional da informação em tempos de *Fake News***: tecnologias de detenção e disseminação. 2019. 94 f. TCC (Graduação) – Curso de Biblioteconomia e Documentação, Departamento de Ciência da Informação (DCI), Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe (UFS), São Cristóvão, 2019. Disponível em: <<http://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/12643>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

LUCE, Bruno Fortes. **O bibliotecário e as *fake news***: atuação do profissional da informação na era da pós-verdade. 2018. 71 f. TCC (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/182025>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

NUNES, Luiz Felipe Pereira. Fake news e nativos digitais: qual o papel do bibliotecário?. In: XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO: EIXO 4: A EXPANSÃO DESENFREADA DAS TECNOLOGIAS. **Desigualdade e democracia**: qual o papel das bibliotecas?. Vitória: CBBd, 2019. v. 28, p. 1-6. Disponível em: <<https://anaiscbbd.emnuvens.com.br/anais/article/view/2233>>. Acesso em: 15 abr. 2020.