



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

**MAYLLA ELICYENNY MARCELINO PEREIRA**

**Ética Profissional em Unidades Informacionais: Arquivo, Biblioteca e Museu**

João Pessoa  
2016

**MAYLLA ELICYENNY MARCELINO PEREIRA**

**Ética Profissional em Unidades Informacionais: Arquivo, Biblioteca e Museu**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Arquivologia da  
Universidade Estadual da Paraíba –  
UEPB como requisito para obtenção do  
Título de Bacharel em Arquivologia.

**ORIENTADORA:** Ma. Esmeralda Porfirio de Sales

João Pessoa  
2016

P436e Pereira, Maylla Elicyenny Marcelino  
Ética profissional em unidades informacionais [manuscrito] :  
arquivo, biblioteca e museu / Maylla Elicyenny Marcelino Pereira.  
- 2016.

43 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales,  
Departamento de Arquivologia".

1. Ética profissional. 2. Unidades informacionais. 3.  
Profissional da informação. I. Título.

21. ed. CDD 170

**MAYLLA ELICYENNY MARCELINO PEREIRA**

**Ética Profissional em Unidades Informacionais: Arquivo, Biblioteca e Museu**

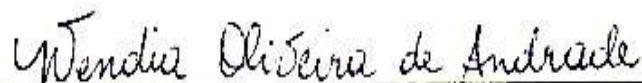
Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Arquivologia da  
Universidade Estadual da Paraíba –  
UEPB como requisito para obtenção do  
Título de Bacharel em Arquivologia.

APROVAÇÃO EM: 19 / 05 / 2016

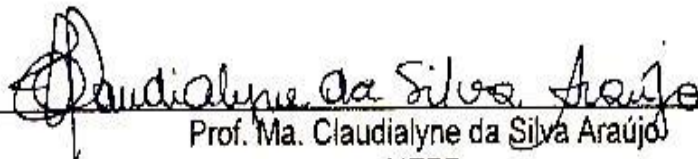
**BANCA EXAMINADORA**



Prof. Ma. Esmeralda Porfirio de Sales  
Orientadora – UEPB



Prof. Ma. Wendia Oliveira de Andrade  
UEPB



Prof. Ma. Claudialyne da Silva Araújo  
UEPB

Dedico este trabalho a minha família  
por todo apoio e incentivo para que  
isso fosse possível.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a DEUS por estar sempre ao meu lado em todos os momentos e, por ele me dar força e discernimento para chegar até aqui, pois nele deposito toda minha confiança.

A toda minha família em especial aos meus pais Edineudo Marcelino da Silva e Marileide Pereira da Silva que são meu porto seguro. Minha irmã Mayanny Elizyenny, meus sobrinhos que tanto amo Aline e Fabricio. E todos aqueles que diretamente ou indiretamente contribuíram nessa longa caminhada.

A meu esposo Edcleyton Bruno que desde o início dessa trajetória esteve comigo me ajudando nas horas difíceis e sempre me incentivando para o meu crescimento.

Aos meus tios Francisco de Assis e Ednalva que foram a porta de entrada no início do curso, pois com muito carinho me receberam em sua casa, agradeço imensamente a vocês. E aos seus filhos Francisco júnior, Stella, Ana Karina, Karla Estefânia e Ester Kerlly.

A meu filho André que ainda é tão pequeno e chegou ao final da caminhada para alegrar ainda mais meus dias. Mas com sua alegria e esperteza consegue me passar confiança e a cada dia vem me mostrando do quanto sou capaz. Hoje todos os meus objetivos e sonhos são pensando nele.

A minha prima Soiany por toda prontidão em todos os momentos que precisei de sua ajuda, tenho um enorme carinho por você.

Agradeço a minha professora e orientadora Esmeralda Porfírio de Sales por toda paciência e atenção que esteve comigo, por me auxiliar com seu conhecimento durante todo o trabalho. Pois sem suas contribuições não seria possível à conclusão do mesmo. Muito obrigada!

A banca examinadora composta pelas professoras Claudialyne da Silva Araújo e Wendia Oliveira de Andrade que se dispuseram a participar colaborando com seus conhecimentos e saberes para este trabalho, muito irão contribuir.

A todos que fazem parte da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) campus V, aos colegas de sala que sempre ajudávamos uns aos outros compartilhando o aprendizado de cada um. E também agradeço as minhas amigas Ana Paula Soares e Madalena Teixeira que sempre estivemos e estaremos juntas mesmo distantes, pois foi na universidade que tive o prazer de conhecê-las.

Muito obrigada a todos!

“Sonhe com o que você quiser. Vá para onde você queira ir.  
Seja o que você quer ser, porque você possui apenas uma vida  
e nela só temos uma chance de fazer aquilo que queremos.  
Tenha felicidade bastante para fazê-la doce. Dificuldades  
para fazê-la forte. Tristeza para fazê-la humana. E  
esperança suficiente para fazê-la feliz.”

**Clarice Lispector**

## RESUMO

A existência de um código de ética é primordial na vida de todos os profissionais e, especificamente os profissionais que lidam diretamente com a sociedade no tocante aqueles que atuam em unidades de informação e trabalham diretamente com acesso a informação. Este estudo teve como objetivo principal identificar as características e os aspectos éticos do profissional da informação no atendimento aos usuários no arquivo, na biblioteca e no museu. Busca analisar o perfil de cada profissional e, o processo que utilizamos para a análise foi uma entrevista através de um questionário com perguntas objetivas e subjetivas. A metodologia aplicada para o desempenho da pesquisa caracteriza-se em métodos quanti-qualitativos de cunho exploratório – descritivo. Desse modo, analisamos o conhecimento dos profissionais diante das normas éticas que deverão ser exercidas por cada um em seu local de trabalho, para melhor atender aos usuários. Análises de dados visam identificar o entendimento dos profissionais sobre os princípios morais e éticos, bem como devem agir com ética no ambiente de trabalho ao exercer suas tarefas, referindo-se aos usuários internos e externos de cada unidade de informação. A partir de então mostra a importância e o uso regularmente do código de ética estabelecido em cada profissão dentro das unidades informacionais.

**Palavras-Chave:** Ética profissional. Unidades informacionais. Profissional da informação.



## **ABSTRACT**

The existence of a code of ethics is paramount in the life of every professional and specifically the professionals who deal directly with society regarding those who work in information units and work directly with access to information. This study aimed to identify the characteristics and the ethical aspects of the information professional in service to users in the archive, the library and the museum. Seeks to analyze the profile of each professional and the process used for the analysis was an interview through a questionnaire with objective and subjective questions. The methodology applied for the performance of research is characterized by quantitative and qualitative methods of exploratory nature - descriptive. Thus, we analyze the knowledge of professionals on the ethical standards to be performed by each in their workplace, to better serve users. data analysis aimed at identifying the understanding of professionals about the moral and ethical principles and must act ethically in the workplace to exercise their duties, referring to internal and external users of each unit of information. From then shows the importance and use regularly ethics code established in every profession within the informational units

**Keywords:** Professional ethics. Informational units. Professional information.

## Lista de ilustrações

<b>Figura 1</b>	Unidades Informacionais Pesquisadas .....	<b>27</b>
<b>Figura 2</b>	Existência de normas éticas nas unidades informacionais .....	<b>29</b>
<b>Figura 3</b>	Incentivo para cursos/aperfeiçoamento sobre ética.....	<b>30</b>

## Lista de Tabelas

<b>Tabela 1</b>	Importância de agir eticamente no ambiente de trabalho.....	28
-----------------	---	----

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

ENARA – Executiva Nacional das Associações Regionais de Arquivologia

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1	OBJETIVO GERAL.....	13
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
<b>2</b>	<b>ÉTICA EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO</b> .....	<b>14</b>
2.1	PRECEITOS ÉTICOS DA INFORMAÇÃO.....	14
2.2	USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	15
2.3	ÉTICA PROFISSIONAL EM ARQUIVOS.....	17
2.4	BIBLIOTECAS COMO FONTES DE INFORMAÇÃO.....	19
2.5	GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEU.....	21
<b>3</b>	<b>CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS</b> .....	<b>24</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	24
3.2	UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA.....	25
3.3	COLETA DE DADOS.....	26
3.4	ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	26
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>33</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>35</b>
	<b>APÊNDICE</b> .....	<b>40</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No ambiente de trabalho do profissional da informação é evidente a utilização da ética como ferramenta de trabalho nas unidades de informação, desde o atendimento ao usuário e à disponibilização de informações que podem ter um alto grau de sigilo especificamente no arquivo. Para isso, o profissional deve estar atento às características e aspectos éticos adequados para que possa atender o usuário de forma correspondente, sem romper os princípios ético, moral e profissional que são regulamentados em sua função.

A presente pesquisa visou relacionar os aspectos e características entre profissional e usuário. Para isso, o estudo foi aplicado em três tipos de unidades de informação distintas. Dentro do escopo do mundo do trabalho a sociedade busca cada vez mais profissionais que tenham como elemento constitutivo e latente a ética moral e profissional. Essas exigências são fundamentais para que o profissional esteja preparado suficientemente do ponto de vista da ética.

O principal objeto do presente trabalho foi estudar como está sendo a relação de profissionais que estão à frente dessas unidades de informação (Arquivo, Biblioteca e Museu) com vista ao atendimento ao usuário, e também da necessidade de atualização e capacitação ética profissional.

Á ideia da pesquisa partiu da convivência e de experiências acadêmicas dentro de uma sociedade cada vez mais centrada em interesses individuais, o que em muitos casos diminui a qualidade do trabalho devido às necessidades pessoais do profissional. O profissional da informação deverá ter o comprometimento de conhecer os princípios morais e éticos para trabalhar no âmbito físico e tecnológico, bem como atualizar seus conhecimentos através de capacitação e aperfeiçoamento profissional de forma contínua.

A partir dessa percepção, faz-se necessário o desenvolvimento de estudos que possam ampliar o conhecimento dos profissionais que atuam nesse campo, buscando identificar os princípios éticos que estão relacionados ao desenvolvimento de atividades profissionais. Nas unidades de informação se torna essencial os profissionais terem um conhecimento ideal para a realização de suas atividades, visto que os mesmos trabalham, em muitos casos, com informações de acesso restrito, mas que estão em uma realidade coletiva.

Ética é uma temática bem debatida diante da sociedade da antiguidade até os dias de hoje, podemos observar constantemente a preocupação das empresas sobre o perfil dos profissionais. Na Arquivologia a discussão sobre os aspectos éticos do profissional da informação tem poucos debates pela comunidade acadêmica, favorecendo dessa forma o fomento à realização da pesquisa.

Então, quais as bases éticas que norteiam a disponibilização da informação e a relação entre profissional e usuário? Como o profissional busca se aperfeiçoar do ponto de vista ético no atendimento ao usuário? Em síntese, como o profissional da informação se preparou para atender o usuário e resolver suas questões informacionais do ponto de vista ético-profissional?

#### 1.1 OBJETIVO GERAL:

- Identificar as características e os aspectos éticos do profissional da informação no arquivo, na biblioteca e no museu.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Buscar as normas éticas existentes nas instituições;
- Verificar a existência de instrumentos que auxiliam os profissionais da informação no atendimento aos usuários nos centros de informação.
- Analisar o conhecimento do profissional diante das normas a serem seguidas para atender o usuário;

## 2 ÉTICA E UNIDADES DE INFORMAÇÃO

### 2.1 PRECEITOS ÉTICOS DA INFORMAÇÃO

De acordo com o Código de ética e disciplina da OAB (2010) a ética pode ser denominada como um conjunto de princípios e procedimentos que são compreendidos pela consciência profissional através de suas condutas no decorrer de suas atividades profissionais.

Para Garcia e Targino (2008) a ética compreende os estudos filosóficos sobre determinados costumes e também a emissão de juízos entre o bem e o mal. Dessa forma, se torna importante a ética no contexto profissional e também nas relações mediante a sociedade.

Entende-se que a moral é uma regulação dos valores e comportamentos considerados legítimos por uma determinada sociedade, com seus costumes, sua crença e sua tradição cultural, assim como há entendimentos morais específicos dentro de pequenos grupos sociais, como em instituições, em grupos políticos etc. (VALENTIM, 2004, p. 56-58).

Ética pode ser definida como “todo o esforço do espírito humano para formular juízos tendentes a iluminar a conduta das pessoas, sob a luz de um critério de bem e de justiça” (HERKENHOFF, 2001, p. 11-12).

Segundo Danuello e Guimarães (2008, p. 26-27),

[...] ética é um campo muito amplo e se apresenta dividida em diversos domínios ou áreas, como ética médica, ética na educação, ética política, ética religiosa, ética profissional, entre outras, cada uma delas contendo as orientações e os princípios relativos ao comportamento em cada um dos diversos segmentos da atuação humana.

A sociedade necessita de profissionais éticos nas mais distintas áreas, podendo assim ser seguidas as normas exigidas de cada campo ou profissão. Para Moita (2008, p.15) “profissionais que seguem preceitos éticos e morais se destacam e conseguem mais facilmente atingir o sucesso profissional”. O profissional precisa de preceitos éticos para desempenhar um trabalho de qualidade dentro de uma organização.



Ser moral significa se adequar e viver de acordo com as normas de uma determinada sociedade. Ser imoral significa conhecer as normas e não segui-las. O indivíduo considerado amoral é o que não segue as normas sociais por desconhecê-las ou não compreender os seus valores (NEME, 2008, p.10).

Torna-se necessário então a utilização dos preceitos morais para atingir a ética no ambiente de trabalho. “A ética, quando reduzida aos códigos, conduz a julgamentos maniqueístas, em que o mal se contrapõe ao bem, o errado ao certo, o antiético ao ético e assim por diante” (GARCIA; TARGINO, 2008, p. 38). Para Souza (2005) é a partir do século XX que se organiza o movimento do corporativismo através do poder executivo o controle do exercício profissional. A partir de então começam os primeiros movimentos em torno da legislação ético-profissional no Brasil.

Segundo Rodrigues, Miranda e Crespo (2010) as unidades de informação se caracterizam pela disseminação de informações que segundo os autores deve ser fidedigna, paralela às atividades cotidianas do profissional da informação em diversos campos de atuação. Essas atividades devem ter coerência ética para que o fluxo de informação siga os devidos valores.

As unidades de informacionais (Arquivo, Biblioteca e Museu) tem um importante papel na sociedade:

Os arquivos cuidam da organização e preservação de documentos históricos, administrativos e culturais. As bibliotecas, inicialmente, preocupavam-se com as obras impressas e multigrafadas; atualmente, selecionam, adquirem, recuperam e disseminam a informação para o usuário, independente de seu suporte. Os museus realizam mostras nas quais exibem todo tipo de objeto que apresente interesse histórico, arquitetônico, antropológico, tecnológico, artístico e cultural (CALDEIRA, 2005, p.141).

Neste sentido, Caldeira (2005) destaca que as unidades informacionais são responsáveis tão somente pela preservação, conservação e disseminação de informação, mas que destacam-se pelos aspectos culturais que representam na sociedade.

A pesquisa integra dentro do ponto de vista das unidades de informação como sendo: Arquivo, Biblioteca e Museu. No âmbito das atividades relacionadas

em cada unidade o profissional deve obedecer aos critérios éticos regulamentados pela sua profissão<sup>1</sup>.

Como principais funções relacionadas a cada unidade de informação para um breve entendimento “[...] as bibliotecas disponibilizam livros e periódicos, os arquivos conservam documentos administrativos e os museus exibem objectos de arte, ciência, ou outra qualquer área disciplinar de âmbito cultural” (MARQUES, 2010, p.21).

Nesse sentido, o CONARQ publicou no ano de 2012 alguns princípios que norteiam o acesso aos arquivos, onde declara através dos princípios nº 6 e 7 do Conselho Internacional de Arquivos a importância da conduta do profissional em disponibilizar acesso à uma informação restrita.

Dentro do escopo da pesquisa foi observado que dentre as categorias intituladas como profissionais da informação, se sobrepõe a Resolução nº 42/2002 do Conselho Federal de Biblioteconomia que estabelece o Código de Ética Profissional do Bibliotecário com o objetivo de reunir normas que assegure as condutas do profissional em exercício das atividades em Biblioteconomia. A lei nº 7.287, de 8 de dezembro de 1984 regulamenta a profissão de museólogo e estabelece um conjunto normativo de ações voltadas a ética profissional do museólogo.

## 2.2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Nesse contexto se torna necessário observar as características de cada profissional perante as condutas éticas por ele adotadas, bem como o atendimento e a disponibilização da informação ao usuário.

Para Figueiredo (1979) o usuário da informação pode ser considerado aquele que busca ou investiga uma matéria ou conhecimento de determinado objeto, para saciar uma necessidade informacional.

Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações sócio-culturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas

---

<sup>1</sup> No âmbito do Arquivo, o profissional que executa as tarefas é o arquivista. Na Biblioteca, o profissional da informação é compreendido pelo Bibliotecário. Já no Museu é o Museólogo que realiza o papel de mediadores da informação.

relações sócio-culturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009.p.3).

Nesse contexto, as unidades de informação podem conter: cultura e informação para sociedade. Na busca pela informação o usuário tem como referência o profissional da informação que poderá disponibilizá-la.

De acordo com Ferreira (2004) o Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa Aurélio, usuário é aquele que utiliza ou desfruta de algo. Desse modo nas unidades de informação o profissional irá disseminar uma informação de acordo com a necessidade do usuário que pode ser interno e/ou externo com base nos princípios éticos profissionais ou da instituição.

Encontra-se nas unidades de informação usuários com múltiplas precisões de conhecimento. Kuhlthau (1999, p.174) diz que, “as pessoas que buscam informação utilizam muitas fontes de informação em diversas fases da busca e, esse processo gera incerteza para o usuário em distintos momentos da sua busca”. No entanto o profissional que está à frente desse serviço deverá atender o usuário com qualidade atendendo com os princípios morais e éticos.

### 2.3 ÉTICA PROFISSIONAL EM ARQUIVOS

Segundo Dicionário de Terminologia Arquivística o arquivo pode ser definido como “um conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades ou independente da natureza dos suportes” (BRASIL, 2009, p.27). Nesse sentido faz se necessário ao arquivista exercer seu trabalho dentro dos parâmetros éticos.

Para Duarte (2007) o profissional de arquivo é preparado para trabalhar de forma satisfatória podendo desenvolver suas atividades com agilidade, eficiência e eficácia, para resguardar os direitos e deveres das pessoas e possibilitar o desenvolvimento de pesquisas e a difusão da informação contida nos documentos. Através da divulgação dos produtos/serviços informacionais do arquivo, os usuários reconhecem conseqüentemente, a importância do fornecimento de informações oferecidas pelo acervo.

Paes (2004, p. 16) destaca que arquivo “é a acumulação dos documentos, em sua maioria *textuais*, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade

que poderão oferecer no futuro”, assim, podemos compreender quais são as finalidades e objetividade desta unidade informacional.

Torna-se clara a ideia que um arquivo conquistará seu lugar de direito se além das atividades administrativas conseguir ir ao encontro da comunidade, possibilitando que essa conheça a potencialidade e importância do acervo documental (CÉ, PEDRAZZI, 2012, p.79).

Desta forma compreendemos que a disseminação e mediação entre usuário e informação no arquivo é considerada uma das atribuições do arquivista.

Duarte (2007) destaca que, no arquivo o tratamento documental é gerenciado, pela técnica, política, ética, legislação e direito. “A importância dos arquivos cresceu à medida que se desenvolveram os conceitos sociais, econômicos e culturais da humanidade” (PAZ, et al. 2004, p.1). Não seria possível o reconhecimento do valor informacional nos acervos sem a qualificação de profissionais para atender de forma satisfatória os usuários.

A Enara (2013) ressalta que o arquivista pode atuar em vários setores: arquivos históricos e administrativos, empresariais, pessoais e especializados, centros de documentação e de memória, órgãos de patrimônio e gerenciamento eletrônico de documentos garantindo gestão competitiva e de qualidade relativos à informação.

“Há grandes discussões, acerca do conceito de arquivo. [...] O arquivo possui um universo rico de elementos que devem ser explorados para que se possa ter às variadas possibilidades de acesso à informação” (DUARTE, 2007, p.143-144).

Desse modo, Paes (2004) ressalta que, para um desenvolvimento de qualidade dos profissionais de arquivo, além do conhecimento institucional e organizacional é preciso obter as seguintes características: lidar com os usuários, tranquilidade, apreensão, probidade e bom desempenho em equipe.

Lima (2003, p. 54) certifica que:

Diferentemente do bibliotecário o arquivista não possui um conselho profissional de classe. Consequentemente não segue um código de ética nacional. Assim sendo, há um código de ética brasileiro, senão a adaptação que algumas associações, adotam com base no código de ética proposto pelo conselho internacional de arquivos, - ICA (Internacional Council on Achirves).

Partindo desse pressuposto, essa característica peculiar ao arquivista tende a dificultar sua atuação por ainda não ter um conselho de ética nacional (próprio) para

exercer suas funções, conseqüentemente pode ser uma barreira para o desenvolvimento profissional e no ambiente de trabalho.

Uma das características da ética profissional no contexto dos arquivos é resguardar documentos que possuem informações arquivísticas restrita (sigiloso), entretanto, informação sigilosa é, “aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 2010, p. 6).

Embora “a função do arquivista deve estar direcionada a gestão de documentos e ao resgate da memória e da informação” (DUARTE, 2007, p. 145) é importante se trabalhar diante das necessidades do arquivo o aspecto do profissional que está à frente dos serviços, não para atender somente as solicitações dos usuários, mas para inovar o crescimento moral nas suas condutas dentro do seu ambiente de trabalho.

## 2.4 BIBLIOTECAS COMO FONTES DE INFORMAÇÃO

Para Santos e Assunção (2012, p. 03)

“a palavra biblioteca vem do grego *bibliotethéke*, através do latim *bibliotheca*, composto por βιβλίον (*biblíon*) que significa livro eθήκη (*théke*) que é depósito. Podemos definir que biblioteca é um espaço físico em que se guardam livros”.

Muito além de um simples depósito de livros e armazenar informações, a biblioteca constitui um campo no qual para a disponibilização da informação, temos processos como a análise conceitual e a tradução (LANCASTER, 2004) que constitui a representação é uma das características inseparáveis no contexto da organização do conhecimento como atividade fim das bibliotecas.

Paes (2004, p.16) destaca que biblioteca “é o conjunto de material, em sua maioria impresso, disposto ordenadamente para estudo, pesquisa e consulta”. Dias (2000) cita alguns dos tipos de bibliotecas mais tradicionais como sendo: pública, escolares, universitárias, especializadas e nacionais. Ainda segundo a autora, os processos sistêmicos que compreendem a representação da informação em biblioteca são denominados: classificação, catalogação, serviço de referência, pesquisa e recuperação da informação, o desenvolvimento (a continuidade, o crescimento de seu acervo) e o gerenciamento de todos esses processos.

No contexto da sociedade contemporânea, o desenvolvimento de novas TICs vem crescendo o número de bibliotecas digitais, entendidas como aquelas que têm todo o processo realizado de forma digital e em meio eletrônico.

Há diferentes tipos de bibliotecas com públicos distintos de diversos campos. Neste sentido destaca-se as bibliotecas como “unidades de informação composta por um acervo que contém informações e que são de suma importância para o aprendizado” (ARAÚJO; SILVA; SILVA, 2010, p.117-118).

Podemos entender que biblioteca está vinculada inteiramente a educação, ao ensino e ao processo de construção do conhecimento, uma vez que no contexto da disponibilização da informação, esse é o seu principal fundamento e a partir de então sua função se destaca a socialização da informação.

“O bibliotecário desempenha o papel de mediador da informação por meio do uso de linguagens documentárias, os conteúdos informacionais de documentos de diferentes naturezas e isso requer uma postura ética constante” (CAMPOS, et. al., 2014, p.09).

Perante esse argumento percebe-se a seriedade da postura ética dos bibliotecários no desenvolvimento de suas tarefas.

O Conselho Federal de Biblioteconomia garante que “[...] o Bibliotecário deve interessar-se pelo bem público e, com tal finalidade, contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para melhor servir a coletividade” (BRASIL, 2002, p.1).

No campo das competências éticas desse profissional deve ser levado em consideração o princípio da utilidade, uma vez que este tenha uma atuação no sentido da compreensão de uma necessidade de informação à beneficiar um indivíduo ou grupo. Em suas atribuições são inseridas alguns contextos que segundo Habermas (2003) graças a comunicação, mediação e linguagem conduz a informação de forma democrática capaz de construir um argumento que leva a uma tomada de decisão a partir de um conhecimento causado como nexos desse processo.

Logo “a ética da responsabilidade se fundamenta na ideia de dever e responsabilidade do homem perante a natureza e as futuras gerações. Atualmente a técnica moderna condiciona o agir humano” (PIZARRO, 2011, p. 235). Então, o bibliotecário deve pautar-se dentro dos preceitos éticos no tocante a disseminação

da informação, uma vez que é a partir dessa responsabilidade, conforme Habermas (2003) que o conhecimento acarreta impactos na sociedade.

“O conhecimento da ética e seus conceitos, assim como das suas abordagens contemporâneas é importante uma vez que subsidia os profissionais a se posicionarem de forma crítica e reflexiva perante aos desafios da sociedade e de seus contextos de atuação” (PIZZARRO, 2011, p. 235).

Nesse processo, a ética se configura como uma ferramenta essencial para o desempenho das atividades do bibliotecário.

## 2.5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEU

Paes (2004, p.16 grifo da autora) define museu como “uma instituição de interesse público, criada com a finalidade de conservar, estudar e colocar à disposição do público conjuntos de *peças e objetos de valor cultural*”. Caracteriza-se o museu como valor de patrimônio histórico cultural e nele possui objetos que podem servir a sociedade diante as necessidades de cada um. Os museus têm a capacidade de “explorar coleções para sua inspiração, aprendizado e fruição. São instituições que coletam, salvaguardam e tornam acessíveis artefatos e espécimes, que preservam em nome da sociedade.” (MASON, 2004, p.12).

Para Rodrigues e Crippa (2009) museu é um ambiente onde são reunidos elementos considerados culturais, naturais ou patrimoniais. Nesse contexto a Gestão da Informação nos museus caracterizam-se por diversas atividades para o desenvolvimento de produtos e serviços de informação desse espaço.

Segundo Montezano (2009, p. 17)

[...] Gestão da Informação é um conjunto de processos que envolvem atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de informações, tendo como objetivo a racionalização e a efetividade de determinado sistema, produto ou serviço.

Quando se fala de gestão em ambos os sentidos, gestão da informação e gestão organizacional é relevante enfatizar em princípios éticos e os demais fatores citados acima. Portanto devemos levar em consideração todos esses elementos pra gerir as coleções existentes em museus, pois são produtos que iram servir a população em vários aspectos.

Como atividade gerencial dentro do espaço de um museu destaca-se “cuidar de seu acervo, seus espaços físicos e o relacionamento com seus diversos públicos” (PADULA, 2007, p.28). A partir de então, o processo de organização do acervo nos museus levam em consideração as práticas informacionais no sentido de representação e das relações entre os indivíduos de uma comunidade.

Uma das principais características intrínseca dos documentos de arquivo é a tipologia documental, e, especificamente relacionada aos museus, a característica peculiar dos documentos nesse espaço constitui-se nos artefatos que são disponibilizados por eles, geralmente representados em formato 3D. Extremamente ligados ao patrimônio histórico e cultural de uma comunidade, a informação ali contida introduz uma relação entre patrimônio, cultura e informação.

A informação é um elemento importante dentro da estrutura do museu, pois:

[...] geram e consomem seletivamente informação em todos os seus contextos teóricos e operacionais. É ao aprimorar seus mecanismos de transferência interna e externa de informação que esses espaços encontram a possibilidade para o cumprimento pleno de seus objetivos e metas (LOUREIRO, 2008, p.28).

Cultura e informação, portanto compartilham elementos essenciais para a formação e estruturação do museu do ponto de vista histórico e cultural.

Ao longo do tempo, os museus constituíram-se, por meio da cultura material, lugares de acumulação e da construção de sínteses que nos permitem entrever, por um lado, os contextos sócio-históricos e ideológicos da formação de seus acervos e, por outro, os modos pelos quais a natureza e a cultura (ou o dado e o construído, o objetivo e o projetivo, esses simétricos opostos que ainda nos amarram no mundo ocidental), foram e são representados. (LOUREIRO; LOUREIRO; SILVA, 2008, p. 03).

Em sua constituição, além de representar o patrimônio histórico e cultural, cabe ao museu o desenvolvimento de “estratégias narrativas nas quais vestígios e fragmentos devem ser conectados formando sequências significativas, elaborando sentidos e, concomitantemente, obedecendo normatizações e modelizações” (LOUREIRO; LOUREIRO; SILVA, 2008, p. 03). O processo de gerenciamento de museu segundo Matos (2007) deve seguir um modelo na qual seja implantados sistemas de armazenamento de informação em diferentes repositórios, sendo, portanto peculiar à organização.



Nessa perspectiva, o museólogo deve conhecer e organizar o acervo documental de forma a garantir a integridade do acervo ressalvada a estrutura na qual seus objetos são alocados. A responsabilidade do profissional está relacionada a preservação e a promoção da informação para que essa, seja disponibilizada em forma de veracidade para que haja a correta interpretação dos aspectos patrimoniais, sejam elas tangíveis ou intangíveis.

Para Azevedo Netto e Silva (2013, p. 161) os museus constituem “um espaço de construção de sentidos, espaço de produção da informação”. Então o gerenciamento ético profissional incumbe-se a aplicação de recursos e técnicas capazes de produção de informação coerente e significativa, constituindo assim um fluxo que é delineado a partir de métodos e estratégias que visam à disseminação da informação escrita ou representada. “Como produtor de informação no museu transcorre ações que possibilitam a construção e o fluxo da informação, constituindo essas ações como as práticas informacionais expressam no contexto de uma instituição museológica” (AZEVEDO NETTO; SILVA, 2013, p. 161).

Deve-se ressaltar que as políticas culturais devem ser organizadas pelo estado e consideradas elementares dentro do processo de constituição dos mesmos. A legitimação desse processo de formação obedece a um regime de informação na qual o valor intrínseco constitui uma ideologia de formação e estruturação indispensável para concretizar fundamentos políticos para a proteção e a valorização do patrimônio histórico de uma comunidade.

### 3 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa científica apresenta um método de desenvolvimento de uma necessidade a partir de um estudo denominado científico onde

[...] a natureza da pesquisa insere-se em uma abordagem de cunho exploratório, fornecedora de informações sobre o objeto da pesquisa e; descritivo, caracterizado por analisar os fatos sem a interferência do pesquisador (CRUZ; RIBEIRO, 2004, p. 38).

A metodologia, segundo Gil (2002), tem como objetivo relacionar as bases teóricas para serem utilizadas em uma análise para investigação dos dados coletados, com o conjunto de técnicas, métodos e procedimentos de estudos adotados pelo pesquisador. Ainda segundo o autor, a função da metodologia consiste, então, em viabilizar a obtenção dos dados a serem estudados, que servirão para o enriquecimento dos conhecimentos científicos.

Tratar-se de uma pesquisa quanti-qualitativa referente às características éticas do profissional da informação realizando uma análise com três unidades de informação, respectivamente: Arquivo, Biblioteca e Museu. Segundo Silva e Menezes (2005) uma pesquisa quantitativa é caracterizada pela capacidade de mensurar dados.

Trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem descritiva de cunho quanti-qualitativa. Diehl (2004, p. 25) apresenta a pesquisa quantitativa pelo:

[...] uso da quantificação, tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utilizando-se técnicas estatísticas, objetivando resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação, possibilitando uma maior margem de segurança.

Lima (2001) esclarece que uma pesquisa qualitativa se caracteriza por ter um enfoque investigativo para compreender o fenômeno e descrever o objeto de estudo, através da interpretação dos valores e ações numa realidade dentro da sociedade.

A pesquisa qualitativa é, na definição de Richardson (2012, p.79-80), “a busca por uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais dos fenômenos”. Ela tem caráter eminentemente exploratório, procurando os aspectos subjetivos dos fenômenos e as motivações não explícitas dos comportamentos. Seu enfoque é o da profundidade, ressaltando as particularidades e a complexidade dos

fenômenos, comportamentos e situações. A pesquisa “quali” não busca a generalização, mas sim o entendimento das singularidades.

Na perspectiva qualitativa de abordagem do problema há o pressuposto da existência de um vínculo indissociável entre o mundo objetivo dos fenômenos e a subjetividade do sujeito que pode ou não ser traduzida em números.

As principais características da pesquisa qualitativa, segundo Triviños (1987, p. 128-132) podem ser resumidas nos itens seguintes: pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave; é descritiva; os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto; os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente; o significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa.

De acordo com Gil (2002, p. 41), segundo os objetivos, a pesquisa se caracteriza ainda como exploratória e descritiva. O aspecto exploratório se deve aos objetivos de busca do aprimoramento de ideias, sendo então “bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado”. E, complementarmente, o aspecto descritivo tem como referência a capacidade de “descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2002, p. 42).

### 3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa é compreendido pela totalidade de indivíduos que possuem uma característica em comum (considerados para fins da pesquisa, todos os profissionais da informação), que em grande número, torna-se complexo estudar os fenômenos em sua totalidade (SILVA; MENEZES, 2005). A amostra se caracteriza como “uma pequena parte dos elementos que compõem o universo” (GIL, 2002, p.121).

Desse modo, o universo da nossa pesquisa são os profissionais de informação. Para compor a amostra da pesquisa, selecionamos três instituições, devido à complexidade do universo da pesquisa, respectivamente: um arquivo, uma biblioteca e um museu. Compreendemos que estes espaços são administrados por profissionais da informação, nas quais esses profissionais gerenciam os setores com

a finalidade de melhoria e disponibilização ao acesso à informação por aqueles que o necessitam, buscam e utilizam determinados serviços informacionais: os usuários.

As instituições escolhidas para ampliar a pesquisa foram: o Arquivo Waldemar Bispo Duarte do Espaço Cultural José Lins do Rêgo, a Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) Campus V e o Museu do Espaço Cultural José Lins do Rêgo.

### 3.3 COLETA DE DADOS

Coleta de dados para Marconi e Lakatos é uma “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.164).

O instrumento de dados escolhido para a pesquisa foi o questionário considerado misto com questões objetivas e subjetivas. Escolhemos aplicar esse instrumento (questionário) para melhor atender as exigências do método quantitativo e qualitativo.

De acordo com Gil (2002, p.116) “questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos”. As questões objetivas são aquelas que o pesquisado escolhe a alternativa que mais se adapta à sua opinião. As questões subjetivas admitem que o pesquisado construa sua própria opinião (AMARO; PÓVOA; MACEDO, 2005).

### 3.4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A sistematização dos dados se deu, segundo Gil (2002), de forma ordenada seguindo os critérios de referência lógica e de conteúdo, ou seja, a partir do levantamento foram sistematizados os dados com foco em identificar as características e os aspectos éticos do profissional da informação no atendimento aos usuários nas unidades informacionais.

Segundo Severino (2007, p.121) a análise de conteúdo “é uma metodologia de tratamento e análise de informação a constante de um documento, sob formas de discursos pronunciados em diferentes linguagens”.

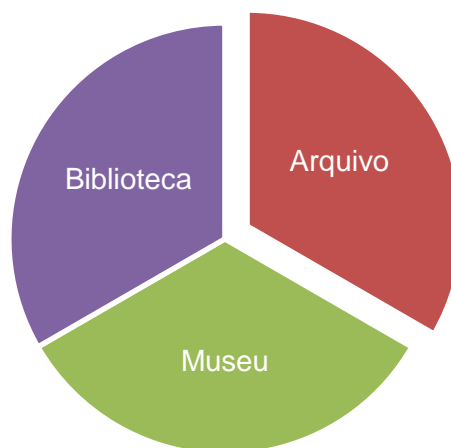
Logo, para Triviños “o processo de análise de conteúdo pode ser feito da seguinte forma: pré-análise (organização do material), descrição analítica dos dados

(codificação, classificação, categorização), interpretação referencial (tratamento e reflexão)” (TRIVIÑOS 1999, p.161).

## 4 ANÁLISES E RESULTADOS DA PESQUISA

A partir da aplicação dos questionários observamos as principais características voltadas às questões éticas e profissionais nas unidades informacionais, de forma a não identificar diretamente as respostas por questões éticas:

**Gráfico 1:** Unidades Informacionais Pesquisadas



**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2016.

A primeira questão aplicada teve a função mostrar cada ambiente de trabalho, ressaltadas as questões éticas de não identificação do profissional que respondeu as questões, garantindo o sigilo daqueles que disponibilizaram as informações.

A Segunda questão buscou identificar a formação dos profissionais responsáveis pelas unidades de informação e vimos que um terço das instituições (uma das três) possui profissional qualificado para exercer as atividades inerentes ao cargo exercido. Isso mostra que os ambientes de trabalho são gerenciados por profissionais que não tem formação profissional adequada para exercer tal função, sendo que um é biólogo (a) (professor de Biologia) e o outro é matemático (a) (professor de Matemática).

A terceira questão procurou extrair o conceito de ética de acordo com o entendimento dos entrevistados. Das respostas dois (66,66%) responderam que ser ético é “*Agir de acordo com o que os sentimentos me dizem estar certo*”, e um (33,33%) relatou “*Promover maior bem para a maioria das pessoas*”.

Quando questionados sobre a importância de agir corretamente no ambiente de trabalho obtivemos as seguintes informações como respostas:

**Tabela 1:** Importância de agir eticamente no ambiente de trabalho

Princípios Morais	X
Medo de Sanções	
Convicções Religiosas	
Convenções Sociais	
Outro	

**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2016.

Todos os participantes da pesquisa responderam que é importante agir de forma ética com **princípios morais** no ambiente de trabalho conforme mostra a Tabela 1.

Para identificar os conhecimentos acerca da existência de um Código de Ética em sua profissão que auxilie o profissional a exercer seu trabalho com responsabilidade diante da sociedade, no tocante ao atendimento ao usuário, os participantes apontaram que existe um Código de Ética em sua profissão. No entanto, a partir da justificativa de cada um, percebemos que dois sabem que existe, mas desconhecem, e um sabe que existe e tem conhecimento do mesmo ao afirmar que *“Ele tem como objetivo fixar normas de conduta para todos aqueles que exercem as atividades profissionais em biblioteconomia”*.

Quanto à relevância de um código de ética em seu local de trabalho e todos os entrevistados responderam que (sim) é relevante para o profissional à existência de um código de ética, e justificaram sua posição da seguinte forma:

*“Porque tem muitas pessoas que discordam da opinião da maioria”*.

*“Ele serve para orientar as ações no ambiente de trabalho. Que seja refletido nas atitudes de cada um”*.

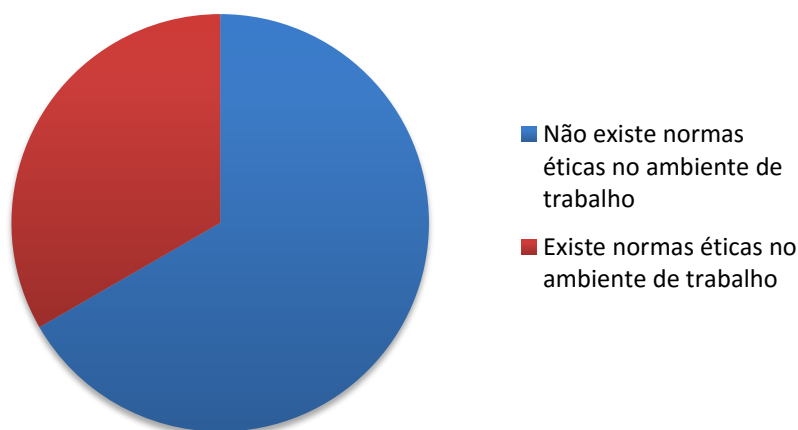
*“Agir corretamente e com respeito profissional”*.

Observa-se que os indivíduos da pesquisa tem uma posição quanto à importância do Código de Ética no local de trabalho, todos dizem ser necessário para a instituição, mas são entendimentos distintos.

A sétima questão abordou se há instrumentos que auxiliem os profissionais diante do atendimento aos usuários. Dois dos entrevistados afirmaram que (sim), mas observamos que as justificativas não condizem com o que foi questionado, e um afirmou que não existe.

Acerca da existência de normas éticas na instituição, mais precisamente no setor a que se referem, dois dos entrevistados (66,66%) responderam que não existe e um (33,33%) respondeu que existe, conforme o gráfico 2.

**Gráfico 2:** Existência de normas éticas nas unidades informacionais



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Quanto aos profissionais receberem presentes ou gratificações dos usuários em troca de informações, todos os participantes responderam que (não) é legal esse tipo de atitude mesmo que esses benefícios sejam oferecidos pelos próprios usuários em troca de informação.

E justificaram que *“O profissional está para cumprir suas obrigações, ele já recebe seu salário para isso”*.

*“Porque a informação é um direito básico que assiste a todos”*.

*“Porque é nossa obrigação agirmos com ética”*.

Disseminar informação é o dever dos profissionais diante da necessidade de cada usuário, e o mesmo deverá atender sem cobrar por esse serviço.

Sobre a atuação dos profissionais durante as atividades nas unidades informacionais, tentou-se verificar se os mesmos, em algum momento já se sentiram faltar com os preceitos éticos com os usuários e/ou profissional no decorrer das suas funções e, constatou-se que todos os entrevistados relataram que já, de alguma forma, realizaram condutas não vigentes relativos à ética profissional.

Quando questionados sobre o comportamento diante das pressões de superiores em benefício de terceiros dois dos entrevistados relataram que devem ser seguidos os preceitos éticos.



*“Se a situação for maléfica, prejudicial ao bom andamento dos trabalhos é preciso que sejam tomadas as providências, na medida do possível”.*

*“Tomar uma atitude correta e permanecer com a mesma”*

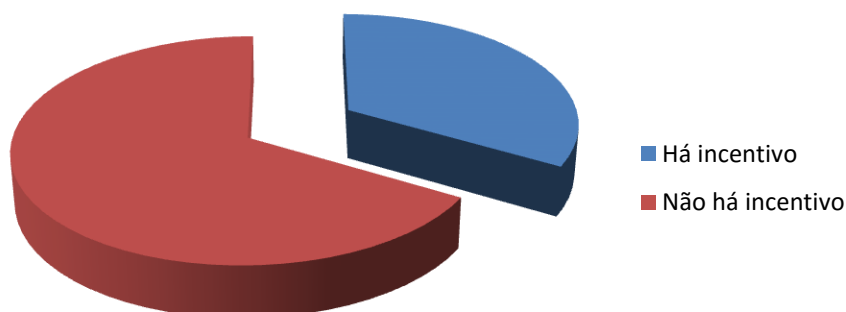
É um dos entrevistados considerou normal tais atitudes dos superiores.

A décima segunda questão discute sobre o ato de falsificação de documentos ou informação. Todos os participantes concordaram que não deve haver essa prática nesses ambientes informacionais.

*“Agiria negativamente. Além de estar ferindo o código de ética, estaria praticando crime de improbidade administrativa”.*

No tocante aos incentivos para realização de aperfeiçoamento e/ou cursos de formação continuada, questionamos se há incentivo por parte das instituições para que os mesmos possam se inserir. Dois (66,66%) participantes relataram que não há incentivo para qualificação/aperfeiçoamento e um (33,33%) respondeu que na instituição que ele (a) trabalha há incentivo conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 3:** Incentivo para cursos/aperfeiçoamento sobre ética



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Para o crescimento profissional é sempre relevante para os indivíduos da pesquisa participarem de cursos/eventos e se aperfeiçoar para melhorar o desempenho das suas atividades e exercer sua função resguardando os preceitos éticos.

*“Sempre é bom aprender algo mais, mesmo que já tenha participado, pois mais coisas novas você vai aprendendo”.*

*“É de suma importância, pois além de agilizar o atendimento e explicar corretamente todos os passos necessários para facilitar a vida do usuário, ainda passamos uma boa imagem da profissão que desempenhamos”.*

*“Devemos sempre está se atualizando e se qualificando mais ainda”.*

Percebe-se então que os entrevistados consideram que a formação continuada é importante e significativa para o desempenho de cada um. As informações obtidas na pesquisa apontaram lacunas consideráveis quanto a relação entre ética e unidades de informação devido, principalmente, a necessidade de conhecimento dos profissionais sobre o assunto e, concomitantemente à função nas quais estão delegados.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi identificar as características e aspectos éticos dos profissionais da informação, tendo como vista a relação do profissional com o usuário. Quando se fala em agir com ética em ambiente de trabalho pode-se perceber que não é uma tarefa fácil, e como é disperso o entendimento dos profissionais quando o assunto é “ser ético”. Soma-se a isso a incógnita dos profissionais a cerca dos conhecimentos e estratégias éticas voltadas ao usuário, e, conseqüentemente um camuflado saber sobre as normas éticas e sua aplicação nas unidades de informação.

Uma das dificuldades encontradas e que de certa forma prejudicou a pesquisa foi a falta de capacitação dos profissionais para exercer tal função, visto que os profissionais em sua maioria não possuem formação adequada para o trabalho. Podemos atrelar a isso a falta de interesses dos setores políticos por permitirem tais circunstâncias.

Isso mostra o descaso dos gestores quanto a responsabilidade com o patrimônio histórico da Paraíba, pois as instituições que tem a função de resguardar ao mesmo não tem a administração adequada. Essa prática não é significativa para o mercado de trabalho e tampouco para a sociedade, pois quando não se tem pessoas com formação profissional adequada para atuar em um ambiente de trabalho, provavelmente não há avanço no desempenho de tais atividades.

Todos os profissionais devem ter conhecimento a cerca do código de ética regido em sua profissão, para assim poder desenvolver um bom trabalho, respeitando os demais profissionais, bem como para os usuários que utilizam seus serviços no caso das unidades informacionais. Quando se fala em profissional da informação, especificamente no Arquivo, Biblioteca e Museu os usuários podem ser os mais prejudicados pela incapacitação dos profissionais ao precisar de determinado serviço nessas instituições e não ser atendida tal solicitação.

Foi possível verificar durante a pesquisa que os membros, em grande parte, afirmaram ter um código de ética em sua profissão, mas desconhecem o mesmo e conseqüentemente a sua prática. Apenas um dos entrevistados tem conhecimento das normas e condutas que devem ser obedecidas em suas atividades.

Se o profissional não tiver base sobre os preceitos éticos pode-se dificultar seu trabalho ao se deparar em algumas situações quanto ao atendimento dos

usuários, onde em um dos questionamentos feito na pesquisa foi a falta de preceitos éticos e os indivíduos já cometeram essa atitude. Dessa forma é importante ser seguidos às normas éticas estabelecidas pela instituição se caso houver.

Percebemos que não há interesse por parte dos profissionais em utilizar instrumentos que lhe auxilie para melhor atender aos usuários. Seria relevante a existência do mesmo para ter um atendimento ágil e preciso quando a procura de informação pelos usuários.

Deste modo será necessário mais comprometimento por parte dos profissionais em conhecer e utilizar as normas éticas estabelecidas em sua profissão nas mais diversas áreas, uma vez que estas instituições trabalham com a disseminação da informação que é um serviço oferecido diretamente para uma população e fundamental para uma sociedade.

Como sugestão para pesquisas futuras destacamos a necessidade de mais estudos e discussões sobre essa temática, que é pouco realizada no âmbito informacional, e dessa forma despertar interesse de pesquisadores em desenvolver projetos e trabalhos nessa área.

Uma das limitações dessa pesquisa foi o baixo número de unidades exploradas e sugere-se a ampliação da mesma em busca de mais informações sobre a temática pelos profissionais tentando identificar como se dá na teoria e na prática a ética nos ambientes informacional nos níveis municipais, estaduais e federais. Entende-se que há um vasto campo de estudos e pesquisas que podem ser exploradas e descobertas sobre **Ética Profissional em unidades informacionais**.

## REFERÊNCIAS

- AMARO, A.; PÓVOA, A.; MACEDO, L. **A arte de fazer questionários**. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto. 2005. Disponível em: <[http://www.unisc.br/portal/upload/com\\_arquivo/a\\_arte\\_de\\_fazer\\_questionario.pdf](http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/a_arte_de_fazer_questionario.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2015.
- ARAÚJO, C. da S.; SILVA, A. K.; SILVA, E. B. F. da. PRÁTICAS DE LEITURA E COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO: um estudo a partir dos trabalhos de conclusão do Curso de Biblioteconomia / UFPB. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 117-125, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/9630>>. Acesso em: 07 jan. 2016.
- AZEVEDO NETTO, C. X.; SILVA, T. V. G. INFORMAÇÃO E SIGNOS EM CONTEXTO MUSEOLÓGICO: o Museu Casa de José Américo. **InterScientia**, v. 1, p. 90-110, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.unipe.br/index.php/interscientia/article/view/77>>. Acesso em: 18 jan. 2016.
- BRASIL, CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Código de ética do profissional Bibliotecário**. 2002. Disponível em: <<http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/C%C3%B3digo%20de%20%C3%89tica%20Bibliotec%C3%A1rio.pdf>>. Acesso em 28 nov. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Código de Ética e Disciplina da OAB**. Editora Rideel, 10 ed., 2010, São Paulo. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/visualizador/19/codigo-de-etica-e-disciplina>>. Acesso em: 10 dez. 2016.
- \_\_\_\_\_. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **Princípios de acesso aos arquivos**. 2009. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/principios\\_de\\_acesso.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/principios_de_acesso.pdf)>. Acesso em: 25 nov. 2014.
- CALDEIRA, P. da T. Museus. In: CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P. da T. **Introdução às fontes de Informação**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2005. p.141-158.
- CAMPOS, et. al. Ética e informação: um olhar sobre a prática do bibliotecário. **Anais... XVII Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação**. 2014. Disponível em: <<http://www.erebdfortaleza2014.ufc.br/qt/GT1/%C3%89tica%20e%20informa%C3%A7%C3%A3o.%20um%20olhar%20sobre%20a%20pr%C3%A1tica%20do%20bibliotec%C3%A1rio.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2016.
- CÉ, G.; F. P. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblios**, Rio Grande do Sul, v. 25, n. 02, p. 75-89, 2011. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277>>. Acesso em: 10 dez. 2015.
- COSTA, L. F. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da**

**Informação**, v. 39, p. 129-143, 2010. Disponível em:  
<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n2/11.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2015.

CRUZ, C.; RIBEIRO, U. **Metodologia Científica: teoria e pratica**. Rio de Janeiro: Axcel, 2004.

DANUELLO, J. C.; GUIMARÃES, J. A. C. Aspectos éticos na atuação do profissional da informação. In: GUIMARÃES, J. A.; M, J. C. F. (Org.). **Aspectos jurídicos e éticos da informação digital**. Marília: Fundepe, 2008, v.1, p. 21-38.

DIAS, E. J. W. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. esp., p. 67-80, 2000. Disponível em:  
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/556/338>>. Acesso em: 10 dez. 2015.

DIEHL, A. A. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUARTE, Z. Arquivo e arquivista: conceituação e perfil profissional. **Revista da Faculdade de Letras Ciências e técnicas do Patrimônio**. v. V-VI, p. 1141-151 2007. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6624.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

EXECUTIVA NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES REGIONAIS DE ARQUIVOLOGIA - ENARA. **Saiba quem é este profissional, qual sua formação e qualificação**, 2013. Disponível em:  
<<http://www.enara.org.br/antigo/modules.php?name=News&file=article&sid=2>>. Acesso em: 20 dez. 2015.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Dicionário Aurélio Eletrônico da Língua Portuguesa versão 5.0**. 3.ed. São Paulo: Editora Positivo, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília; Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

GARCIA, J. C. R. Por uma ética da informação. In: FREIRE, G. H. de A. (Org.). **Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações**. João Pessoa: Ideia, 2010, v. 1, p. 126-146.

\_\_\_\_\_; TARGINO, M. G. Responsabilidade ética e social na produção de periódicos científicos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 01, p. 33-54, 2008. Disponível em:  
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/141>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

HABERMAS, J. **Teoría de la acción comunicativa: racionalidad de la acción e racionalización social**. TOMO I. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003.

HERKENHOFF, J.B. **Ética, educação e cidadania**. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2001, 152p.

KUHLTHAU, C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction and sources. **Journal of the American Society of Information Science**, v. 50, n. 5 p. 339-412, 1999. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1999\)50:5%3C399::AID-ASI3%3E3.0.CO;2-L/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:5%3C399::AID-ASI3%3E3.0.CO;2-L/abstract)>. Acesso em: 06 jan. 2016.

LANCASTER, Frederic Wilfrid. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2ª ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, P. G. **Tendências paradigmáticas na pesquisa educacional**. 2001, 317f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, Campinas, SP, 2001.

LIMA, P. K. S. **Profissionais da informação bibliotecários e arquivistas: quais são suas semelhanças e diferenças?** Formiga, 2013. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.uniformq.edu.br:21015/jspui/bitstream/123456789/215/1/PROFISSIONAIS%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O%20BIBLIOTECARIOS%20E%20ARQUIVISTAS%20QUAIS%20S%C3%83O%20SUAS%20SEMELHAN%C3%87AS%20E%20DIFEREN%C3%87AS.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

LOUREIRO, J. M. M. Esboço acerca da documentação museológica. In: MAST COLLOQUIA, **Documentação em Museus**. Série MAST Colloquia. Rio de Janeiro: MAST, 2008. v. 10. p. 24-30. Disponível em: <[http://www.mast.br/livros/mast\\_colloquia\\_10.pdf](http://www.mast.br/livros/mast_colloquia_10.pdf)>. Acesso em: 10 jan. 2016.

\_\_\_\_\_; LOUREIRO, M. L. N. M.; SILVA, S. D. Museus, informação e cultura material: o desafio da interdisciplinaridade. **Anais... IX ENANCIB**, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/view/2990/2116>>. Acesso em: 10 dez. 2015.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, I da C. **O museu como sistema de informação**. Porto, 2010. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/55282/2/TESEMESISABELMARQUES000124492.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2015.

MASON, T. **Gestão Museológica: desafios e práticas**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2004.

MATOS, A. **A importância da documentação e gestão das coleções na qualidade e certificação dos Museus**. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. 2007. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/8932.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

MOITA, F. M. **Ética profissional e relações interpessoais no trabalho**. 1. ed. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2008.

MONTEZANO, N. S. **A importância da Gestão da Informação para as empresas e para a atuação do Secretário Executivo**: uma revisão bibliográfica. Viçosa, 2009.

NEME, C. M. B. Ética profissional: repensando conceitos e práticas. In: CAMPPELLINI, V. L. M. F. (org) **Práticas em educação especial e inclusiva na área da deficiência mental**. Bauru: MEC/FC/SEE, 2008.

PADULA, R. S. **Websites de museu de arte**: uma abordagem da gestão cultural. Dissertação de (Mestrado) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2007.

PAES, M. L. **Arquivo**: Teoria e Prática. 3ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PAZ, et. al. A responsabilidade dos Arquivos nas tomadas de decisões. **Biblios**, Lima, v. 05, n. 19, p. 84-95. 2004. Disponível em: <<http://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/1/6179>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

PIZARRO, D. C. Ética profissional do bibliotecário atuante no segmento empresarial de Santa Catarina. **Liinc em Revista**, v. 7, n. 01, p. 1-17, 2011. Disponível em: <<http://liinc.revista.ibict.br/index.php/liinc/article/view/411>>. Acesso em: 18 dez. 2015.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social**: Métodos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, A. V. F.; MIRANDA, C. L.; CRESPO, I. M. Inteligência competitiva em unidades de informação: ética e gestão. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 8, p. 53-71, 2010. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/475>>. Acesso em: 14 jan. 2016.

SANTOS, C. M. dos; ASSUNÇÃO, S. S. BIBLIOTECA DIGITAL: uma evolução da biblioteca convencional. **Anais...** Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2104>>. Acesso em: 20 jan. 2016.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138 p.

SOUZA, F. C. Conduta profissional, discurso ético e ética do discurso na Biblioteconomia. **Informação & Sociedade. Estudos**, Universidade Federal da



Paraíba, v. 15, n.1, p. 1-15, 2005. Disponível em:  
<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/56>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, M.L.P. Ética profissional na área de Ciência da Informação. In: \_\_\_\_\_ (Org). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p.55-69.

## APÊNDICE



Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - CCBSA  
Curso de Bacharelado em Arquivologia

### Questionário sobre Ética Profissional em Unidades Informacionais

Você está convidado (a) a participar da pesquisa intitulada: **Ética profissional em unidades informacionais**: Arquivo, Biblioteca e Museu. Os dados aqui fornecidos só serão utilizados para fins de trabalho acadêmico. Esta pesquisa tem a Coordenação da Prof<sup>a</sup> Ma. **Esmeralda Porfirio de Sales**, e como orientanda a graduanda **Maylla Elicyenny Marcelino Pereira**.

1) Qual é seu ambiente de Trabalho?

Arquivo ( ) Biblioteca ( ) Museu ( )

2) Qual a sua formação?

---

3) Em sua opinião, o que é ser ético?

- ( ) Agir de acordo com o que os sentimentos me dizem estar certo;
- ( ) Agir de acordo com as minhas convicções;
- ( ) Promover maior bem para a maioria das pessoas;
- ( ) Ter um comportamento tradicional da nossa sociedade;
- ( ) Fazer o que corresponde ao meu interesse pessoal;
- ( ) Ter um comportamento aproximadamente o mesmo que legal;
- ( ) Contribuir para a liberdade pessoal;
- ( ) Fazer o que eu quero numa situação determinada;
- ( ) Outro \_\_\_\_\_

4) Levando em consideração seu conhecimento sobre ética profissional, qual o motivo mais importante para agir eticamente no seu trabalho?

- ( ) Princípios morais
- ( ) Medo de sanções
- ( ) Convicções religiosas
- ( ) Convenções sociais
- ( ) Outro: \_\_\_\_\_

5) Em sua opinião, é relevante para o profissional a existência de um código de ética em seu ambiente de trabalho?

Sim ( ) Não ( )

Justifique sua resposta:

---

---

6) Existe um Código de Ética na sua Profissão?

Sim ( ) Não ( )

Justifique sua resposta:

---

---

7) Há instrumentos que auxiliem o profissional diante do atendimento aos usuários?

Sim ( ) Não ( )

Se sim quais:

---

---

8) Existe normas éticas na instituição (setor) que você trabalha?

Não ( ) Sim ( )

9) É correto o profissional receber presentes, gratificações dos usuários em troca de informação mesmo que o usuário lhe ofereça?

Sim ( ) Não ( ) Por que?

---

---

10) Em algum momento você já se sentiu antiético no desenvolvimento das suas atividades perante os usuários ou algum outro profissional da instituição?

Não ( ) Sim ( )

11) Como o profissional deve se comportar diante de pressões de seus superiores para beneficiar alguém, por exemplo (amigo, família)?

---

---

12) Qual seria sua reação ao se deparar a um pedido de falsificação de documento/informação?

---

---

13) Na instituição de trabalho há algum incentivo para cursos de aperfeiçoamento e/ou cursos de formação continuada para as atividades na qual você desempenha?

Sim ( ) Não ( )

14) Seria significativo para você participar de cursos/eventos de aperfeiçoamento para melhor atender aos usuários?

Sim ( ) Não( )

Justifique sua resposta:

---

---