



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

GT Organização, mediação, tecnologia e sociedade

COMO A ÉTICA DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO SE APRESENTA NO SEU COTIDIANO DE ATUAÇÃO

Emilly dos Santos Sousa Cintra¹

Fernanda Ellen Almeida Anselmo²

Victória Teixeira Martins de Oliveira³

RESUMO

O artigo aborda a importância da ética na atuação do bibliotecário, destacando seu papel na mediação da informação, no atendimento aos usuários e na organização do conhecimento. O objetivo principal foi analisar como a conduta ética influencia a experiência dos usuários nas bibliotecas e contribui para a construção de um ambiente informacional democrático e acessível. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, fundamentada em estudos teóricos e na análise do Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário. Os resultados apontaram que a ética está presente em todas as dimensões da prática profissional, abrangendo desde atividades técnicas, como a classificação bibliográfica, até práticas de acolhimento, como a escuta ativa e a personalização do atendimento. Evidenciou-se que a postura ética do bibliotecário é fundamental para evitar a reprodução de estigmas, assegurar o acesso justo à informação e promover a inclusão de diferentes públicos. O estudo recomenda aprofundar a formação ética nos cursos de Biblioteconomia e investigar a percepção dos usuários sobre as práticas bibliotecárias, reforçando a dimensão crítica e social da profissão.

Palavras-chave: ética profissional; bibliotecário; usuário.

1 INTRODUÇÃO

Entre suas diferentes categorias, uma biblioteca pode ser representada em pública, nacional, escolar e universitária, em conformidade com a sua finalidade e o público a que se destina. Inicialmente, as bibliotecas eram geridas por monges e a sua admissão era restrita aos membros da Igreja. Com o decorrer do tempo, no entanto, sofreram transformações expressivas,

¹ Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: emilly.sousa.704@ufrn.edu.br

² Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: ellen.anselmo.106@ufrn.edu.br

³ Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: vivmartins0004@gmail.com



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

foi ampliada, tanto no seu acervo, quanto na facilidade de acesso dos interessados, tornando-se uma instituição. Azevedo (2019).

A biblioteca é um espaço de conhecimento aberto a todos, e o bibliotecário tem o dever de garantir que toda a comunidade tenha acesso aos seus materiais, de forma justa e sem discriminação, não atua somente na tutela dos livros, é o profissional responsável em ajudar aos usuários a encontrarem informações e, para deste modo ser possível desenvolverem o pensamento crítico na sociedade. Por isso, é essencial que ele atue com responsabilidade, respeitando diferentes opiniões, promovendo o livre acesso à informação. Como afirmam Michiati e Valentin (2005): “O bibliotecário tem competência e habilidade para economizar tempo e dispor de recursos para seu público, colocando ao alcance deste, informações selecionadas, precisas é de fundamental importância para eles”.

Assim, esse profissional tem como diretriz o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário, conferidas pela Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, e pelo Decreto nº 56.725, de 16 de agosto de 1965 é indiscutível que a ética do profissional bibliotecário possui a função essencial no que tange a qualidade da experiência dos usuários nas suas respectivas bibliotecas. Sua atuação ética se reflete diretamente no modo como o usuário acessa, entende e utiliza a informação.

Essa mediação, quando realizada de forma ética pelo profissional, promove não apenas o acesso aos acervos, mas também o desenvolvimento da autonomia dos usuários na busca por conhecimento, fortalecendo a visão do local com confiança e eficiência. Além disso, a ética está presente na forma como os acervos são organizados, preservados e disponibilizados, assegurando que os materiais estejam acessíveis de forma clara, precisa e duradoura. Em seu estudo, Figueiredo (1984) ressalta:

O bibliotecário de referência deve ser treinado para atuar de maneira consciente e responsável como intermediário entre o usuário, em qualquer tipo de biblioteca, e a informação, em qualquer formato em que ela se apresente ou seja requerida pelo usuário. (Figueiredo, 1984, p. 57).

Nesse contexto, a classificação bibliográfica também merece atenção, pois é uma das atividades que mais refletem a postura ética do bibliotecário. A forma como os materiais são



27^o Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

organizados e colocados nas prateleiras influencia diretamente o acesso à informação. Segundo o pensamento de Nunes e Talamo (2009), a classificação é uma função importante para a transparência e o compartilhamento de informações, são caminhos para tomadas de decisões, preservação da memória das organizações contemporâneas e também para o exercício da cidadania. Quando feita com responsabilidade, a classificação ajuda o usuário a encontrar o que precisa com mais facilidade, sem esconder ou limitar temas importantes. Por isso, o ato de classificar não deve ser visto apenas como algo técnico, mas também como uma prática que precisa considerar o respeito à diversidade e à inclusão dentro da biblioteca.

A ética profissional do bibliotecário não é apenas um conjunto de regras, mas uma prática cotidiana que molda a relação entre o profissional, a informação e o público. Diante desse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar como a ética profissional influencia a experiência do usuário, os impactos que os princípios éticos têm na prática bibliotecária e de que forma a conduta ética contribui para a confiança e inclusão nas unidades de informação. Justifica-se esta investigação pelo papel central do bibliotecário como mediador da informação, cuja conduta ética é essencial para garantir um acesso justo e responsável ao conhecimento.

Refletir sobre essa prática fortalece uma atuação mais crítica e socialmente comprometida. A metodologia utilizada inclui um estudo bibliográfico e análise de estudos de caso, buscando compreender como a ética se reflete na prática cotidiana. Assim, a ética do bibliotecário se mostra essencial para um ambiente informacional pautado na confiança, inclusão e respeito, enriquecendo a experiência do usuário e consolidando a biblioteca como espaço democrático.

2 O PAPEL DA ÉTICA NO COTIDIANO DE ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

Antes de falar sobre o papel da ética, é preciso saber o conceito dela, a ética é uma filosofia que estuda os princípios que orientam o comportamento humano. Segundo Silva (2010, p.5), “a Ética trata/estuda o que é bom para o indivíduo e para a sociedade, tendo em vista qual a natureza dos deveres na interação pessoa e sociedade”.

Para se obter maior compreensão da ética precisa-se diferenciá-la da moral. A moral é um conjunto de normas e valores compartilhados por um grupo social que é construída



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

culturalmente e historicamente sendo variada de época para época e cultura para cultura. De acordo com Moreno (2014, p.52), “[...] a moral orienta as suas ações para casos concretos. A moral refere-se às ações desenvolvidas (normas de comportamento) em um universo concreto, geográfica e temporalmente delimitado (visão local)”.

A ética busca refletir sobre as normas e valores dos grupos sociais, ou seja, a ética é a reflexão crítica sobre a moral. segundo Silva (2010, p.5) “A Moral é normativa, enquanto a Ética é teórica, procurando explicar e justificar os costumes de uma sociedade, bem como ajudar na resolução dos seus dilemas mais comuns”.

A ética é algo que faz parte do dia a dia, o que fortalece o papel do bibliotecário com a construção de uma sociedade mais informada e inclusiva. E no cotidiano, ela aparece nas decisões que tomamos, nos compromissos diários e na forma com a qual lidamos com as pessoas ao nosso redor. Ela orienta nossas atitudes e contribui para relações mais justas e respeitadas. No caso do bibliotecário, que está diretamente ligado ao acesso à informação, a ética acaba sendo ainda mais importante. Agir com ética nesse contexto significa garantir que todos tenham o mesmo direito à informação, respeitando as diferenças culturais e protegendo a privacidade de cada usuário.

Uma experiência proveitosa para o usuário é edificada com base na ética do profissional bibliotecário atuante, pois este caracteriza o serviço ofertado, fortalecendo a confiança na instituição de informação. Segundo Mischiati e Valentim (2005):

[...] Espera-se que os profissionais bibliotecários sejam capazes de atuar de forma crítica, criativa e eficaz na identificação de demandas por informações de toda natureza e nível de complexidade, bem como no processamento de informações em diferentes documentos e suportes físicos, mediante a aplicação de conhecimentos teórico-práticos de coleta, tratamento, armazenamento, disseminação, busca e recuperação, apoiados nas tecnologias disponíveis e no gerenciamento de serviços e recursos informacionais e, também, através das suas ações nas áreas de planejamento, organização, administração e assessoria. (Mischiati; Valentim, 2005, p.215).

A ética enquanto parte essencial do comportamento humano, reflete diretamente na forma que o bibliotecário se relaciona com o usuário. O profissional contribui para construir uma maior confiança na instituição quando ele adota uma postura transparente, justa e



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

acolhedora a fim de garantir uma experiência informacional mais satisfatória para o usuário. A atuação ética se manifesta no compromisso com a igualdade de acesso, no respeito à diversidade e na responsabilidade de atender às necessidades informacionais de forma crítica e consistente

A seguir, serão apresentadas algumas das principais abordagens éticas relacionadas à atuação do bibliotecário, com foco na classificação bibliográfica, na mediação da informação e no atendimento ao usuário. Esses aspectos são importantes para garantir que o acesso à informação seja feito de forma justa, respeitosa e responsável, considerando sempre as necessidades, os direitos e a diversidade do público atendido.

3 ATUAÇÃO ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO EM RELAÇÃO À CLASSIFICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA

A organização do conhecimento é uma ferramenta utilizada há muitos anos pelos seres humanos, todos utilizam a classificação de forma consciente ou inconsciente. “Classificação, num conceito geral, é o ato de classificar; separar por semelhanças ou diferenças; dividir. As classificações podem ser definidas a nível social, filosófico e bibliográficas” (Pereira *et al.*, 2009). Quando observamos um guarda roupa, por exemplo, cada pessoa vai buscar um padrão e organizar o seu guarda roupa de acordo com sua visão de mundo e experiência adquiridas em sua vida, de acordo com Nunes e Talamo (2009) classificação é: "a ordenação de um conjunto de seres em pequenos agrupamentos, de acordo com características que os unem ou diferem de outros grupos." Com isso, é percebido que essa maneira de organização está presente nas vidas de todos.

Na Biblioteconomia, a classificação bibliográfica segue a mesma ideia: ela serve para organizar os materiais da biblioteca e facilitar o acesso à informação. Mas essa organização envolve também escolhas feitas por pessoas, e é aí que entra a ética. “A ética como conceito é polissêmica, mas é entendida principalmente como um reflexo das normas e princípios que são de direito de um ser humano, ou seja, de um cidadão que pertence a um determinado espaço, tempo e sociedade” Milani (2025).

O bibliotecário, ao classificar os livros, faz isso com base no seu conhecimento, mas também com base em sua visão de mundo, mesmo que de forma inconsciente. Por isso, é importante que ele tenha cuidado para que essa organização não cause exclusões, preconceitos



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

e nem dificulte o acesso de ninguém. Ainda conforme explica Milani (2025) ”os bibliotecários devem estar cientes de evitar a subjetividade, ou seja, estar comprometidos com a neutralidade em suas práticas”. Podemos compreender que a ética ajuda o profissional a fazer esse trabalho de forma justa.

A classificação bibliográfica é uma atividade muito importante e utilizada na prática do profissional bibliotecário, ela organiza o conhecimento de forma que visa facilitar o acesso à informação. Como vemos o “boom” informacional que estamos vivendo, com cada vez mais informações, o papel do bibliotecário vem provando sua importância cada vez mais, facilitando a navegação nesse mundo de informações, digitais e físicas, por diversos documentos e acervos. Assim chegamos na importância da classificação bibliográfica e dos sistemas de recuperação da informação . Segundo Moreno (2014, p. 54):

[...] Considerando o contexto da Sociedade da Informação, onde mais do que nunca, esta sociedade se estrutura em informação e tecnologia e a informação tornou-se elemento fundamental, o desenvolvimento de Sistemas de Recuperação da Informação (SRI's) que deem conta de disponibilizar todo esse volume informacional assume o mesmo grau de importância. Podemos afirmar que o objetivo da organização e da gestão da informação consiste na recuperação e o uso eficiente das informações.

No contexto da ética, o profissional da informação deve estar atento aos princípios que orientam sua conduta, garantindo que o processo de classificação não reproduza preconceitos, exclusões ou alterações do saber, para que assim não afete a experiência do usuário, experiências que podem reforçar estigmas sociais, silenciar vozes marginalizadas e dificultar o acesso a obras importantes, mas quando a classificação é feita de maneira justa e acessível, ela facilita a busca e o acesso à informação. O bibliotecário precisa ser um mediador responsável, crítico e consciente do impacto social de suas decisões e saber da importância da ética na classificação bibliográfica.



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

4 A ÉTICA NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E NO ATENDIMENTO DO USUÁRIO

Também retratada como uma consideração referente às ações que compõem o exercício laboral, a ética concerne em um conjunto de direitos e deveres, um norteador para o seu ofício, provendo do Código de Ética de cada profissão e indivisíveis da ética pessoal, como afirmou Almeida e Silva (2016). Nesse sentido, o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário, conferidas pela Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, e pelo Decreto nº 56.725, de 16 de agosto de 1965 é essencial, no contexto da prática profissional, reconhecer a importância da interação entre o profissional e seu campo de atuação, bem como a sociedade é indispensável. Assim, a mediação entre o profissional, a informação e o usuário torna-se um aspecto imprescindível, visto que desempenha um papel fundamental na eficácia do trabalho desenvolvido e na construção de uma relação colaborativa e informada.

A mediação da informação e o atendimento ao usuário, seguindo as diretrizes da ética, como já mencionado, são práticas essenciais no fazer bibliotecário. No entanto, ela vai além do simples fornecimento de materiais ou da organização do acervo. A mediação é uma ação ativa, um processo de capacitação, que visa conectar as pessoas ao conhecimento de maneira eficiente. Ela envolve uma série de ações que buscam compreender as necessidades dos usuários e ajudá-los a encontrar o melhor conteúdo para atender a essas demandas. É através desse processo que o bibliotecário estabelece uma conexão entre o acervo e o usuário, atuando não apenas como curador, mas também como orientador, entendendo as particularidades, preferências e objetivos de cada usuário.

Se tomarmos por referência as Cinco Leis da Biblioteconomia de Shiyali Ramamrita Ranganathan (2009), e conectá-las à mediação da informação, podemos observar como elas podem se complementar na prática, assim, abordaremos essa correlação com quatro das cinco leis. Começamos por apontar a primeira lei, "Os livros são para usar", ela retrata a missão do bibliotecário em assegurar que os recursos encontrem-se acessíveis às necessidades do usuário, promovendo o uso efetivo dos materiais. Por conseguinte, na segunda lei, "A cada leitor seu livro", destaca-se a personalização dessa mediação, onde o bibliotecário orienta o usuário ao conteúdo mais relevante, criando um vínculo individualizado. Em seguida, a terceira lei, "A cada livro seu leitor", sinaliza para o comprometimento do bibliotecário em sistematizar o



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

acervo e assegurar que o material chegue ao público certo, seja por meio de recomendações ou de uma pesquisa orientada. Por fim, na quarta lei, "Poupe o tempo do leitor" enfatiza a relevância de otimizar o processo de busca e acesso à informação, viabilizando que o bibliotecário proporcione soluções rápidas e eficazes para evitar que o usuário perca tempo com conteúdos irrelevantes ou difíceis de localizar. Assim, tendo essa perspectiva, podemos apontar Almeida e Silva (2026) quando afirmam:

[...] a ética perpetra todo o processo de gerenciamento e mediação da informação, em diferenciados segmentos, tais como: escritórios de advocacia, agências de publicidade, bibliotecas públicas, universitárias, escolares, órgãos públicos, indústrias, hospitais, empresas de comunicação, Organizações não governamentais, empresas de auditoria, consultoria, entre outros.

Essa mediação é um processo que se dá justamente na relação entre técnica e fatores humanos, que possibilitam tanto a produção quanto o compartilhamento destes elementos informacionais, gerando um conhecimento. Pizarro e Ferreira (2023). E, quando orientada por princípios éticos, proporciona uma experiência informacional enriquecedora, pautada pelo respeito, pela imparcialidade e pela empatia. O bibliotecário ético compreende que cada usuário possui demandas informacionais únicas, sendo seu papel garantir o atendimento adequado, sem julgamentos ou imposições de valores pessoais.

Essa concepção demanda que a mediação da informação seja concebida e realizada com a devida atenção às múltiplas dimensões que compõem a experiência informacional, em todas as suas vertentes, incluindo as esferas dialógica, estética, formativa, ética e política. Nesse arranjo, a dimensão ética assume um papel central, funcionando como eixo estruturante das demais, uma espinha dorsal, na medida em que orienta as decisões e práticas mediadoras rumo à construção de sentidos coletivos, à valorização da diversidade e ao compromisso com a justiça social. Nesse sentido, podemos concordar com a afirmação de Gomes (2021) quando afirma “Assim, a mediação da informação adquire efetividade e relevância enquanto prática social crítica e comprometida com a transformação”. Compreender o lugar da mediação nesse processo de acesso, uso e apropriação da informação, implica em se refletir sobre a importância da mediação consciente da informação.



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

Nesse sentido, a escuta ativa e o acolhimento se tornam fundamentais. Prado e Lopes (2024) destacam “o acolhimento com princípio da mediação da informação” orientando a prática bibliotecária para a compreensão das diferenças e subjetividades individuais, reconhecendo o usuário como sujeito informacional. Portanto, o atendimento ético transcende a simples entrega de informações: trata-se de oferecer suporte humano, sensível e atento às necessidades reais de cada indivíduo. Sendo assim, ao integrar acolhimento, escuta ativa e sensibilidades as especificidades dos usuários, a mediação ética da informação transforma a experiência do usuário na biblioteca, promovendo um atendimento pautado na confiança, no respeito e na justiça social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ética do bibliotecário se revela como um elemento essencial para garantir não apenas o acesso à informação, mas também a qualidade da experiência vivenciada pelos usuários nas bibliotecas. Ao longo deste artigo, foi observado que a postura ética permeia todas as dimensões da prática profissional, desde o atendimento direto até os processos de organização e representação do conhecimento. As análises permitiram compreender que a ética não se resume ao conjunto de normas fixas, mas se expressa nas decisões diárias do profissional influenciando diretamente a forma como o conhecimento é disponibilizado e apropriado socialmente como explicitado na figura 1.

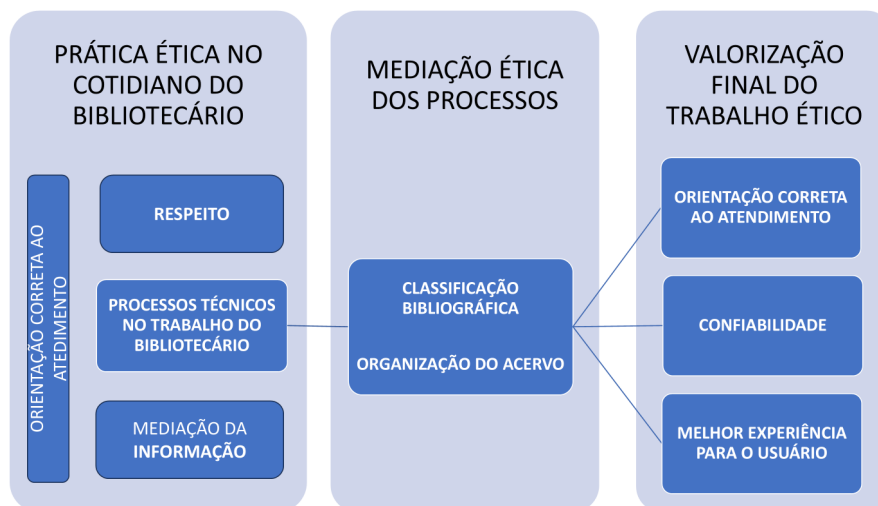
Figura - 1 Fluxograma da atuação do profissional bibliotecário.



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025



Fonte: elaborado pelo autor (2025)

O estudo evidenciou que a ética aplicada à mediação da informação se traduz em práticas de escuta, acolhimento e cuidado, essenciais para tornar a biblioteca um espaço de confiança e inclusão. Além disso, mostrou-se que a classificação bibliográfica, quando orientada por princípios éticos, evita a reprodução de desigualdades e contribui para uma representação mais justa dos saberes e dos sujeitos.

Dessa forma, os objetivos propostos foram alcançados ao demonstrar a relevância da ética na atuação do profissional bibliotecário e seu impacto direto nas vivências dos usuários. Recomenda-se que estudos futuros aprofundem a análise sobre a formação ética na educação bibliotecária, bem como investiguem a percepção dos próprios usuários quanto às práticas profissionais em diferentes contextos informacionais. Por fim, é possível constatar que ao atuar com responsabilidade, sensibilidade e compromisso social, o bibliotecário contribui para que a biblioteca se consolide como um espaço acolhedor, democrático e inclusivo, no qual todos os indivíduos possam exercer plenamente seu direito à informação.

REFERÊNCIAS (não colocar numeração e centralizado)

AZEVEDO, A. L. Bibliotecas: função esperada e retrato real. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 24, n. 1, 2019.



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

MISCHIATI, A.C.; VALENTIM, M.L.P. Reflexões sobre a ética e a atuação profissional do Bibliotecário. Campinas : **transinformação**, v. 17,n. 3, p. 209-220, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB nº 207/2018**. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. Brasília: CFB, 2018. Disponível em:<https://crb6.org.br/2020/wp-content/uploads/2019/12/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2025

FIGUEIREDO, N. M. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 13, n. 1, 1984.

GUSTAVO, H. A. F. (Org.) Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações. João Pessoa: **ideia**, 2010.

MORENO, E. A. A ética no serviço de catalogação: uma revisão bibliográfica. **Revista BIBLIOS**. Santa Catarina: UNDESC, 2014.

NUNES, L.; TALAMO, M. F. G. M. Da filosofia da classificação à classificação bibliográfica. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2009.

MILANI, S. O. Dilemas e tomada de decisão ética na organização do conhecimento. **Informatio**, v. 30, n. 1, 2025.

LOPES, M. L. M.; PRADO, M. A. R. Acolhimento de referências e informação: apontamentos teóricos. **Seminário Internacional de Informação, Tecnologia e Inovação**, Maceió, v. 6, e158, 2024.



27º Seminário de Pesquisa do CCSA

Governança global e os desafios transnacionais na democracia

22 a 26 de setembro de 2025

PEREIRA, E. N.; HORTÊNCIO, G. O.; NASCIMENTO, K. P. D.; VITULLO, N. A. V. Classificação bibliográfica: as diversas contribuições para o tratamento da informação. **Seminário de Pesquisa do Centro de Ciências Sociais Aplicadas**, Natal, 2009.

ALMEIDA, R. C.; SILVA, E. F. Ética e a mediação da informação. **Bibliocanto**, v. 2, n. 1, p. 83-94, 2016.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF, Briquet de Lemos, 2009.

FERREIRA, A.; PIZARRO, D. C. A importância da mediação da informação na formação ético-política da pessoa bibliotecária. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 28, n. 2, p. 1-12, 2023.

GOMES, H. F. Dimensão Ética da Mediação da Informação: eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **International Review of Information Ethics**, v. 30, n. 1, p. 1-14, 2021.