

Eixo Temático 4 – Fontes, Recursos e Serviços de Informação

**ACOLHIMENTO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO:  
apontamentos teóricos**

**RECEPTION IN THE REFERENCE AND INFORMATION SERVICE:  
*theoretical notes***

**Maria Letícia dos Martyres Lopes** - Universidade Federal de Alagoas (UFAL) –  
*lethyciamarytres@gmail.com* - Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-6516-1907>

**Marcos Aparecido Rodrigues do Prado** - Universidade Federal de Alagoas – UFAL –  
*marcos.prado@ichca.ufal.br* - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8783-3280>

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** O Serviço de Referência tem potencial para humanizar as relações sociais da biblioteca, por isso, precisa ser amparado por princípios que envolvam o acolhimento aos sujeitos informacionais. O objetivo desta pesquisa consiste em analisar a importância do acolhimento neste serviço. Metodologicamente, esta investigação delinea a pesquisa bibliográfica em combinação com a exploratória, tendo como fonte de informação a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Os resultados obtidos identificaram que o acolhimento como categoria temática ainda se mostra incipiente em decorrência das poucas publicações.

**Palavras-chave:** acolhimento; serviço de referência; mediação da informação.

**Abstract:** *The Reference Service has the potential to humanize the library's social relations, so it needs to be supported by principles that involve welcoming informational subjects. The objective of this research is to analyze the importance of user embracement in this service. Methodologically, this investigation outlines the bibliographic research in combination with the exploratory one, having as a source of information the Referential Database of Journal Articles in Information Science. The results obtained identified that user embracement as a thematic category is still incipient due to the few publications.*

**Keywords:** *welcoming; reference service; information mediation.*

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como foco temático o acolhimento no Serviço de Referência e Informação (SRI), setor caracterizado pelos processos de mediação explícita da informação em bibliotecas. O SRI se notabiliza pela sua importância estratégica nas relações sociais e atividades de interações comunicacionais (Lima e Araújo, 2020). É pelo SRI que os usuários de produtos e serviços de bibliotecas têm contato direto com os profissionais da informação,

incluindo especialmente os bibliotecários (Almeida Júnior, 2009). Pois, a função historicamente consagrada do SRI é a assistência direta aos usuários quando estes necessitam de mediação especializada de profissionais para identificar e ter acesso aos recursos de informação (Almeida Júnior, 2013; Grogan, 2001; Hutchins, 1973; Macedo, 1990; Martins; Ribeiro, 1979).

Dada a sua natureza comunicacional, o SRI estabelece conexões com a comunidade usuária ao ponto de influenciar diretamente na formação de opinião desses sujeitos sociais a respeito da biblioteca como um todo, proporcionando uma impressão positiva ou negativa (Figueiredo, 1996). Assim, a ação profissional do SRI reverbera sobre a concepção social da imagem institucional da biblioteca (Figueiredo, 1992). Por se tratar de um processo desenvolvido pelas bases estruturantes da mediação explícita da informação, o SRI reúne um conjunto de atividades profissionais voltadas a estabelecer canais interativos que possibilitam realizar transferência e disseminação de recursos informacionais (Almeida Júnior, 2013, 2015).

É neste processo interativo de relações propositadas ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários de bibliotecas que o SRI se qualifica como espaço privilegiado para institucionalizar o acolhimento como princípio da mediação da informação (Prado, 2020, 2023). Pois, acolher representa essencialmente a incorporação de ações de cuidado para incluir os diferentes grupos sociais em ambientes de vivência comum e socialização compartilhada (Nogueira; Vahl; Willis, 2019). Portanto, o acolhimento na mediação da informação representa um esforço coletivo da biblioteca para institucionalizar o respeito às diferenças e às subjetividades individuais, determinando o reconhecimento da existência de uma condição humana plural em sua diversidade característica (Prado, 2023).

É pelo acolhimento que se possibilita a integração dialógica de diferentes grupos sociais em relações oportunizadas por iniciativas pedagogicamente desenvolvidas no ambiente da biblioteca para se implementar condições de respeito e tolerância às diferenças (Gomes, 2014, 2020; Prado; Santos, 2020). O engajamento social do SRI, em uma perspectiva de institucionalização do acolhimento, colabora para que a mediação da informação seja inclusiva e alcance o seu objetivo nuclear que é a apropriação da informação (Prado, 2023).

O objetivo do presente estudo consiste em apresentar reflexões fundamentais a respeito do acolhimento no SRI em que a inclusão social foi qualificada como fator dialógico para se lograr uma mediação da informação receptiva às diferenças individuais. Desta forma, busca-se sensibilizar e humanizar os processos do fazer bibliotecário que requerem das interações sociais para conexões efetivas e diretas com a sua comunidade, visando atender as necessidades informacionais de seus usuários. Afinal, esta forma de mediação explícita põe em contato pessoas e grupos sociais com identidades e características muito específicas que são frutos de uma sociedade plural e diversificada da condição humana. Sendo assim, entende-se que um SRI acolhedor tem potencialidades para tornar o ambiente informacional da biblioteca mais inclusivo e tolerante às diferenças humanas em suas múltiplas formas e concepções características.

## 2 METODOLOGIA

Metodologicamente este estudo foi desenvolvido pela pesquisa bibliográfica em uma abordagem qualitativa. A seleção dos referenciais teóricos se deu pela pesquisa exploratória realizada na Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci) para a identificação de artigos científicos.

Em primeira etapa, utilizou-se como estratégia de busca o termo “acolhimento” que foi pesquisado nos campos de “título”, “resumo” e “palavras-chave”, com recorte temporal ao período de 1962-2024 e a cobertura da coleção foram especificadas unicamente as “revistas brasileiras”.

Em segunda etapa, a partir da recuperação de publicações correspondentes, quatro artigos científicos foram localizados no processo de busca e estes passaram por leitura criteriosa e minuciosa para identificação de assuntos correlatos e bibliografias (consideradas importantes) para o referencial teórico.

Na terceira etapa, utilizou-se o critério de importância das bibliografias nos quatro artigos científicos recuperados na Brapci sobre acolhimento, característica identificada na fase de leitura, foi considerado pela apresentação de citação em que houve a definição conceitual de aspectos específicos do tema. Assim, o conceito de acolhimento, suas características fundamentais e a sua proximidade temática com outro(s) assunto(s) foram

utilizados como parâmetro para seleção de outras publicações a fim de compor os referenciais teóricos desta pesquisa.

Com isso, verificou-se que os quatro artigos científicos, certamente por serem da mesma autoria, mantinham um núcleo base de bibliografias para apresentar os embasamentos referenciais à noção de acolhimento e suas características fundamentais. Os quatro artigos evidenciaram, de forma recorrente, a proximidade teórica entre acolhimento e inclusão social.

Portanto, a expressão “inclusão social” também passou a ser estratégia de busca. Mas, o resultado deste procedimento empreendido foi quantitativamente exorbitante em que foram recuperados mais de 500 artigos científicos na Brapci, mesmo delimitando o campo de busca para “título”, ou seja, desprezando a localização do termo no “resumo” e nas “palavras-chave”. Então, optou-se por selecionar apenas os artigos que constassem a junção de “inclusão social” e “serviço de referência e informação”.

Ainda assim, apenas três artigos foram selecionados, apesar de o número apresentado pelos resultados de busca serem muito superiores. Esta seleção se deu pelo fato de os artigos em questão tratarem conjuntamente “inclusão social” com “mediação da informação” (no título), demonstrando (no resumo) uma abordagem de fundamentação teórica e conceituais direcionada aos aspectos dialógicos.

A pesquisa bibliográfica também incorporou livros citados e estes somente foram contemplados no referencial teórico do presente estudo por serem acessíveis de alguma forma (acervo da Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas) ou versão digital disponibilizada gratuitamente em *sites* de instituições de reputação notória na Ciência da Informação do Brasil, a exemplo da Associação Brasileira de Ensino em Ciência da Informação (Abecin) e as editoras universitárias.

Ressalta-se que os livros utilizados no referencial teóricos foram basicamente relacionados com o SRI, especialmente as publicações clássicas ou retrospectivas dedicadas a esta temática. Com isso, a análise foi desenvolvida em formato de revisão de literatura, estabelecendo conexões entre as diferentes publicações da comunidade científica especializada em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

### 3 ACOLHIMENTO PARA INCLUSÃO EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECA

Inclusão na Ciência da Informação repercute diretamente à dimensão social deste domínio de especialidade (Lindermann, 2023). “Nesse contexto, a inclusão social se apresenta como um conceito e uma prática no campo da Ciência da Informação, que se caracteriza por adotar um olhar epistemológico de pensar o *Outro* além das necessidades primárias da pessoa” (Farias; Freire, 2011, p. 78, grifo das autoras). Assim, a inclusão social na comunidade científica, especialmente ao se pensar a Ciência da Informação, implica não somente a uma temática específica, mas como uma categoria. E por esta perspectiva a inclusão social reverbera como reflexão notável a contribuir com o fazer bibliotecário em sua competência informacional.

Para Medeiros e Presser (2020, p. 22), “A inclusão social pode ser brevemente definida como o conjunto de esforços que visam superar o complexo fenômeno da exclusão social”. Com isso, a noção de inclusão social amplia o seu sentido de referência pela amplitude que se atrela aos diversos processos sociais, incluindo os espaços informacionais das bibliotecas. Por tal perspectiva, Camargo (2017, p. 1) entende que a inclusão social se delinea por “[...] um paradigma que se aplica aos mais variados espaços físicos e simbólicos. Os grupos de pessoas, nos contextos inclusivos, têm suas características idiossincráticas reconhecidas e valorizadas. Por isto, participam efetivamente”.

A busca por inclusão social é relativamente uma iniciativa recente, do ponto de vista histórico na cultura humana. Pois, segundo Silva e Spudeit (2020, p. 73)

A inclusão social é um movimento que teve início nos anos 1980 e está se fortalecendo no século XXI em grande parte dos países. Seu objetivo é construir uma sociedade para todas as pessoas, tendo como base os seguintes princípios: celebração das diferenças; direito de pertencer; valorização da diversidade humana; solidariedade humanitária; igual importância das minorias e cidadania com qualidade de vida.

Assim, incluir compreende o sentido de amparar e dar condições para alguém se sentir acolhido. Há conflitos evidentes no processo de inclusão, por isso mesmo que “O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados” (Spengler; Pinho, 2018, p. 221). Deste modo, inclusão e acolhimento são palavras que linguisticamente mantêm afinidades semânticas, mas também denotam

congruência com as responsabilidades sociais caracterizadas pela empatia. “Logo, se acolhe para incluir e, por consequência, se pratica o acolhimento com a finalidade essencial de realizar algo em benefício de alguém garantindo que a inclusão seja o propósito absoluto” (Prado, 2023, p. 6-7)

As bibliotecas em geral são estruturas orgânicas e dinâmicas (Almeida, 2005). Seus produtos e serviços devem ser alinhados às demandas percebidas e sistematicamente identificadas, mas as necessidades informacionais de sua comunidade usuária precisam ser reconhecidas como prioridade das estratégias organizacionais e não meramente como um dado bruto exposto por algarismos numéricos (Lima; Araújo, 2020). Afinal, como defende Oliveira (2018, p. 21), “Os números não valem por si só, mas a partir da análise do contexto de origem”. Com isso, as bibliotecas têm de implementar políticas afirmativas de inclusão no seu ambiente e incentivar o comprometimento dos seus profissionais a uma cultura organizacional voltada às práticas de acolhimento nos processos de mediação da informação (Farias; Freire, 2011).

A noção de acolhimento tem sido introduzida na Biblioteconomia e na Ciência da Informação por influência de ações homônimas desenvolvidas na área de saúde pública (Prado, 2020, 2022, 2023; Prado; Santos, 2020). Neste sentido, entende-se que o acolhimento refere - se aos princípios institucionais assegurados por valores deliberados aos sujeitos sociais priorizando o respeito às diferenças alheias. Com isso, “[...] a ideia de acolhimento permeia o conjunto de preceitos das responsabilidades profissionais com a formatação de estruturas institucionais para viabilizar e garantir mecanismos compatíveis identificados nas demandas socioculturais que privilegiam a receptividade informacional” (Prado, 2023, p. 28).

O SRI se qualifica na biblioteca como o setor que há prevalência dos processos comunicacionais de serviços de informação, possibilitando o desenvolvimento de interações diretas entre os bibliotecários e os usuários. É pelo SRI que ocorre a mediação explícita da informação, ou seja, é a forma mediacional que acontece:

[...] nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (Almeida Júnior, 2009, p. 93).

Sendo o SRI a atividade de prestação de serviços que é voltada ao atendimento direto do usuário para implementar ações de assistência às necessidades informacionais deste sujeito, entende-se fundamentalmente que se trata de um espaço estratégico da biblioteca. Afinal, como defende Almeida Júnior (2013, p. 15), o SRI se configura como “[...] o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa”.

Tendo as reflexões acima como base, considera-se que a biblioteca encontra no SRI a oportunidade de se comunicar efetivamente com a sua comunidade usuária, fortalecendo a amplitude e a dinâmica das interações sociais em seu ambiente informacional (Lima; Araújo, 2020). Com isso, a implementação de princípios se torna um fator político pela incorporação de diretrizes que estabeleçam prioridade o acolhimento dos sujeitos informacionais como fator de inclusão social ao acesso de recursos de informação (Prado, 2020, 2023).

O acolhimento no SRI se define como missão institucional com o amparo de padrões no atendimento oferecido pela biblioteca aos sujeitos informacionais, que devem ser recepcionados por relações embasadas nos princípios de respeito às diferenças humanas. Esta conduta humanista se caracteriza como acolhimento. Nogueira, Vahl e Willis (2019) ressaltam que o acolhimento também se desenvolve pela disposição do ambiente, incluindo a organização dos espaços e as cores utilizadas na pintura para proporcionar uma atmosfera de envolvimento, de identificação e de pertencimento. Mas, essencialmente, o acolhimento requer o preparo da equipe de profissionais para realizar a mediação explícita da informação de forma receptiva e cordial, demonstrando respeito ao sujeito informacional e a sua alteridade característica (Cavalcante, 2020; Prado, 2020, 2023). Julga-se necessário reconhecer que “Refletir sobre alteridade nunca foi tão necessário, tendo em vista os grandes desafios vivenciados pela humanidade na história do tempo presente” (Cavalcante, 2020, p. 3).

Assim sendo, identifica-se que o acolhimento se apresenta como aspecto necessário para uma biblioteca que almeja implantar em seu ambiente institucional a efetividade da inclusão social como fator estratégico à sua relação com a comunidade usuária. Porém, para isto acontecer o bibliotecário precisa estar consciente de seu protagonismo social e

reconhecer a importância do acolhimento como princípio da mediação da informação no SRI. Pois, “Envolvido por este compromisso de acolhimento ao usuário, o bibliotecário tem condições de possibilitar o desenvolvimento de múltiplas oportunidades para manifestar explicitamente os valores de empatia e respeito com as diversidades sociais” (Prado, 2020, p. 9).

Notadamente, se percebe que a noção de acolhimento mantém vínculos com o sentido de cuidado e de respeito às diferenças individuais de pessoas e os seus grupos sociais. Pois, segundo Prado (2023, p. 26), “É pela mediação da informação socialmente protagonista que os grupos sociais específicos logram identificação nas estruturas de equipamentos, ambiências e recursos informacionais”. Assim, acolher representa um gesto de empatia em que o cuidado se caracteriza pelo atendimento respeitoso, seja presencial ou remoto. Pois, a cordialidade e a gentileza são atributos que demonstram educação com apreço às diferenças humanas manifesta por pessoas que têm identidades características a grupos sociais específicos.

#### 4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O surgimento do SRI em bibliotecas aconteceu por iniciativa do bibliotecário estadunidense Samuel Swett Green, em 1876. Para se entender os atributos que designam qualidade linguística ao termo referência, ao ponto deste formar uma expressão terminológica a um serviço primordial da atividade bibliotecária e conseqüentemente das bibliotecas como unidades de informação, recorre-se ao seu sentido epistemológico. Em tal direcionamento, segundo Martins e Ribeiro (1979, p. 11, grifo das autoras) “Referência é uma palavra de origem latina, *referentia*, que serve para designar a ação de referir, contar, relatar. O verbo referir, de origem latina, *referre*, inclui entre outros significados, os seguintes: responder, repetir, indicar, informar”

O entendimento fundamental que qualifica sentido à noção de SRI se orienta pela concepção elaborada por Macedo (1990, p. 12) em que a autora define como:

[...] o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.



Trata-se, então, de uma interatividade estruturada em relação social propositada por um bibliotecário com a função de guiar, pelo atendimento prestado, um sujeito identificado como usuário de biblioteca com o intuito de atender as suas necessidades informacionais (Martins; Ribeiro, 1979). Com isso, essencialmente, o SRI, “[...] inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível” (Hutchins, 1973, p. 4).

Assim, o SRI, com ênfase no acolhimento, consiste em uma prática essencial para garantir que os usuários tenham acesso efetivo às informações de que necessitam para suas atividades acadêmicas. Mas, em uma biblioteca acolhedora estas condições são acrescentadas pelo comprometimento institucional dos profissionais em realizar a mediação explícita da informação com respeito à condição humana em suas diversidades características. Deste modo, se entende que há um empenho politicamente sistematizado da biblioteca para evitar, ou mesmo minimizar, as formas convencionais de se atribuir e estabelecer preconceitos e discriminação pelo atendimento direto oferecido no SRI.

Para as devidas elucidações de entendimentos referenciais, Rios (2009) apresenta as seguintes definições:

Por preconceito, designam-se as percepções mentais negativas em face de indivíduos e de grupos socialmente inferiorizados, bem como as representações sociais conectadas a tais percepções. Já o termo discriminação designa a materialização, no plano concreto das relações sociais, de atitudes arbitrárias, comissivas ou omissivas, relacionadas ao preconceito, que produzem violação de direitos dos indivíduos e dos grupos (Rios, 2009, p. 54).

A partir destas características conceituas, atribui-se o papel pedagógico do SRI para orientar ações educativas que possa desestimular, no ambiente da biblioteca, a ocorrência de situações ou episódios de preconceito e discriminação. Assim, o acolhimento como política de inclusão permite que o SRI seja espaço de vivência com respeito à dignidade humana e reconhecimento da sua diversidade característica pelo pluralismo cultural e identitário dos grupos sociais. Deste modo, os grupos sociais são compreendidos como “[...] os diferentes conjuntos de pessoas que reúnem características subjetivas das quais comungam afinidades suficientes para ocasionar identificações coletivas” (Prado, 2023, p. 8).

Sendo a biblioteca um espaço privilegiado para designar atribuição relacional dos seus processos comunicativos pela interatividade social da mediação da informação no SRI, eis que este setor se notabiliza pela competência informacional de seus profissionais (Almeida Júnior, 2015). Nesta perspectiva, a biblioteca tem a oportunidade de reforçar o seu caráter educativo para consagrar a sua importância nos processos de aprendizagem. Imbuído deste compromisso “[...] o bibliotecário deixa de ser passivo no processo, no sentido de esperar que o usuário vá à biblioteca e passa a ser um profissional ativo, em que busca atrair o usuário, seja para o espaço físico ou virtual. A biblioteca, então, é percebida como centro de aprendizagem” (Lima; Araújo, 2020, p. 8).

E é pela sua função educacional que a biblioteca reforça as noções de ética e de moralidade para institucionalizar em seu ambiente as múltiplas formas de orientar práticas de respeito à diversidade humana como valor fundamental na sociedade (Feitosa, 2016). Com isso, busca-se uma ação de compromisso da biblioteca, especialmente pelos processos mediacionais do SRI, o engajamento necessário “[...] em favor de um humanismo consciente e crítico aos processos históricos e socioculturais que o acolhimento representa um princípio para a mediação da informação imbuído pelos embasamentos apregoados no protagonismo social” (Prado, 2023, p. 11).

O SRI em bibliotecas tem o objetivo de facilitar o acesso à informação. Podemos implementar nessa prática o acolhimento, deixando mais inclusivos, acolhedores e centrado nas pessoas. Dessa forma, é possível refletir sobre a importância do acolhimento. “Pensar a importância dos grupos sociais pela perspectiva da receptividade e realçar magnitude aos processos de mediação informação, tendo como guia instrumental o princípio estruturante de acolhimento” (Prado, 2023, p. 18).

O SRI em bibliotecas seja ela universitária ou pública é um serviço que tende a ser prestado pelo bibliotecário de uma forma em que ele consiga através de suas experiências e conhecimentos profissionais resolver o problema do usuário. De acordo com Balbinotti (2020, p. 575), o SRI serve essencialmente “[...] para suprir necessidades informacionais de usuários”. Com isso, a biblioteca dinamiza o seu atendimento direto por meio de serviços especializados na assistência bibliotecária para necessidades informacionais de usuários que demandam a sua intervenção mediadora.

## 5 ACOLHIMENTO PELO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O atendimento prestado pelo SRI consiste em interatividades presenciais ou remotas (Almeida Júnior, 2013). Assim, a essência da mediação da informação, inclusive pelos processos desenvolvidos no SRI, é fundamentalmente de natureza comunicacional. Entretanto, segundo Feitosa (2016, p. 102), “[...] mais do que apenas um elemento da comunicação, a mediação é, por excelência, cultural”. Logo, acolher, sob a concepção de Prado (2020, 2022, 2023) e de Prado e Santos (2020), se delinea como estrutura social em ambientes de unidades de informação para viabilizar repertórios e mecanismos que fortaleçam os laços relacionais do sujeito informacional ao ponto deste sentir pertencente e representado em recursos, produtos e serviços disponíveis.

Sendo assim, a ideia fundamental de acolhimento se apresenta compatível com o SRI. Pois, como defende Prado (2020, p. 9) “Acolhimento pressupõe a disposição de ações voltadas para amparar e resguardar os diretos alheios visando estabelecer um relacionamento de respeito às diferenças individuais” Neste sentido, se percebe que o acolhimento no SRI implica fundamentalmente na relação de respeito às diferenças características do sujeito informacional. Logo, o acolhimento proporcionado no contexto relacional do SRI envolve fatores estruturantes de uma política que institui a cordialidade como expressão educacional desta atividade estratégica desenvolvida pela biblioteca.

É inegável que o acolhimento no SRI represente uma ação de compromisso institucional com a sua comunidade usuária, tendo como base o humanismo atrelado à sensibilidade e à percepção do social e a sua natureza dinâmica como desafios para a atuação bibliotecária. Afinal, o SRI “[...] trabalha, hoje, com um conceito muito mais amplo do que aquele que o acompanhou, quando das propostas de formalização de um espaço dentro da biblioteca exclusivo para atendimento de usuários” (Almeida Junior, 2013, p. 30). Assim, se percebe que o desenvolvimento do SRI, conforme defendem Lima e Araújo (2020), se aprimora frequentemente para atender uma sociedade cada vez mais marcada por transformações em que a tecnologia é o cerne destas mudanças significativas.

Em bibliotecas especializadas e universitárias, o SRI desempenha um papel vital na promoção do acesso à informação, de modo que o acolhimento torna esse processo mais sensível às questões humanas para promover ações de aprendizagens pelas estruturas do

ambiente institucional. No entanto, o SRI, por mais que haja uma estrutura institucional baseada em gestão orientada por política de inclusão, o acolhimento, como princípio da mediação da informação, ainda

[...] sofre influência de fatores diversos, pois ao se considerar o bibliotecário como um ser social, verifica-se que essas duas personas se confundem; é um indivíduo que tem um passado, com historicidade biográfica, que dialoga com outros profissionais, o que influencia suas ações na prática profissional diária. (Lima; Araújo, 2020, p. 20-21).

Ao ser reconhecida a influência de fatores diversos sobre a mediação da informação, inclusive pela adoção política do acolhimento em seus processos mediacionais, o SRI notabiliza a ausência da imparcialidade e da neutralidade no fazer bibliotecário. É o reconhecimento da interferência em todas as etapas dos processos de mediação da informação na atuação bibliotecária que não permite compatibilidade em ser profissionalmente imparcial ou neutro. O que se exige é que este profissional tenha minimamente consciência do quanto o seu trabalho interfere e influencia o contexto informacional. Pois, “A linha que separa a interferência da manipulação é extremamente tênue. Apesar disso, o profissional da informação deve procurar o difícil equilíbrio entre essa relação” (Almeida Júnior; Bortolin, 2008, p. 74).

De todo o modo, o SRI é o espaço da biblioteca para efetividade das interações sociais e o ambiente propício aos encontros culturais de identidades múltiplas que configuram a diversidade humana. Neste sentido, é necessário observar que:

[...] um mediador consciente do significado da ação mediadora, passa a considerar e desenvolver o processo dialógico, buscando observar e compreender as singularidades dos sujeitos envolvidos na ação de interferência, assegurado a todos o espaço de voz, de modo que estejam envolvidos e protagonizando ação (Gomes, 2020, p. 12).

É pelo SRI que as práticas de socialização na biblioteca se efetivam como processos interativos. Afinal, este setor favorece oportunidades de vivências entre as distintas pessoas para socializarem as suas características singulares. Logo, o SRI se notabiliza como um ambiente de aprendizagem em decorrência da sua função educacional. Assim sendo, acredita-se que o SRI, quando orientado pelo princípio de acolhimento na mediação da informação, se qualifica como potencializador para dirimir preconceitos e discriminações.

Portanto, entende-se que SRI acolhedor qualifica a inclusão social aprimorando os processos de socialização da diversidade humana no ambiente da biblioteca.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a importância do acolhimento no SRI. Constatou-se que esse tema ainda é pouco discutido na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, embora se reconheça que esta constatação tem limitações evidentes. Pois, esta pesquisa se limitou a realizar buscas em artigos científicos publicados em revistas especializadas no domínio de Ciência da Informação e que são indexadas pela Brapci. Assim, considera-se importante que pesquisas futuras expandam as suas investigações em outros sistemas de armazenagem de documentos digitais que são frutos da produção científica e acadêmica de Ciência da Informação, a exemplo dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) disponibilizados em repositórios institucionais de instituições de ensino superior (IES) e também a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD).

Dentre os principais resultados destacam-se a importância de reflexões e também de discussões sobre o tema. As buscas para referencial teórico evidenciam que a Ciência da Informação tem potencialidades para oferecer estudos e pesquisas com maior variedade sobre as perspectivas do acolhimento como enfoque temático. No entanto, esta temática ainda dispõe de poucas publicações de artigos científicos neste domínio de especialidade. Mas, em contrapartida, há uma variedade incrível de artigos publicados e disponíveis na Brapci sobre o tema “inclusão social”.

Pelos levantamentos realizados, percebeu-se que o SRI ainda não contempla publicações específicas em que o acolhimento consiste em temática de artigos científicos na Ciência da Informação. Entretanto, há muitas publicações sobre a inclusão social no SRI.

O presente estudo não teve como iniciativa de seus propósitos concluir por si uma reflexão teórica dedicada ao acolhimento no SRI. Muito pelo contrário, buscou-se ampliar discussões e apontar referenciais para noções introdutórias sobre o tema. Com isso, espera-se o encorajamento de outros estudos futuros para oferecerem contribuições significativas à Biblioteconomia e também à Ciência da Informação com pesquisas centradas no acolhimento pelo SRI.

Considera-se que este estudo cumpriu a sua finalidade de comunicação científica por realçar a importância de fatores de inclusão na biblioteca, tendo o acolhimento como princípio da mediação da informação para orientar o desenvolvimento de práticas bibliotecárias no SRI.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviço de informação**. 2. ed. Brasília: Biquet de Lemos/Livros, 2005.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: [https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica\\_digital.pdf](https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf). Acesso em: 5 jul. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F de; BORTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. In: SILVA, Terezinha Elisabeth da (org.). **Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2008. Cap. 3, p. 67-86.

BALBINOTTI, S. Desvendando os oito passos de Grogan em um processo de referência. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 571-587, set./dez. 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1713>. Acesso em: 04 dez. 2024.

CAMARGO, E. P. de. Inclusão social, educação inclusiva e educação especial: enlases e desenlaces. **Ciência & Educação**, Bauru, v. 23, n. 1, p. 1-6, jan./mar. 2017. Editorial. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ciedu/a/HN3hD6w466F9LdcZqHhMmVq>. Acesso em: 4 dez. 2024.

CAVALCANTE, L. E. Mediação da leitura e alteridade na educação literária. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-14, out./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57262>. Acesso em: 4 dez. 2024.

FARIAS, M. G. G.; FREIRE, I. M. Ação de mediação para inclusão social de comunidades. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 3, p. 76-95, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/17729>. Acesso em: 4 dez. 2024.

FEITOSA, L. T. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 98-117, jan./jun. 2016.

Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/3064/2695>.  
Acesso em: 4 dez. 2024.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1992. Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Servicos-de-referencia.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2024.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Textos-avancados.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2024.

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago., 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46>. Acesso em: 4 dez. 2024.

GOMES, H. F. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da ciência da informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57047>. Acesso em: 4 dez. 2024.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Biquet de Lemos/Livros, 2001.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

LIMA, G. M. de C; ARAÚJO, C. A. A. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-23, jan./dez. 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>. Acesso em: 4 dez. 2024.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, n. 1, v. 23, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. de L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 1979.

MEDEIROS, F. G. G.; PRESSER, N. H. Informação e inclusão social: perspectivas possíveis. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 7, n. 1, p. 19-33, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.28998/cirev.%25y719-33>. Acesso em: 4 dez. 2024.

NOGUEIRA, G. M; VAHL, M. M.; WILLIS, A. I. A biblioteca como um espaço de acolhimento, inclusão e promoção da diversidade. 2019. **Cadernos de Educação**, Pelotas, n. 62, jul./dez.

2019. Disponível em: <https://revistas.ufpel.edu.br/index.php/educacao/article/view/3349>. Acesso em: 4 dez. 2024.

OLIVEIRA, E. F. T. de. **Estudos métricos da informação no Brasil**: indicadores de produção, colaboração, impacto e visibilidade. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2018.

PRADO, M. A. R do; SANTOS, D. S. V dos. Vertentes propositivas para a mediação da informação. **ConCI**: Convergências em Ciência da Informação, Aracaju, v. 3, n. 1, p. 2-24, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.33467/conci.v3i1.12890>. Acesso em: 4 dez. 2024.

PRADO, M. A. R. do. Acolhimento e receptividade pela mediação da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 19, p. 1-36, jan./dez. 2023. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1729>. Acesso em: 4 dez. 2024.

PRADO, M. A. R. do. Mediação da leitura e acolhimento na biblioteca escolar: perspectivas teóricas de uma educação pós-pandemia da Covid-19. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 27, n. 2, p. 2-30, maio/ago. 2022. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1860>. Acesso em: 4 dez. 2024.

PRADO, M. A. R. do. O acolhimento como princípio da mediação da informação. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 6, n. 3, p. 5-13, set./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.46902/2020n3p5-13>. Acesso em: 4 dez. 2024.

RIOS, R. R. Homofobia na perspectiva dos Direitos Humanos e no contexto dos estudos sobre preconceito e discriminação. In: JUNQUEIRA, Rogério D. (org.). **Diversidade sexual na educação**: problematizações sobre a homofobia nas escolas. Brasília: Ministério da Educação; Secretaria de Educação Continuada; Alfabetização e Diversidade; Unesco, 2009.

SILVA, A. F. da; SPUDEIT, D. **Bibliotecas inclusivas**: o que posso fazer para a inclusão das pessoas com deficiência visual? São Paulo: Abecin, 2020.

SPENGLER, F. M.; PINHO, H. D. B. de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>. Acesso em: 4 dez. 2024.