



INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DO PARANÁ

Credenciado Pela Portaria nº 2694 de 02/09/04 MEC - publicada no DOU de 03/09/04, Seção 1,p.20

ROSÂNGELA DE CÁSSIA DIAS

**A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA PARA O PROFISSIONAL
DA INFORMAÇÃO: Um Estudo de Caso na Biblioteca do CCS
“Ana Missako Yendo Ito”**

Londrina
2009

ROSÂNGELA DE CÁSSIA DIAS

**A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA PARA O PROFISSIONAL
DA INFORMAÇÃO: Um Estudo de Caso na Biblioteca do CCS
“Ana Missako Yendo Ito”**

Artigo apresentado ao Curso de Pós
Graduação em Gestão Pública do Instituto
Superior de Educação do Paraná, para
obtenção do grau de Especialista em Gestão
Pública.

Professor Orientador: João Bento de Goes.

Londrina
2009

RESUMO

Os objetivos deste estudo serão averiguar qual é o grau de conhecimento existente sobre o tema ética aplicada ao trabalho; analisar qual é a conduta dos sujeitos de pesquisas no ambiente de trabalho em relação aos colegas de trabalho, aos usuários e à hierarquia existente; verificar se existem dificuldades em manter uma postura ética no ambiente de trabalho. A metodologia utilizada foi a pesquisa quantitativa, com estudo de caso. A coleta de dados foi obtida por meio de questionário com perguntas fechadas. Os resultados possibilitaram uma maior compreensão da importância da ética para o profissional da informação relacionada ao fazer bibliotecário, à sua relação com os colegas e com a hierarquia existente e, mais precisamente, sobre seu entendimento sobre ética aplicada ao profissional bibliotecário.

Palavras - chave: Bibliotecários. Bibliotecas públicas. Ética profissional. Conceito sobre ética. Ética no trabalho. Profissional da Informação.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente está bastante aguçada a percepção de que a ética tem conseqüências sobre a vida organizacional das pessoas. Para uma concepção mais ampla das relações situadas entre a ética e o trabalho, é conveniente buscar um elo entre os diversos fatores deflagradores de atitudes antiéticas que justifiquem a crescente preocupação com os aspectos éticos no ambiente de trabalho, principalmente no serviço público. O desuso da ética impõe ao servidor maior exigência em termos de conhecimento tácito do que é ser um “ser ético”.

O modelo de um serviço ineficiente e corrupto está enraizado na mente dos cidadãos que utilizam os serviços públicos em todo o país, o que torna as questões éticas ainda mais relevantes.

Atualmente, nas novas relações de trabalho, os grupos organizacionais preocupados com o desgaste da imagem do servidor público, no exercício de sua função, mobilizam-se e vêem no resgate da ética um meio de se combater as estatísticas alarmantes de falta de ética no Brasil.

Os meios de comunicação esclarecem por meio de vários suportes informacionais e midiáticos (televisão, rádio, jornal, revistas, internet) que a falta de ética nas relações de trabalho no Brasil, alcança patamares altíssimos, principalmente no serviço público, desencadeando um sentimento de impunidade, gerando um descontentamento coletivo.

É urgente a necessidade de se buscar recursos entre os órgãos públicos, privados e sociedade civil, para que juntos, encontrem maneiras de acionar mecanismos em defesa da ética no Brasil.

A partir de uma reflexão interna sobre os aspectos éticos que permeiam nosso universo organizacional, é possível adquirir o amadurecimento necessário para laborar com respeito, honestidade e fidelidade, o que está estritamente relacionado com o sucesso nas relações dos ambientes organizacionais.

Ocorre então, a partir dessa realidade, uma preocupação do profissional da informação, no que diz respeito a sua relação com a ética. Pois é preciso estar atento aos aspectos éticos que coexistem entre o profissional da informação e os serviços prestados por ele, em uma unidade de informação, visto que a informação transmitida por esse profissional é uma ferramenta valiosa tanto no campo científico, como nas relações interpessoais. Assim, aprofundar conhecimentos em ética profissional passa a ser um ponto fundamental de equilíbrio nos discursos dos profissionais da informação, essencialmente nos profissionais que atuam em bibliotecas públicas.

Os objetivos deste estudo serão: averiguar qual é o grau de conhecimento existente sobre o tema ética aplicada ao trabalho; analisar qual é a conduta dos sujeitos de pesquisa no ambiente de trabalho, em relação aos colegas de trabalho, aos usuários e à hierarquia existente; verificar se existem dificuldades em manter uma postura ética no ambiente de trabalho, no que diz respeito às: condutas dos servidores em relação à honestidade, fidelidade, respeito, confiança e pontualidade, bem como as referentes aos superiores, colegas de trabalho e usuários, assim como investigar se existem dificuldades encontradas no campo da informação, para esses profissionais, levando-se em conta os princípios da ética.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A revisão da literatura, objeto deste estudo, foi estabelecida a partir dos levantamentos bibliográficos efetuados em fontes de informação como: Internet, periódicos e livros, sobre a ética aplicada ao trabalho, preferencialmente direcionada ao profissional da informação, com o intuito de formar uma base teórica que possibilite maior compreensão sobre o tema. Para Arruda; Whitaker; Ramos (2001, p.41) “A ética pode ser entendida como a ciência voltada para o estudo filosófico da ação e conduta humana, considerada em conformidade ou não com a reta razão”. O que vem de encontro com a citação de Campos (2008, p.1):

Todo ser humano é dotado de uma consciência moral, que faz distinguir entre o certo ou errado, justo ou injusto, bom ou ruim, com isso é capaz de avaliar suas ações, sendo, portanto, capaz de ética. Esta vem a ser os valores, que se tornam os deveres, incorporados por cada cultura e que são expressos em ações. A ética, portanto é a ciência do dever, a qual rege a conduta humana.

Os profissionais que atuam em serviços públicos muitas vezes são taxados de antiéticos, sem terem a chance de provar seu profissionalismo, participando de processo já enraizado em pressupostos já determinados. Conforme ressalta L'ABBATE (1994, p.483)

Os profissionais\alunos devem sentir-se o tempo todo sujeitos do processo educativo e, da mesma maneira, aprender a considerar sujeitos o usuário e os outros profissionais. Como sujeito, entende-se uma pessoa em busca de autonomia, disposta a correr riscos, a abrir-se ao novo, ao desconhecido, e na perspectiva de ser alguém que vive numa sociedade determinada, capaz de perceber seu papel pessoal\profissional\social diante dos desafios colocados a cada momento.

O tema é complexo e passível de diversas interpretações. Portanto, não é tarefa fácil medir o grau de conhecimento sobre esse assunto. Porém, verifica-se por meio da literatura, ser este, um tema relevante nos dias atuais, em todas as atuações profissionais. Assim entendemos ser relevante para nossa pesquisa conhecer o grau de esclarecimentos sobre o tema, entre os profissionais da informação.

Segundo Chalita (2003, p. 71), “o comportamento ético só pode acontecer com um equilíbrio adequado entre razão e emoção, conhecimento e esperança, consciência e desejo”.

O ser humano é dotado de percepções e de realimentação constante de aprendizado. Os conceitos já adquiridos podem ser facilmente modificados. O que se espera dessa modificação é sempre uma melhora, rumo ao seu crescimento pessoal e profissional. Segundo Baltazar (2009, p.1):

Respeito é o apreço por, ou o sentido do valor e excelência de, uma pessoa, qualidade pessoal, talento, ou a manifestação de uma qualidade pessoal ou talento. Em certos aspectos, o respeito manifesta-se como um tipo de ética ou princípio, tal como no conceito habitualmente ensinado de "[ter] respeito pelos outros" ou a Ética da reciprocidade. O Respeito também poderá ser chamado de ética da reciprocidade é um princípio moral geral, que se encontra praticamente em todas as religiões e culturas, freqüentemente como regra fundamental. Este facto sugere que pode estar relacionada com aspectos inatos de natureza humana.

As divergências interpessoais são na maioria das vezes o saldo de atitudes desrespeitosas, que tomamos. Essa atitude, por sua vez, deflagra um círculo vicioso que empobrece as relações. Assim concordamos com (RASCHE, 2005, p7) que cita o respeito como:

[...] primordial para um bom relacionamento entre profissionais, funcionários e usuários no ambiente da biblioteca. Essas noções permitiram aproximar o discurso coletivo com abordagens contemporâneas da ética, como a ética dos direitos humanos e a ética da alteridade. De um modo geral, predominaram as preocupações com as relações interpessoais.

O respeito é fundamental em todas as relações humanas, na vida familiar, nos grupos sociais, religiosos, éticos, raciais, culturais, organizacionais; enfim, uma atitude respeitosa harmoniza o ambiente e trás qualidade de vida a todos

Segundo Ramacciotti (2007, p.89) “A ética e a confiança adicionam valor à organização, tornando-a um lugar melhor para se trabalhar. Os empregados se empenham mais e o entusiasmo é sentido por todas as pessoas da empresa”. A falta de confiança é altamente desfavorável, pois provoca medos, incertezas e especulações desnecessárias entre os trabalhadores no ambiente de trabalho.

Segundo Ramacciotti (2007, p.89)

Em organizações de baixo nível de confiança, a cooperação não é espontânea. Sistemas de regras e regulamentos, previamente negociados e implementados, por vezes de forma coercitiva, substituem a confiança para assegurar a cooperação.

A confiança na prestação de serviço do profissional da informação é essencial, pois dela depende a confiabilidade da transmissão da informação, que será utilizada pelos pesquisadores de diversas áreas, culminando no sucesso ou fracasso de suas pesquisas. Assim também o é, nas relações interpessoais de trabalho

Para Teixeira Filho, (1998, p. 4),

"(...) o perfil necessário para esse tipo de profissional é variado. Os conhecimentos específicos sobre métodos, técnicas e ferramentas de gestão da informação e do conhecimento são a base, naturalmente. Mas o que o mercado está ansioso por encontrar são profissionais com algumas características fundamentais: capacidade de gerenciamento, combinada com conhecimento técnico na área de atuação, combinada com uma visão ampla de negócio, competência abrangente na especialidade, aliada a uma cultura geral ampla, além, naturalmente, de confiabilidade, criatividade, ética e honestidade de propósitos."

A desonestidade acarreta uma visão negativa da imagem do profissional da informação, repercutindo negativamente nos serviços prestados por esse profissional.

Como ressalta Davenport (1998), apud Angeloni, (2002, p.3) “[...] informação consiste na dificuldade de sua transferência com absoluta fidelidade e, sendo o conhecimento uma informação dotada de valor, conseqüentemente a transmissão é ainda mais difícil”.

O que se percebe na atualidade, é que cada vez mais o profissional da informação necessita de aperfeiçoamento, para atender as demandas informacionais, que surgem em proporções inimagináveis.

A pontualidade requer planejamento adequado. Sendo pontual, o profissional estará manifestando respeito pelos colegas de trabalhos e para com os usuários., que vem de encontro com a citação de Anselmo (2009,p.1) “A pontualidade, além de demonstrar respeito ao próximo, é característica do homem de boa formação, é uma das principais marcas do homem íntegro, honesto e com boa formação moral e intelectual”

A pontualidade é um valor percebido como característica de profissionais responsáveis, comprometidos com sua formação.

Conforme Souza e Bastos (2002, p.11) “[...] o âmbito pessoal ou profissional, requer a interação entre os indivíduos. Isso porque, vivemos em sociedade e se tornaria inviável o fato de vivermos isoladamente, sem que necessitássemos manter contato com os outros”. Percebemos que as características dessas unidades de informação se mostram de forma positiva, baseada em preceitos éticos. O que é citado por Branden (1999, p.64-5), como salutar nas relações interpessoais nas organizações.

Encarar as relações humanas com uma atitude positiva e não arrogante em relação ao valor que você dá a si mesmo é também uma grande vantagem: quem respeita a si mesmo inspira o respeito dos outros. A propensão a relacionamentos destrutivos (...) é uma consequência comum da sensação de não ser digno de ser amado e de não ter valor como pessoa...

Os trabalhos executados em uma unidade de informação devem propiciar aos colaboradores participação em todos os serviços executados; essa aprendizagem trás ao colaborador interatividade, eficiência e eficácia nos serviços prestados. Essa constatação fica evidenciada na citação de Araripe (1999, p.2), que ressalta:

"O profissional da informação (...) deve ser detentor de conhecimentos para compreender e/ou utilizar: as teorias da informação e da comunicação; as bases teóricas da Biblioteconomia; os aspectos legais e éticos da profissão; as técnicas de organização dos registros do conhecimento; o valor e a importância política, social, econômica e cultural da informação; o trabalho pautado na interdisciplinaridade; os diferentes tipos de linguagem e de comunicação; (...) a informação como vantagem competitiva; a evolução tecnológica; a administração e gestão de recursos e unidades de informação; e o ambiente sócio, político e econômico que se apresenta em seu país e sua posição na estrutura mundial."

Segundo a literatura existente sobre o assunto, a confiança nas normas da Instituição é vista como deficitária, o que revela a opinião da maioria dos servidores públicos brasileiros, pois a confiança nas instituições nunca foi tão baixa, como atualmente. Entre o que é constatado por meio dos processos midiáticos apontamos como exemplos: escândalos políticos, declarações polêmicas ou coniventes de líderes religiosos sobre assuntos delicados, cooptação de entidades sindicais a ideais contraditórios, falta de apuração adequada e clara em casos de corrupção popular, escândalos nas esferas políticas dos poderosos, executivos, legislativo e judiciário.

Os fatores culturais de uma organização têm influência sobre o comportamento ético dos seus gestores e, por consequência, da imagem que personifica sua instituição. Conforme Robbins (2001, p.289) "Se a cultura for forte e adotar padrões altamente éticos, haverá uma influência poderosamente positiva sobre o comportamento ético dos líderes"

A dificuldade gerada no trabalho, por falta de confiança nas normas das instituições é deflagrador de sentimentos negativos, que coíbem certas atitudes pessoais no ambiente de trabalho, o que evidencia um fator negativo para esses profissionais.

A sociedade contemporânea pede uma reflexão sobre a ética no ambiente de trabalho. Na era da tecnologia e da evolução em todas as áreas trabalhistas, o ser humano está cada vez mais suscetível a comportamentos antiéticos em seus ambientes de trabalho. No entanto é necessário ressaltar que a ética é uma das primícias básicas do homem e é fundamental para que, junto com a evolução das máquinas e das transformações ocorridas no mundo, o homem também possa evoluir em seus conceitos sobre ética. Sobre o comportamento laboral dos profissionais da informação, alguns questionamentos são necessários, por exemplo:

- quando atendemos os usuários, ou nossos superiores, fazemos isso de forma ética, com respeito, com sigilo, tratando-os de forma igualitária, rápida e eficiente, tanto no atendimento pessoal, quanto no telefônico ou via e-mail?
- preocupamo-nos quando não conseguimos oferecer uma informação satisfatória para esse usuário e nos comprometemos a dar um retorno de sua solicitação de forma ágil?
- respeitamos as normas estabelecidas pela Instituição, ou, algumas vezes, quebramos essas normas para esse ou aquele usuário com que temos maior afinidade?
- quando abrimos uma exceção às normas para privilegiar algum usuário, pensamos se, por causa disso, deixamos de atender a outro que poderia se beneficiar, se não houvesse essa exceção

Atualmente o profissional da informação tem uma vasta gama de serviços a oferecer aos usuários, tanto em bibliotecas tradicionais, como nas virtuais, não precisamos mais estar de frente com o usuário para prestar-lhe serviço.

Os pesquisadores estão sempre à procura de bons profissionais da informação que lhes proporcionem meios eficientes e eficazes de obter a informação desejada, e principalmente com sigilo, pois as pesquisas requerem desse profissional muito profissionalismo, honestidade e confiança. Diante disso, a pergunta é: Como o profissional bibliotecário reage diante de tanta responsabilidade? Ele está preparado

para prestar esse serviço de forma ética? A partir dessas análises e perspectivas, nossa pesquisa foi planejada e executada conforme segue: averiguar qual é o grau de conhecimento existente sobre o tema ética aplicada ao trabalho? Analisar qual é a conduta dos sujeitos da pesquisa no ambiente de trabalho, em relação aos colegas de trabalho? Aos usuários? E a hierarquia existente? Verificar se existem dificuldades em manter uma postura ética no ambiente de trabalho?

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi à pesquisa quantitativa com estudo de caso. O estudo foi realizado na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual de Londrina, denominada: Biblioteca Setorial Ana Misako Yendo Ito, tendo como cenário o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina-SB/UEL que tem por finalidade apoiar as diversas unidades da UEL, nas funções de ministrar ensino, realizar pesquisa e desenvolver programas de extensão.

O Sistema, em sua estrutura, conta com o Conselho Deliberativo, órgão de deliberação superior no âmbito do Sistema de Bibliotecas, e da Comissão de Biblioteca, composta por representantes da comunidade universitária.

A coleta de dados foi obtida por meio da aplicação de um questionário com perguntas fechadas aplicados no ambiente do local de estudo.

As questões propostas foram: Analisar o grau de conhecimento dos servidores da unidade de informação do CCS-UEL sobre o tema ética aplicada ao trabalho, assim como: conhecer a conduta desses profissionais no ambiente laboral, sobre os seguintes aspectos: respeito, confiança, honestidade, fidelidade e pontualidade e também perceber se existem dificuldades nas execução das atividades laborais, em relação aos seguintes tópicos: relacionamentos interpessoais, satisfação na execução das tarefas desenvolvidas, e confiabilidade nas normas estabelecidas pela instituição

Os questionários foram aplicados às servidoras da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da UEL, no período de 07/08/2009 á 11/08/2009.

4. RESULTADOS

Num primeiro momento, relataremos o perfil dos profissionais da informação – bibliotecários pesquisados. As pesquisa foi aplicada a 10 mulheres, totalizando (100%) do público pesquisado, obtendo (100%) de retorno dos questionários aplicados. As faixas etárias foram variadas (25 a 55 anos) Em termos do nível de formação temos que 90% têm especialização e o tempo de trabalho na Instituição varia entre 10 anos – 20, %; e – 25 anos - 80%. A faixa salarial varia de 4 a 6 salários mínimos. Na seqüência analisaremos as respostas obtidas por meio da aplicação do questionário aos profissionais de informação da unidade pesquisada.

4.1 Grau de Conhecimento sobre o Tema Ética

Em relação ao grau de conhecimento existente sobre o tema ética aplicada ao trabalho, constatou-se que (60%) dos respondentes consideram ter um bom conhecimento sobre os fatores éticos que permeiam uma unidade de informação, conforme tabela (1) abaixo:

Tabela 1 – Grau de conhecimento sobre o tema ética aplicada ao trabalho

Grau de conhecimento sobre o tema ética aplicada ao trabalho	Ótimo	Bom	Regular	Total
	30%	60%	10%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Evidenciou-se nesta pesquisa que a maioria dos profissionais pesquisados, conhece o tema em questão

4.2 Conduta ética no trabalho

Com relação à conduta ética dos sujeitos de pesquisas no ambiente de trabalho em relação aos colegas de trabalho, aos usuários, e à hierarquia existente, verificou-se que os respondentes consideram por ordem de prioridades, aquelas que são considerados pelo grupo como mais relevantes para um ambiente informacional como: respeito, confiança, honestidade, fidelidade e pontualidade no local de trabalho, Conforme tabela (2) abaixo:

Tabela 2 – Conduta ética dos sujeitos da pesquisa

Conduta ética da Equipe de Trabalho	Ótimo	Bom	Regular	Total
Respeito	90%	10%	0%	100%
Confiança	70%	20%	10%	100%

Honestidade	70%	20%	10%	100%
Fidelidade	60%	20%	20%	100%
Pontualidade	50%	30%	20%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

4.2.1 Respeito

Com relação ao respeito, (90%) dos que responderam, disseram ser essa a principal conduta que se deve ter no ambiente de trabalho, tanto para com os usuários, como para os colegas de trabalho e com a hierarquia existente.

4.2. 2 Confiança

Os pesquisados (70%) relatam que a confiança é uma das bases de sustentação da ética no setor de trabalho.

4. 2. 3. Honestidade

A honestidade foi citada por 70% dos pesquisados, como um elo harmonioso para as relações humanas, destacando ser esse o perfil ideal do profissional da informação

4.2.4 Fidelidade

A fidelidade ao transmitir a informação é valiosa para os profissionais de informação, sendo considerada por 60% dos pesquisados como fundamental para a eficiência dos serviços prestados por esses profissionais.

4.2.5. Pontualidade

A pontualidade foi apontada por 50% dos pesquisados, como sendo fator indispensável para o bom desempenho dos trabalhos em uma unidade de informação.

4.3 Dificuldades encontradas no ambiente de trabalho

As dificuldades encontradas no ambiente de trabalho foram analisadas a partir de questões como: relacionamentos interpessoais, satisfação na execução das tarefas desenvolvidas, e confiabilidade nas normas estabelecidas pela instituição. Nestes quesitos, verificou-se que 70% informaram não existir dificuldade nas relações interpessoais no trabalho. 70% informaram estarem satisfeitos com a execução de suas tarefas e 60% relatam não confiarem nas normas da Instituição. Conforme tabela (3) abaixo:

Tabela 3 – Dificuldades encontradas do ambiente de trabalho

Dificuldades encontradas no ambiente de trabalho	sim	não	Não souberam responder	total
---	------------	------------	-------------------------------	--------------

Relacionamentos Interpessoais	30%	70%	0%	100%
Execução das tarefas	30%	70%	0%	100%
Confiabilidade nas normas da Instituição	40%	60%	0%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

5 CONCLUSÃO

Conclui-se que a reflexão proposta no presente estudo, constatou que o respondente tem consciência da necessidade de praticar a ética e que os entrevistados buscam fazê-lo nos serviços de informação do ambiente pesquisado. Apenas uma parcela mínima dos profissionais ainda não tem plena compreensão de seus deveres éticos.

No entanto, deve ser enfatizado que os pontos éticos levantados são apenas uma pequena amostra dos valores éticos existentes, contudo já se pode afirmar que se motra eficiente para uma unidade de informação de âmbito público. A conduta ética desses profissionais precisa ser clara, pois dessa conduta depende o sucesso de sua atuação.

Conhecer os fatores éticos que norteiam uma unidade de informação é essencial a toda unidade de informação. No entanto, é preciso mais que conhecimento teórico é preciso por em prática alguns fatores éticos pertinentes a esse cenário. Como expressa Valentim (2004b, p. 69): “a sociedade da informação precisa de profissionais de informação com uma conduta ética, pois os valores éticos que norteiam os saberes e os fazeres profissionais da área farão a diferença”.

A reflexão feita neste estudo possibilitou maior compreensão da importância da ética para o profissional da informação relacionada ao fazer bibliotecário, à relação com os colegas e com a hierarquia existente. Mais precisamente, indica o entendimento dos profissionais bibliotecários sobre ética aplicada ao seu espaço profissional.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, M. T. Elementos intervenientes na tomada de decisão. Brasília. **Ciência da Informação**. maio, 2003, vol.32, n.1, p. 3. Disponível em:<
<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/120>>. Acesso em: 16 Ago. 2009.

ANSELMO, E. **Impontualidade é falha de caráter**. 2009. Disponível em:<
<http://www.artigonal.com/relacionamentos-artigos/impontualidade-e-falha-de-carater-850739.html>.> Acesso em: 28 jul.2009.

ARARIPE, Fátima Maria Alencar. Bibliotecário - profissional da informação (re)desenhando o perfil a partir da realidade brasileira: proposta para os países do mercosul. In: **Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de das Escuelas de Bibliotecología del Mercosur**, 1998. Santiago: Universidad Tecnologica Metropolitana, 1998. Disponível em: <<http://www.utem.cl/deptogestinfo/20.doc>>. Acesso em: 10 jul./ 2009.

ARRUDA, Maria Cecilia Coutinho de; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Rodriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. São Paulo: Atlas, 2001.

BALTAZAR, A. **Liderança, Ética, Respeito e Confiança** : Breves considerandos. 2009. Disponível em:< http://baltazar_surdo.blogs.sapo.pt/38567.html.>. Acesso em 28 jul. 2009.

BRANDEN, N. **O Poder da Auto-Estima**. São Paulo: Saraiva 1991.

CAMPOS, Michelle; GREIK, Michl; DO VALE, Tacyanne. **História da ética**. Disponível em: <http://www.frb.br/ciente/Textos%20CienteFico%202002.2/PScologia/%C3%89tica/Historia%20da%20Etica.pdf> .>Acesso em 10.dez.2008

L'ABBATE, Solange. Educação em saúde: uma nova abordagem. Caderno de Saúde Pública. Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 481-490. out./dec.1994

MENDES, Heloisa Wey Berti and CALDAS JUNIOR, Antonio Luiz. Prática profissional e ética no contexto das políticas de saúde. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. São Paulo, v. 9, n. 3, p. 20-26, maio. 2001

RAMACCIOTTI, C. **A Ética e a confiança nas organizações**: um estudo descritivo junto a profissionais da Grande São Paulo. 2007. 177fls. Tese (Administração de empresas) – Fundação Getulio Vargas, São Paulo.2007.

RASCHE, Francisca. **Ética em bibliotecas públicas** : representações de ética de profissionais da informação bibliotecários. Florianópolis, 2005. 280f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Programa de Pós graduação em Ciência da informação. Universidade federal de santa Catarina, Florianópolis, 2005.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas. Tradução: Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva 2001.

ROCHA, M.M.V.; ARAÚJO, E.A. Competência informacional e atuação do profissional da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8, 2007. **Anais...** Salvador. VIII ENACIB, 2007.

SOUZA, D.; BASTOS, L. **A ética nas relações interpessoais**. Belém, 2002. 107 fls. TCC (Graduação em Psicologia) - Centro de Ciências Biológicas e da Saúde. Belém, Pará. 2002.

TEIXEIRA FILHO, J. **Qual é o futuro dos profissionais da informação?** 1999. Disponível em: < <http://www.informal.com.br/artigos/a2009199901.htm> > Acesso em: 8 de ago./ 2009.

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