

Aspectos éticos na atuação do profissional da informação

Jane Coelho Danuello
José Augusto Chaves Guimarães

Como citar: DANUELLO, Jane Coelho; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Aspectos éticos na atuação profissional da informação. *In:* GUIMARÃES, José Augusto Chaves; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. (org.). **Aspectos jurídicos e éticos da informação digital**. Marília: Fundepe; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p.21-38. DOI: <https://doi.org/10.36311/2008.978-85-98605-52-4.p21-38>.



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Aspectos éticos na atuação do profissional da informação

Jane Coelho Danuello

José Augusto Chaves Guimarães

1 Introdução

O grande avanço tecnológico e o surgimento da Internet derrubaram as barreiras de distâncias geográficas, agilizando o processo de comunicação e transmissão de informações. Exercendo crescente domínio nesse setor, a informática e a Internet, caracterizam-se como instrumentos capazes de reduzir custos e tempo relativos ao acesso à informação, aumentando o nível de satisfação dos seus usuários. Por outro lado, porém, essa grande rede também é um espaço utilizado por narcotraficantes, terroristas, pedófilos, e para a veiculação de violência, preconceitos raciais, fraudes, entre outros, colocando em risco a utilização da rede por aqueles que navegam com fins profissionais, educativos e de recreação.

Embora muitas discussões e estudos sejam realizados, e medidas leais sejam adotadas e freqüentemente revistas e atualizadas buscando controlar os abusos constantemente verificados, o ambiente digital ainda é carente de normas e critérios que possibilitem uma utilização correta, segura e eficiente, posto que os abusos são peculiaridades das pessoas e não atributos da tecnologia que elas utilizam, ou seja, as tecnologias por si só não são nem boas, nem más, sua qualidade depende do uso que o homem faz delas. Desse modo, os aspectos jurídicos são essenciais para regulamentar a utilização da informação no mundo digital, mas, além deles, devem ser considerados os princípios éticos que ditam os limites impostos pela consciência a partir do reconhecimento de determinados valores.

Essas significativas mudanças vêm influenciando significativamente a área de Ciência da Informação, levando a um questionamento, na literatura inter-

nacional, do papel do profissional da informação, mais especificamente no que tange aos aspectos éticos da sua atuação, dentro de uma concepção mais ampla de *bem agir* ou *bem fazer*, o que revela o modo pelo qual uma dada sociedade, a partir de seus próprios valores, espera que ocorram o comportamento individual e as relações interpessoais (WECKER & ADENEY, 2000), ou, em outras palavras, a conduta humana perante o ser e seus semelhantes (SÁ, 2000, p.15).

Entendida como um conjunto de valores morais segundo o qual uma classe profissional, caracterizada pela especificidade de um *saber* e de um *fazer* (profissão) deve se orientar e seguir para alcançar um *agir profissional* correto e adequado para com a sociedade, na área de Ciência da Informação, essa questão vem sendo mais tradicionalmente abordada ou no âmbito da prática profissional como um todo (*malpractice, liability*) ou em problemas relacionados a direitos específicos (direito à privacidade, copyright, liberdade intelectual, censura, etc) (FERNANDEZ MOLINA; GUIMARÃES, 2002, p. 487).

No exercício de sua função, qual seja a de gerenciar a informação (representar, armazenar, recuperar e disseminar) agregando valor a ela, o profissional da informação atua como mediador entre a informação e seu usuário, exigindo dele ações e posturas no desempenho de suas atividades, nas tomadas de decisão e diante de problemas, que permitam atingir satisfatoriamente os objetivos dos usuários e da organização.

Nesse contexto, nosso objetivo é refletir um pouco sobre a ética no seu sentido mais amplo, a ética para o profissional da informação e sobre aspectos éticos no desenvolvimento de algumas das suas funções em sistemas/unidades de informação.

2 Ética

Nos últimos anos ocorreu um crescimento espantoso do volume de informações e com ele surgiram novas tecnologias informacionais, ampliando as preocupações dos profissionais da área e aumentando seu interesse pelas discussões sobre ética, na busca de soluções para os problemas referentes ao processamento e gestão da informação. Mas, antes de nos aprofundarmos no tema, torna-se necessário buscar entender o que é ética.

Partindo-se da concepção filosófica de ética enquanto área de estudo que trata dos valores e da conduta do homem na sociedade, notadamente no que

tange às regras de conduta que preconizarão os direitos e deveres do mesmo no contexto social, chega-se aos conceitos de bem, ação correta, dever, obrigação, virtude, liberdade, racionalidade e escolha e das características subjetivas neles envolvidas, tal como preconizado por Blackburn (1997).

Como ressalta Mora (2001, p.931), a ética teve acepção original como *doutrina dos costumes* (na derivação de *ethos*) para, em sua evolução, acercar-se da dimensão moral de modo a constituir-se, para o referido autor, em *ciência que se ocupa dos objetos morais em todas as suas formas evoluir*.

Essa dimensão moral reitera-se, dentre outras, nas concepções de Sanchez Vazquez (1975), Severino (1994, p. 196) e Srouf (1998, p.270-271), ao referirem-se, respectivamente, a *comportamento moral*, *valores morais*, e *morais e moralidades* enquanto objetos de estudo da ética¹.

Cortina e Martinez (2005) ao referirem-se à ética (ou Filosofia Moral) enquanto reflexão sobre as questões morais atribuem-lhe a função de explicar o fenômeno moral, dando conta, racionalmente, da dimensão moral do homem.

Observa-se, desse modo, que a ética tem por objeto tanto a conduta humana (seus juízos de apreciação, normas/princípios e problemas) quanto a moral propriamente dita (seus valores, comportamentos e objetos).

Em que pesem tais aspectos, ressalta Valentim (2004) que ética e moral possuem dimensões distintas, ainda que complementares, pois, se por um lado, apresentam convergência no que tange à busca pela definição de valores, à busca pelo bem-estar, à necessidade de serem aceitas e praticadas, e à influência no contexto social, apresentam nítida distinção quanto ao pressuposto (a moral parte da realidade dos costumes enquanto a ética reflete sobre os mesmos), à abrangência (um determinado grupo, no caso da moral, contrapondo-se a uma visão mais universalizante, no caso da ética) e ao modo de ação (fruto

1 “Área da filosofia que investiga os problemas colocados pelo agir humano enquanto relacionado com valores morais” (SEVERINO, 1994, p. 196). “É a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade – é a ciência de uma forma específica do comportamento humano” (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 1975, p. 12). “A ética estuda as morais e as moralidades, analisa as escolhas que os agentes fazem em situações concretas, verifica se as opções se conformam aos padrões sociais. Como disciplina teórica, a ética sempre fez parte da filosofia e sempre definiu seu objeto de estudo como sendo a moral, o dever fazer, a qualificação do bem e do mal, a melhor forma de agir coletivamente” (SROUR, 1998, p. 270-271).

de um tipo de *coerção social*, no caso da moral, e de uma reflexão pautada na liberdade de escolha, no caso da ética²).

Desse modo, e embora a questão moral integre o universo da ética, pode-se dizer que, enquanto a moral se atém ao estudo das regras de conduta propriamente ditas em um dado segmento social no espaço e no tempo, a *ética* se preocupa com a reflexão sobre os valores morais, não ditando nem estabelecendo regras e normas de conduta a serem seguidas, mas, na concepção da ética racional, decorrente das idéias de Kant, “parte da existência de uma consciência moral para estabelecer seus princípios” (MARCONDES, 2001), ou seja, o homem deve ter a consciência do *bem agir* e do *bem fazer*, sem ser constrangido a tal: deve sê-lo espontaneamente.

Herkenhoff (2001, p. 11-12) entende a ética 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” sendo ela que permite “o desempenho das diversas funções sociais, com pleno conhecimento das responsabilidades e deveres inerentes aos diversos ofícios humanos” (p. 19).

Sob o ponto de vista histórico, o estudo da ética remonta à Antiguidade Clássica quando, na Grécia, Aristóteles³, postulava a ética como disciplina filosófica cujas reflexões de ordem social foram, posteriormente, incorporados à ética cristã⁴, que, ao considerar o homem um ser peregrino, que está na terra com o fim de preparar-se para uma vida futura ultra-terrena, aproxima a noção de felicidade, tão importante em muitos éticos gregos, à de vida eterna, mais adequada à vida cristã (MORA, 2001, p. 932).

-
- 2 Para Martins (1994), a liberdade de escolha é um dos pressupostos fundamentais da ação ética.
 - 3 Igualmente em Sócrates (com a busca pela distinção entre as virtudes e as aparências de virtude) e Platão (com a idéia de Bem absoluto e objetivo) observam-se reflexões sobre o comportamento humano e discussões sobre o seu conceito dentro do ambiente em que viviam. Especificamente em Aristóteles, em sua tripartição dos saberes em teóricos, poéticos e práticos, tem-se a ética como um saber prático, de natureza normativa, destinado a orientar a tomada de decisões prudentes que nos levam a conseguir uma vida boa (CORTINA; MARTINEZ, 2005, p.11).
 - 4 Nesse contexto, destacam-se, especialmente, os estudos de Santo Agostinho (ao referir-se à liberdade do homem para buscar a felicidade por meio de seu encontro com Deus) e de Santo Tomás de Aquino, para quem nada pode aquietar a vontade do homem senão o bem universal, que não se encontra em nenhum bem criado, mas apenas em Deus (CORTINA; MARTINEZ, 2005, p.65).

Essa forte preponderância da ética cristã se verifica no decorrer da Idade Média e é apenas com o Iluminismo que, como ressalta Martins (1994, p.3), “se desvincula o homem da tutela divina, exaltando o poder da razão, única capaz de conhecer e guiar o agir humano”, de modo a que, como destaca a autora, se chegasse, no século XX a uma ética pautada predominantemente no livre-arbítrio, muitas vezes com valores determinados de acordo com as conveniências do momento (MARTINS, 1994, p. 3).

Nessa trajetória, merecem especial menção os estudos de Kant, no século XVIII, principalmente ao construir o conceito de *imperativo categórico* como norteador das ações éticas⁵, pois parte da noção do bem (a ação boa) em si mesmo e não como meio para se alcançar alguma outra coisa (o que, na visão de Kant, consistiria no imperativo hipotético). O imperativo categórico pode ser considerado a essência da norma moral⁶ (ANDRADE, 1993, p.52), e parte da idéia da boa vontade como um bem supremo, que se pauta pela liberdade, razão pela qual a vontade é autônoma⁷.

Segundo Sánchez Vásquez (1975), o estudo da ética pode ser dividido, ao longo da história, em quatro doutrinas: Ética grega (sofistas, Sócrates, Platão, Aristóteles, estoícos e epicuristas); Ética Cristã Medieval (Ética Religiosa, Ética Cristã Filosófica); Ética Moderna (Ética Antropocêntrica no Mundo Moderno, Ética de Kant); e Ética Contemporânea (de Kierkegaard ao Existencialismo, Pragmatismo, Psicanálise e Ética, Marxismo, Neopositivismo e Filosofia Analítica).

Pode-se, ainda, dividir o estudo da ética a partir da forma como os valores são encarados. Desse modo, enquanto a teoria objetivista pauta-se em verdades morais que não podem ser mudadas, a teoria relativista, de natureza mais flexível, defende ações éticas relacionadas a circunstâncias existentes em um determinado contexto (WECKERT; ADENEY, 2000, p. 26).

-
- 5 Para o referido filósofo, o imperativo categórico consistia “aquele [imperativo] que nos representasse uma ação como objetivamente necessária por si mesma, sem relação com qualquer outra finalidade” (KANT, 1984, p.124-5).
 - 6 Algumas normas morais de determinadas organizações internacionais, tal como a denominada Prova Quádrupla de Rotary Internacional (verdade, justiça, boa vontade e benefício mútuo) baseiam-se na concepção kantiana de imperativo categórico.
 - 7 O conceito de imperativo categórico de Kant foi objeto de críticas por parte de Schopenhauer (1995) que ressaltou a artificialidade de um princípio moral puro a priori, sem um lastro empírico.

O Objetivismo pode ser dividido em quatro versões: naturalismo (determinada ação promove algum fim que pode ser a harmonia, a felicidade, etc); intuiçãoismo (pela intuição podemos concluir se uma ação é válida ou não), teoria divina imposta (uma ação é aprovada por Deus e, por isso, é considerada correta) e racionalismo (aplicação do senso da razão nas situações que aparecem).

O Relativismo, por sua vez, pode ser subdividido em subjetivismo, voltado para a posição que um dado valor ocupa em uma determinada sociedade e cultura, não havendo superioridade ou inferioridade entre as culturas e sociedades, e relativismo cultural, com base na preponderância dos juízos morais de cada indivíduo (WECKERT; ADENEY, 2000, p. 30).

Sob o ponto de vista de seu objeto, o estudo da ética pode ainda ser dividido em Ética Descritiva (relativamente aos fenômenos morais), Ética Normativa (elemento de justificação racional da moral) e Metaética (estudos da linguagem e dos métodos pautam os estudos éticos).

Para encerrar essa breve reflexão quanto ao conceito de ética, citamos Wecker e Adeney (2000, p. 23):

A ética trata de como nós devemos viver e em particular sobre como devemos viver em relação aos demais. À vezes quando falamos em ética estamos falando de um conjunto de regras, códigos que orientam ou guiam nossa conduta. Outras vezes falamos do estudo ou pesquisa acerca de como devemos viver e nos comportarmos (tradução nossa).

Na prática, a ética se manifesta no comportamento humano e, conforme Côrte (1994, p. 18) “está diretamente relacionada à liberdade intrínseca do ser humano, que se fundamenta no respeito à liberdade de seu semelhante” (grifo do autor), e “a dimensão ética sendo a dimensão humana da existência e a própria natureza social do ser humano, impulsiona a que o bem de cada um esteja relacionado com o bem comum” (p. 20).

A partir dessas idéias entendemos que, quando os princípios éticos são ignorados, as atividades, a liberdade e até mesmo a vida humana são colocadas em risco; por outro lado, quando eles prevalecem, são capazes de neutralizar aspectos negativos como a intolerância e a violência.

Estando presente em todos os aspectos da vida humana, a 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.

2.1 Ética profissional

Com o desenvolvimento da sociedade capitalista, a questão da produção passa pela vertente dos segmentos profissionais (em muitos casos, herdando elementos das corporações de ofício medievais), o que leva à necessidade de se averiguar não apenas as questões técnicas e operacionais relativas às profissões (*como fazer*), mas também os objetivos e a inserção social dessas profissões (*por quê e para que fazer*), dando lugar à denominada *ética profissional* que, em última análise, reflete uma dimensão cotidiana da ética, no ambiente do desenvolvimento das relações de trabalho.

A ética profissional tem por objeto o conjunto de valores morais que uma determinada classe profissional deve se orientar e seguir para alcançar um *agir profissional correto e adequado* para com a sociedade em que se insere e, no mais das vezes, materializa-se por meio de regras, expressas em códigos de ética, orientadores da conduta profissional de um dado segmento.

Considerando que uma profissão se desenvolve a partir da atuação de pessoas (profissionais) em uma sociedade, por meio da prestação dos serviços a ela inerentes, observa-se que o fazer profissional pauta-se pela conjunção da dimensão normativa da ética daquela profissão com a ética do próprio indivíduo que a exerce, aspectos que, não raras vezes, podem entrar em conflito, como seria, por exemplo, o dever ético do sacerdote quanto ao *segredo de confissão* quando a confissão referir-se a um homicídio. Observa-se, destarte, que aspectos de extrema importância para o interesse público podem, ao mesmo tempo, parecer imorais para o profissional ou para sua profissão.

A realidade tem revelado que quanto maior a visibilidade de um dado segmento profissional, maior a pressão ética que sofre e, como consequência, maior o rigor preconizado em seus códigos de ética profissional.

Se não todas, provavelmente a grande maioria das profissões tem uma ética que busca orientar a atuação daqueles que as exercem.

Vulgarmente entende-se como profissional o indivíduo que tem uma ocupação específica em determinada área de atuação na sociedade. Num sentido mais amplo, um profissional é aquele que passou sua vida exercendo um ofício

e se especializando naquela atividade (por exemplo, um jardineiro), enquanto que, num sentido restrito, o profissional é aquele que tem conhecimento e treinamento especializados para satisfazer as necessidades de uma clientela específica (médicos, advogados), ou seja, uma formação específica para exercer uma profissão.

De qualquer modo, como bem explicam Wecker e Adeney (2000, p. 47), o que realmente importa não é a profissão, mas a atitude profissional, que supõe um compromisso com uma postura moral, gerando um determinado grau de responsabilidade aplicada a sua ocupação e fazendo com que o profissional busque verificar como seu trabalho contribui para toda a sociedade.

As diretrizes éticas traçadas para o desenvolvimento de uma profissão, em essência têm a função de orientar os profissionais no desempenho de suas funções, não só satisfazendo as necessidades dos seus clientes específicos, mas buscando interferir de maneira positiva na sociedade buscando aperfeiçoá-la e contribuindo para a construção de um mundo melhor e mais justo.

3 Abordagem ética para o profissional da informação

No âmbito nacional, segundo pesquisa de Meschini (2004), relativa aos estudos sobre ética em revistas nacionais de Ciência da Informação, no período de 1994 a 2003, as questões de ética nas atividades informativas vêm sendo discutidas na literatura onde foi identificada uma forte predominância dos aspectos éticos do exercício profissional bibliotecário (SMIT, 1994; GUIMARÃES, 1994; SANTOS, 1996; CORTE, 1994; FARIA, 1994; TARGINO, 1996; VERGUEIRO, 1994), e de aspectos de ética informacional face às novas tecnologias (ROVER, 2000; CAPURRO, 2002; STALLMAN, 2000; LEVACOV, 1997; MICHEL, 1997), assim como questões de ética na produção científica (PRADO, 1996; PESSANHA, 1998), aspectos histórico-conceituais de ética (MEDEIROS, 1994; MARTINS, 1994; SOUZA, 2002) e relações da ética informacional com a responsabilidade social (FREIRE, 2003; COSTA, 1999).

Na literatura internacional, as questões de ética nas atividades informativas vêm sendo discutidas, dentre outros, notadamente a partir dos anos 90, por Froehlich (1994), Rubin e Froehlich (1996), Fernandez Molina (2000) e Koehler e Pemberton (2000).

Froelich (1994) foi quem, pela primeira vez, sistematizou um conjunto de fatores intervenientes nas decisões éticas do profissional da informação, nomeadamente: utilidade social, responsabilidade social, sobrevivência organizacional, sobrevivência profissional, respeito por si mesmo, respeito pelos demais indivíduos e instituições, padrões coletivo-culturais e padrões legais.

A utilidade social refere-se ao compromisso com a comunidade usuária de modo a tornar-lhe disponível a informação passível de ser utilizada da melhor maneira possível em seu dia-a-dia, ao passo que a responsabilidade social refere-se, por exemplo, ao compromisso com a disponibilização, aos usuários, de uma coleção a mais completa e equilibrada possível, distanciando-se de aspectos relativos à censura ou discriminação, por vezes determinados pelo ambiente externo.

A sobrevivência organizacional guarda estreita relação com as políticas da própria instituição e, por vezes, colide com a utilidade social, enquanto a sobrevivência profissional trata das questões da própria profissão como salários e o próprio código de ética profissional. Muitas vezes, a sobrevivência profissional acaba por entrar em conflito entre os valores pessoais e o da instituição, pois um conselho de profissionais pode estipular um salário base para a área e isso pode ocasionar um conflito com a política salarial de uma determinada instituição.

Outros fatores que influenciam as decisões éticas são: o respeito por si e o respeito por outros indivíduos e instituições. Em algumas ocasiões, o profissional pode encontrar-se em apuros consigo mesmo, pois os objetivos da organização, os de seu cargo e os fatores externos podem entrar em conflito com seus valores pessoais. É difícil, talvez, para um gerente, ter que despedir um bom funcionário amigo seu que, naquele momento, está passando por dificuldades. O profissional precisa distinguir onde terminam seus objetivos e onde começam os objetivos da organização e saber quando os objetivos da organização e de outros indivíduos estão invadindo e afetando seus próprios valores (e vice-versa).

Froelich (1994, p. 462) refere-se, ainda, aos padrões culturais e aos padrões legais de uma dada comunidade, os primeiros, atuando como uma *força anônima* e influenciando, por exemplo, na política de desenvolvimento de coleções de uma biblioteca, relativamente à inclusão ou não de um dado item na coleção. Essa força que a comunidade tem de conseguir mudar as coisas não se limita somente à biblioteca, mas, sim, a uma variedade de fatores, inclusive às atitudes

governamentais⁸. Os padrões legais, materializados na estrutura normativa de uma sociedade, visam a regular a dinâmica da mesma, mas muitas vezes, por conta de lacunas ou mesmo de excessiva regulamentação, podem ultrapassar os limites previstos e acabar prejudicando alguém.

Baseando-se nesse conjunto de fatores, o referido autor (FROEHLICH, 1994, p.463) enuncia um conjunto de princípios condutores das ações éticas dos profissionais da informação, por ele considerados como imperativos morais que buscam ilustrar as tensões e o antagonismo que existem nas exigências morais da área. Nesse âmbito, o autor parte da busca por justiça e pela harmonia social, que, em última análise, revelam os valores basilares da atividade do profissional da informação no contexto de sua natureza nitidamente social. Daí decorrem a dimensão do respeito (do profissional por si próprio, do profissional pela comunidade usuária e do profissional pela organização em que trabalha, destas duas últimas decorrendo a questão da confiabilidade) e da busca pela diminuição dos males, enquanto decorrência dos processos decisórios que os valores anteriores possam exigir.

De uma maneira mais abrangente, Guimarães (2000) refere-se a dimensões ou compromissos éticos do fazer profissional do bibliotecário. Segundo o autor há cinco instâncias distintas: o usuário, a organização, a informação, a profissão e o próprio profissional enquanto cidadão.

O compromisso com o usuário vai além da concepção ingênua de *information delivery* para encará-lo como um sujeito que se apropria da informação para gerar conhecimento, conhecimento esse que irá novamente alimentar o sistema.

A dimensão da organização (unidade de informação) revela-se enquanto contexto específico com objetivos institucionais definidos, no âmbito dos quais ocorrerá a concretização das ações informativas.

O compromisso com a informação revela-se mais nitidamente na forma pela qual o profissional toma contato com o documento e a partir dele (concebido como fonte para a transmissão do conhecimento para a geração de conhecimento novo), gera metainformação, ou informação documentária.

A dimensão ética da ação profissional face a sua profissão tem sido amplamente explorada pela literatura da área, como demonstram, por exemplo,

8 Veja-se, para tanto, o filme *Storm center*, em que Bette Davis interpreta a bibliotecária de uma pequena biblioteca pública norte-americana, na década de 50, que tem sua política de aquisição duramente afetada pelo Macartismo.

trabalhos como o de VAAGAN (2002), uma vez que *a profissão, enquanto dimensão coletiva e agregadora de saberes, de fazeres e de seus respectivos agentes*, revela-se imprescindível ao profissional *para a concretização de aspirações conjuntas e de uma atuação integrada* (GUIMARÃES, 2000, p.66).

Por fim, o compromisso ético do profissional consigo mesmo atinge não apenas a dimensão do profissional-cidadão em um dado contexto social, mas também como indivíduo, *dotado de aptidões, preferências, idéias e, principalmente, sonhos de auto-realização* (GUIMARÃES, 2000, p.66).

Essas duas últimas dimensões podem ser mais diretamente abaladas por dois *mitos éticos* já assinalados por Vergueiro (1994): o da neutralidade e o da corporação.

Como ressalta o referido autor, o mito da neutralidade, oculto pela máxima *no politics, no religion, no moral*, reflete dois importantes valores para a área: a liberdade de acesso à informação (ou, em outras palavras, a ausência de censura) e a não-interferência das crenças e opiniões pessoais do profissional em seu trabalho de tratamento e de fornecimento da informação.⁹

O mito da corporação, por sua vez, aponta para o papel do coletivo profissional enquanto zelador de uma ética a ele intrínseca, mas, por outro lado, alerta para o perigo de uma dimensão normativa excessiva prestar-se ao corporativismo e ao acobertamento de ações consideradas anti-éticas.

Especificamente no âmbito de atuação do profissional da informação, o interesse pelas questões éticas relativas à profissão cresceu consideravelmente com o desenvolvimento e a banalização da utilização das tecnologias informacionais e da Internet. Nessa área profissional, estão integradas duas vertentes éticas:

- Ética profissional: conforme acima exposto, implica, essencialmente, no oferecimento de serviços de qualidade com responsabilidade;
- Ética da informação: “compreende todos os temas éticos relativos à produção, armazenamento, acesso e distribuição da informação.” (WECKER; ADENEY, 2000, p. 17 – tradução nossa). Os autores lembram, ainda, que a ética da informação apresenta uma interface com a ética informática, visto que essa envolve os problemas relativos ao uso

9 Ultimamente muito se tem discutido sobre essa não interferência dos valores pessoais, uma vez que a isenção absoluta é notoriamente impossível. No entanto, a literatura tem ressaltado que o simples fato de assumir-se que essa neutralidade absoluta é impossível tem dado aos profissionais melhores condições de buscarem separar crenças pessoais de objetivos profissionais.

das tecnologias, que atualmente estão presentes em todo o processo informacional.

Integrando essas duas vertentes, a ética do profissional da informação aborda problemas como a seleção de materiais, censura, acesso à informação, serviço de referência, confidencialidade, proteção de dados pessoais, direito de autor, representação da informação.

Rojas Mesa (2004) lembra que os códigos de ética já elaborados para a área, sempre procuraram refletir peculiaridades e necessidades dos profissionais, de acordo com interesses e problemas relativos a determinados contextos e épocas. A autora menciona algumas práticas evidentemente carentes de ética como a *disseminação prematura (sem confirmação) ou sensacionalista de informações, divulgação e acesso a sites que promovem condutas delitivas (pornografia, racismo, terrorismo, violência), restrição de informação relevante para divulgá-la segundo interesses pessoais, oferta da informação mais fácil de ser localizada em detrimento daquela mais relevante*. Em contrapartida, cita também alguns aspectos da conduta do profissional comprometido socialmente:

1. Utilizar somente os meios lícitos e legais no exercício de sua atividade profissional,
2. Contribuir com a pesquisa, com o bem comum, social e público,
3. Atuar sempre com honestidade, dignidade e honra,
4. Contribuir para o desenvolvimento e promoção das ciências da informação.
5. Facilitar o progresso e a aplicação da ética e da deontologia da informação,
6. Respeitar e, além disso, promover o respeito às patentes, direitos de autor e propriedade alheia. Nossa atividade profissional será regida pelo respeito individual e social ao direito próprio e alheio.
7. Guardar segredo profissional e confidencialidade da informação,
8. Ser fiel a verdade dos dados, a sua aquisição e disseminação,
9. Evitar qualquer classe de discriminação, facilitar o livre acesso às novas tecnologias da informação. (tradução nossa).

Nessa área, devido aos problemas que se apresentam, Michel (1997, p. 7) alerta para a necessidade de uma ética que permita interações, baseada em princípios como o diálogo, a participação e a cooperação, considerando que

a informação não deve ser vista apenas como uma mercadoria, mas também como “um bem cultural e social, um valor de progresso e cultura [...] e, assim como o conhecimento, enriquece-se mediante seu intercâmbio”. Sendo assim, é necessário que se busque o estabelecimento de diretrizes ético-jurídicas que permitam a administração dos problemas sem, no entanto, esquecer os efeitos positivos e os benefícios alcançados com a utilização da tecnologia.

Os interesses dos profissionais da informação comprometidos com decisões éticas buscam garantir: a) a sobrevivência da organização; b) atingir os objetivos básicos da organização; c) atuação socialmente responsável da organização e dos funcionários, d) ações da organização e de seus funcionários que beneficiem a outros indivíduos, organizações e a profissão.

4 Aspectos éticos no desenvolvimento de serviços oferecidos em sistemas/unidades de informação

O profissional da informação atua em uma área caracterizada por um determinado conjunto de saberes e fazeres e que tem como seu agente, o próprio profissional; assim, cabe a ele grande responsabilidade ética na realização de seu trabalho, já que suas ações se refletem na imagem que a profissão passa a gozar no âmbito da comunidade.

Impera nessa profissão a necessidade constante de buscar novos conhecimentos visando atualizar ou renovar técnicas e procedimentos no desempenho de suas funções, pois as tecnologias estão, cada vez mais, presentes em todo o desenvolvimento do trabalho de seleção, aquisição, organização, e recuperação da informação e, além disso, com as mudanças ocorridas no processo informativo, os usuários exigem sempre mais qualidade, tanto nos produtos e serviços oferecidos, quanto na satisfação de suas necessidades informacionais.

Atualmente, não cabe ao profissional da informação apenas disponibilizar e localizar a informação para o usuário, além disso, o profissional deve orientá-lo para que ele tenha autonomia para realizar buscas eficientes por si só, assim como auxiliá-lo para que possa transitar entre os diversos suportes informacionais disponíveis (papel, Internet, bases de dados). E, para enfrentar esse desafio, é necessário que haja um total comprometimento em entender as necessidades do usuário e empenho em desenvolver competência e habilidades

profissionais para satisfazer essas necessidades. Desse modo, numa unidade de informação, as decisões, os serviços oferecidos e os objetivos traçados deverão sempre ter em vista as necessidades dos seus usuários.

Oferecer um serviço de qualidade envolve necessariamente comprometimento ético/moral, principalmente nas atividades que envolvem o atendimento ao público, que quer (e deve) ser tratado com dignidade e respeito. Seguindo essa idéia, podemos citar, a título de exemplo, a atividade do profissional do serviço de referência, que por ser aquele que atua diretamente com os clientes, torna-se fundamental para o desenvolvimento dos demais serviços de um sistema de informação, interagindo com os demais profissionais.

Além dele, destacamos o papel do administrador do sistema, a quem cabe, nesse contexto dinâmico, gerenciar todas as atividades e tomar decisões enfrentando o desafio de adequação às constantes mudanças, rompendo a rotina e implantando novos métodos de trabalho visando à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Exercendo papel de mediador entre a informação e o usuário, o profissional da informação deve ter sempre em mente que a informação disponibilizada será utilizada para gerar novos conhecimentos que serão oferecidos a uma determinada comunidade. Assim, esse profissional é também responsável pela construção do conjunto de conhecimentos usufruídos pela comunidade e, desse modo, não importa qual seja a atividade desenvolvida, da mais simples a mais complicada tomada de decisão, a ética profissional deve permear sempre todo o fazer do profissional da informação para que se alcance um bom desenvolvimento da classe profissional e se preste um serviço de valor para a sociedade.

Referências

- ANDRADE, R.C. Kant: a liberdade, o indivíduo e a república. In: WEFFORT, F. (Org.). **Os clássicos da política**. São Paulo: Ática, 1993.
- BLACKBURN, S. **Dicionário Oxford de filosofia**. Tradução de Desidério Murcho et al. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.
- CAPURRO, R. Perspectivas de uma cultura digital em Latinoamerica. **Data-gramazero**, v.3, n.2, abr.2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr02/F_I_art.htm>. Acesso em: 22 ago. 2005.

CÔRTE, A. R. Por um comportamento ético ou pelo cumprimento de um código de ética. **Palavra-chave**, São Paulo, n. 8, p. 18-20, out. 1994.

CORTINA, A.; MARTINEZ, E. **Ética**. São Paulo: Loyola, 2005.

COSTA, I.T. M. Informação, trabalho e tempo livre: políticas de informação para o século XXI. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p.136-138, maio/ago.1999.

FARIA, E.M. A Biblioteconomia e a ética. **Palavra-chave**, São Paulo, n.8, p.14-17, 1994.

FERNANDEZ MOLINA, J.C. Ethical concerns and their place in the training of information professionals. **Journal of Spanish Research on Information Science**, v.1, n.2, p.1-8, 2000.

FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C.; GUIMARÃES, J. A. C. Ethical aspects of knowledge organization and representation in the digital environment: their articulation in professional codes of ethics. In: LÓPEZ-HUERTAS, M. M. (Ed.). **Challenges in knowledge representation and organization for the twenty first century: integration of knowledge across boundaries**. Würzburg: ERGON-Verlag, 2002, p. 487-492.

FREIRE, I.M. O olhar da consciência possível sobre o campo científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 50-59, jan./abr.2003.

FROELICH, T.J. Ethical concerns of information professionals in an international context. In: ALVAREZ-OSSORIO, J.R.; GOEDGEBUURE, B. G. **New worlds in information and documentation**. Amsterdam: Elsevier; FID, 1994. p. 459-470.

GARGIULO, P. Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale. **Bibliotime**, anno VIII, n. 1, mar. 2005. Disponível em: <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/gargiulo.htm>>. Acesso em: 22 ago. 2005.

GUIMARÃES, J.A.C. A ética na formação do Bibliotecário: uma reflexão. **Palavra-chave**, São Paulo, n.8, p.5-7, out.1994.

GUIMARÃES, J.A.C. O profissional da informação sob o prisma de sua formação. In: VALENTIM, M.L.P. (Ed). **Profissionais da informação: formação e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p. 53-70.

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

KANT, I. Fundamentação da metafísica dos costumes. In: **Textos selecionados**. São Paulo: Abril, 1984 (Col. Os Pensadores).

KOEHLER, W. C.; PEMBERTON, J. M. A search for core values: towards a model code of ethics for information professionals. **Journal of Information Ethics**, v. 9, n. 1, p. 26-54, 2000.

LEVACOV, M. Bibliotecas virtuais: (r) evolução? **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.2, p.125-135, maio/ago.1997.

MARCONDES, D. **Iniciação à filosofia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

MARTINS, M. H. P. A ética em questão. **Palavra-chave**, São Paulo, n. 8, p. 3-4, out. 1994.

MEDEIROS, P. T. C. de. Aquém do ser, além do falso (em torno do problema da linguagem em Platão). **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v.4, n1, p.27-44, 1994.

MESCHINI, F. O. **A ética informacional na produção científica periódica em B&CI no Brasil**. Marília, 2004. Relatório de pesquisa (Bolsa PAE).

MICHEL, J. Direito de autor, direito de cópia e direito à informação: o ponto de vista e a ação de profissionais da informação e da documentação. **Ciência da Informação – Ponto de Vista**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=431&layout=abstract>>. Acesso em: 22 ago. 2005.

MORA, J. F. **Dicionário de filosofia**: tomo II (E-J). Tradução de Maria Stela Gonçalves et al. São Paulo: Loyola, 2001, p. 931-935.

PESANHA, C. Critérios editoriais de avaliação científica: notas para discussão. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.2, p.226-229, maio/ago.1998.

PRADO, G. M. Da ordem presente à razão futura: alguns pontos de vista sobre o tema Ética na produção científica do IBCT (1972-1996). **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.3, p.319-329, set./dez. 1996.

ROJAS MESA, Y. et al. La ética: un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI. **ACIMED-Revista cubana de los profesionales de la**

información en salud - contribuciones cortas. v. 12, n. 2, 2004. Disponível em: <http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/voll2_2_04/aci10204.htm>. Acesso em: 23 ago. 2005.

ROVER, A. J. Breve discussão sobre as condições políticos-éticas do progresso globalizado. **Datagramazero**, n.1, fev/2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev00/F_I_art.htm>. Acesso em: 22 ago. 2005.

RUBIN, R. E.; FROEHLICH, T. J. Ethical aspects of library and information science. In: KENT, A., (Ed.) **Encyclopedia of library and information science**. New York: Marcel Dekker1996. Vol. 58, sup. 21, p. 33-52.

SÁ, A. L. **Ética profissional**. São Paulo: Atlas, 2000.

SÁNCHEZ VÁZQUEZ, A. **Ética**. Tradução de João Dell'Anna. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1975.

SANTOS, J.P. O moderno profissional da informação: o Bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan/jun. 1996.

SEVERINO, A. **Filosofia**. São Paulo: Cortês, 1994.

SMIT, J. Eu, Bibliotecário, RG XXXX E CPF YYYY, Trabalho em arquivo ou museu algum problema? **Palavra-chave**, São Paulo, n. 8, p.12-13. out. 1994.

SOUZA, F. C. Possibilidades de entrever a ética na informação empresarial. **Informação & Informação**, Londrina, v.7, n.2, p.95-104, jul./dez. 2002.

SROUR, R. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STALLMAN, R. O projeto GNU. **Datagramazero**, n.1, fev. 2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev00/F_I_art.htm>. Acesso em: 22 ago. 2005.

TARGINO, M. Ética profissional e o bibliotecário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.20, n.2, p.259-272, jul/dez. 1996.

VAAGAN, R. W. (Ed.). **The ethics of librarianship: an international survey**. München: Saur, 2002.

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.

VERGUEIRO, W. C. S. Ética profissional versus ética social: uma abordagem sobre os mitos da biblioteconomia. **Palavra-chave**, São Paulo, n. 8, p. 8-11, 1994.

WECKER, J.; ADENEY, D. **Ética informática y de las ciencias de la información**. Tradução de Porfirio Barroso. Madrid: Fragua, 2000.