

BIBLIOTECÁRIO: INFORMAR TUDO A TODOS?

Joana Coeli Ribeiro Garcia*

Resumo

Apresenta a máxima da biblioteconomia e o código de ética dos bibliotecários, como elementos que se contrapõem na questão do sigilo, ou da confidência, no relacionamento do bibliotecário de referência com os usuários.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, bibliotecários, em especial bibliotecários de referência, utilizam, no cumprimento das tarefas que lhes são concernentes, a máxima profissional informar tudo a todos. Nessa utilização, talvez os bibliotecários não tenham atentado para algumas questões básicas relacionadas a essa atitude, dado que informar tudo a todos pode ser visto sob dois ângulos distintos.

De um lado, informar tudo significando conhecer tudo ou, pelos menos saber onde localizar a informação solicitada. Esse aspecto da prática profissional do bibliotecário, que implica amplo conhecimento da informação disponível, não é o que pretendemos discutir neste artigo.

De outro lado, estaria a questão do informar tudo a todos. Admitindo-se que ele possua esse conhecimento amplo, todas as informações podem ser do conhecimento de todos? Existem informações sigilosas? Em caso afirmativo, como distinguir o que representa o todos para este tipo de informação?

É o aspecto de sigilo, ou da confidência da informação que pretendemos explorar.

2 SIGILO NA RELAÇÃO BIBLIOTECÁRIO X USUÁRIO

O Código de Ética Profissional do Bibliotecário, em seu artigo 3º alínea d, diz que cumpre ao profissional de biblioteconomia "guardar sigilo no desempenho de suas atividades, quando o assunto assim exigir".

Dessa forma, entendendo-se que a violação do sigilo poderia transforma-se em fato jurídico, buscou-se o auxílio do Código Penal Brasileiro para, em primeiro lugar, compreender o significado do termo e, posteriormente, levantar algumas questões sobre a sua aplicação prática na área da Biblioteconomia.

Juridicamente, sigilo profissional e segredo profissional têm a mesma conotação. "Diz-se de tudo aquilo de que alguém tem conhecimento no exercício da profissão e que deve manter em sigilo" (NÁUFEL, p. 322); ou

é o que se refere ao segredo ou fato cuja ciência se teve em razão de profissão, ou em pleno exercício de uma atividade profissional, em virtude do que se está no dever de não o revelar. Além do mais, em face do sigilo imposto, nenhum profissional está na obrigação de revelar fatos que tenha sabido como segredo de profissão, pelo que não pode ser compelido a devassá-lo (SILVA, 1984, p. 232).

* Professora Assistente do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da UFPB

Disto se depreende que o bibliotecário, no exercício de sua profissão, deve manter o sigilo das questões que lhe são apresentadas na entrevista de referência, ou na sua relação com o usuário.

Estudando o assunto e relacionando-o a outros profissionais, Stover (1987, p. 240) refere-se a dois tipos de proteção das informações - o que é imposto ou determinado pelos códigos de ética, e o decorrente de um relacionamento contraído legalmente. No primeiro caso, cita a proteção das informações impostas pelos códigos de ética do médico, do psicólogo, entre outros; e, no segundo caso, a proteção das informações decorrentes da relação procurador/cliente, padre/penitente, contador/cliente, jornalista/informante, marido/mulher, e assim por diante.

Ora, para os bibliotecários, além do sigilo que lhes é imposto pelo código de ética, também existe um relacionamento (embora não contraído legalmente) com usuários em busca de informações ou de verem seus problemas solucionados. No entanto, o código de ética, no capítulo que se refere aos deveres em relação aos usuários, não deixa transparecer qualquer reserva a ser guardada com relação à informação solicitada, expressando-se na forma a seguir.

Art. 7. - O bibliotecário deve, em relação aos usuários, observar a seguinte conduta:

- a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo;
- b) tratar os usuários com respeito e urbanidade, não prescindindo de igual tratamento por parte deles;
- c) ater-se ao que lhe compete na orientação técnica da pesquisa e na normalização do trabalho intelectual. (CORTE, 1991 p. 63).

Disto se infere que o bibliotecário deve tudo fazer para que as necessidades de informação de seus usuários sejam atendidas da melhor forma, com zelo e diligência, e que, apenas por relevante motivo, poderá ele negar-se a atender aos seus usuários. Que relevante motivo é esse, não está clarificado no código de ética.

3 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

Não havendo no código de ética, na parte específica do relacionamento com o usuário, qualquer tipo de restrição, o bibliotecário deve mesmo informar tudo a todos?

Teria o bibliotecário brasileiro, com a formação que recebe condições de informar tudo? Admitamos que sim, entendendo-se que no tudo estão as informações para as quais, mesmo desconhecendo a resposta, deveria o bibliotecário ter condições de, pelo menos, localizar documentos onde essa informação pudesse estar disponível.

O que se questiona, no caso, é o todo. Não radicalizar e dizer que há pessoas, que deveriam ficar de fora do processo de disseminação de informações. O que se pretende colocar é o fato de que há informações que, pelo seu conteúdo, não podem e não devem ser do conhecimento de todos. Obviamente, não estamos nos referindo às informações que dizem respeito à segurança nacional, mas a algum tipo de informação que, pelo seu caráter de novidade ou de pesquisa não concluída, poderia ter seu desenvolvimento atrapalhado, ou ser comunicada indevidamente.

Neste caso, a, informação tecnológica constitui-se em um exemplo típico de informação que não pode ser disseminada para todos. Polke (1983, p. 7) afirma que

por ser a tecnologia precisamente uma informação relativa a um determinado processo de produção, não é viável que o interessado adquira o conhecimento do produto, pois ter a informação equivaleria a ter a tecnologia, eliminando, portanto, a necessidade de comprá-la.

Essas questões também são alvo de preocupação para profissionais de outros países. Discorrendo sobre confiança e privacidade no Serviço de Referência, Stover (1987, p. 241) afirma que, com respeito aos bibliotecários de referência, as normas americanas oficiais existentes tendem a ser simplistas e inexecutáveis, e que, por isso, começam a ser discutidas e modificadas.

Os bibliotecários brasileiros, por não disporem de normas nacionais, guiam-se pelas Diretrizes para o Serviço de Referência baixadas pela *American Library Association* - ALA, que dizem que "bibliotecários devem proteger o direito à privacidade dos usuários, relativo à informação solicitada ou recebida e aos materiais consultados, emprestados ou adquiridos".

Se aquilo que vale para os americanos, valesse totalmente para os brasileiros, o que se poderia dizer do serviço de empréstimo das bibliotecas? Como se sabe, qualquer usuário pode, a qualquer momento, conhecer o nome de todas as pessoas que usaram determinado livro, bastando para isso, tão somente, verificar o cartão do livro apostado no bolso da terceira capa.

Reconhecemos que esta questão será resolvida no momento em que as bibliotecas tiverem o empréstimo automatizado, mas, esta ainda não é a realidade da grande maioria das bibliotecas brasileiras.

Vias, quando uma informação for solicitada a um bibliotecário que se julgue incapaz de, sozinho, localizá-la, seria lícito, legal ou ético, pedir ajuda a um outro profissional mais capacitado? Estaria esse bibliotecário aplicando "todo zelo e recursos ao seu alcance (e de outrem) no atendimento ao público", ou violando o sigilo profissional? Com certeza, as respostas a essa perguntas seriam divergentes. Vale ressaltar, no entanto que, segundo as diretrizes da ALA, isso representaria quebra de sigilo. Nesse caso qual a penalidade prevista para quem assim agisse?

Conforme preceitua o artigo 154 do Código Penal Brasileiro

revelar alguém, sem justa causa, segredo, de que têm ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem: Pena - detenção, de três meses a um ano, ou multa de dois mil a vinte mil cruzeiros. Parágrafo único. Somente se procede mediante representação.

O que fazer com um usuário que insiste em solicitar informações sobre, por exemplo, fabricação de bombas caseiras?

Ater-se ao que lhe compete na orientação técnica", fornecendo-lhe as informações, ou comunicar o fato a alguma autoridade para investigar sobre as atividades desse usuário? Agindo assim estaria esse bibliotecário atentando o que determina o Art. 8º do código de Ética? "o bibliotecário deve interessar-se pelo bem público e, com tal finalidade, contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para servir a comunidade".

Sloan (1986 *apud* STOVER, 1987, p. 241) diz que, quando surge a dúvida, o bibliotecário deve se fazer duas perguntas: a informação foi solicitada com algum propósito? Esse propósito traz benefícios para o solicitante? Se ambas as respostas forem afirmativas, existe a obrigação de fornecer a informação e, conseqüentemente, não quebrar o sigilo.

Parece, no entanto, que essa regra não pode nem deve ser generalizada, haja vista que, para o usuário, a informação tem sempre um objetivo e um benefício. Além do mais, há casos, como veremos a seguir, em que manter o sigilo não deve ser obrigatório.

Um estudante solicita um levantamento bibliográfico para realizar uma tarefa escolar. Com esse trabalho ele vai adquirir uma nota para passar de ano - há um objetivo e um

benefício para ele. No entanto, o professor, ao receber a tarefa, verifica que o aluno simplesmente plagiou alguns trabalhos e pede ao bibliotecário que o ajude a identificar as fontes utilizadas.

Se o bibliotecário ajudasse o professor e identificasse as fontes, estaria atendendo a outro usuário ou violando o sigilo? E, se ele mantivesse o sigilo, seria justo deixar o professor sem condições de descobrir o plágio?

Nesse exemplo, existe a questão subjetiva da "justa causa" e caberia à Justiça decidir, desde que o estudante representasse contra o bibliotecário, como preceitua o Código Penal.

Com certeza, bibliotecários de referência, quando se deparam com casos dessa natureza, têm de tomar decisões, e conviver com a contradição de ter de informar tudo a todos, ou manter o sigilo profissional, apelando para o seu bom senso já que, via de regra, a solicitação de informações pode ocultar (e quase sempre oculta) finalidade subjetiva.

A Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 1988, em seu artigo 5., inciso XIV, diz que "é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional".

No que se refere à confidência ou ao sigilo, parece-nos que foi lançado um raio de luz pois, até então, os bibliotecários de referência, aqueles a quem cabe em última instância tornar possível o acesso à informação, não possuíam, do ponto de vista legal nada concreto em que se apoiar ao aplicar o lema informar tudo a todos.

Reconhecemos, no entanto, que o preceito constitucional não resolve, ainda, todos os problemas envolvidos na questão do sigilo requerido, ou que se impõe no processo de relacionamento bibliotecário x usuário.

Strickland-Hodge (1982, apud STOVER, 1987, p. 241) ao referir-se ao problema de fornecer ou negar informações, diz que essa é "uma questão que pode ser solucionada com um honesto fornecida e censurada".

A primeira vista, parece uma solução prática, mas, analisando melhor a sugestão do autor, verifica-se que pode ensejar outro tipo de problemática. A quem competiria, por exemplo, classificar a informação como passível de ser fornecida ou censurada? Sabe-se que existem Centros de Informação Especializados que adotam esta regra. O que se pergunta é se ela é aplicável às Bibliotecas Universitárias, Públicas e/ou Comunitárias.

Stover (1987, p. 242) acredita que a "ética, no contexto do Serviço de Referência, é uma mistura de instinto, tato, discricção e bom senso". A esses elementos, acrescentaríamos o fator "sorte", dado que os quatro referidos pelo autor não garantem, a nosso ver, a isenção de erro por parte do bibliotecário de referência.

Parece-nos, porém, que basear o desempenho cotidiano apenas em elementos dessa natureza, com alto grau de subjetividade, é minimizar a importância do Serviço de Referência e, conseqüentemente, do bibliotecário e do usuário.

Se, por um lado, concordamos que o Código de Ética não deve descer a minúcias, mas tratar os aspectos éticos da profissão de forma genérica observamos, por outro, que há uma necessidade premente de se estabelecerem padrões e diretrizes que subsidiem a prática do bibliotecário de referência, fornecendo-lhe instrumentação teórico-prático de tudo e do todos e, portanto, elementos facilitadores do processo decisório sobre o que e a quem informar.

Há um caminho não muito fácil a ser percorrido, mas os obstáculos, se identificados e vencidos através de etapas bem planejadas, nos levarão, indiscutivelmente, a estas diretrizes consideradas imprescindíveis.

SHOULD LIBRARIANS INFORM EVERYONE ABOUT EVERYTHING?

Abstract

This essay sets out to demonstrate that the principles of library science and its code of ethics are elements which contradict each other on the question of confidentiality with respect to the relationship between reference librarian and user.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Diretrizes para o estabelecimento dos serviços de referência e informação-1979. Trad. Inês :daria de M. Imperatriz. **Revista Latinoamericana de Documentación**. Brasília, v. 3, n. 2, p. 41-43, jul./ dic. 1983.

CÓDIGO penal e lei das contravenções penais. 31. ed. rev. atual. Rio Janeiro: Aurora, (19 ?). p. 86-87.

CONSTITUIÇÃO da República Federativa do Brasil. Brasília Senado Federal, Centro Gráfico, 1988. p. 6.

CORTE, Adelaide Ramos e. **Biblioteconomia: legislação e organismos de classe**. Brasília: ABDF/SAIBA, 1991. Código de ética profissional do bibliotecário. p. 61-66.

NÁUFFI, José. **Novo dicionário jurídico brasileiro**. Rio de Janeiro : José Konfino, (19--). v. 3.

POLKE, Ana Maria Athayde. Subdesenvolvimento, dependência tecnológica e informação. **Ci. Inf**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 3-9 jul./ dez. 1983.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 1984. v. 3. p.232.

STOVER, Mark. Confidentiality and privacy in reference service. **RQ: Reference and Adult Services Division**. v. 27, n. 2, p. 240-244, 1987.