



I Congresso Nacional de Gestão Pública para Resultados

BIBLIOTECAS E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E GESTÃO DE QUALIDADE

Rejane Maria Façanha de Albuquerque ¹

Italo Teixeira Chaves ²

Maitê Anselmo de Moura ³

Resumo

O presente relato de experiência pretende abordar as atividades desenvolvidas em bibliotecas com ênfase na mediação da informação e do conhecimento para o desenvolvimento de pessoas e gestão de qualidade. Objetiva apresentar a relevância do papel da biblioteca como equipamento fundamental nos processos de seleção, tratamento e disseminação da informação, seja essa em formato impresso ou eletrônico/digital. Destaca que o material da biblioteca contribui na capacitação, formação e educação continuada dos servidores, gerando impacto direto na efetividade na prestação de serviços jurisdicionais e administrativos da Instituição. Além disso, salienta o empenho que a biblioteca tem para melhoria da qualidade de vida do corpo funcional, promovendo encontros literários que promovem integração entre magistrados, servidores, estagiários e terceirizados; Ademais, enfatiza a utilização da literatura para desenvolvimento cultural e humano. Ressalta as competências, habilidades e atitudes do bibliotecário na sociedade da informação. Nesse contexto, destaca-se enquanto *locus* para o relato a Biblioteca

1. Bibliotecária do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região – CE, rejane@trt7.jus.br

2. Graduando em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará – CE, italochaves55@hotmail.com

3. Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará – CE, maiteanselmo@gmail.com

Aderbal Nunes Freire que faz parte do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT-CE). Utiliza como metodologia revisão de literatura para fundamentação teórica e empírica para aspectos práticos. Apresenta como resultado os benefícios dos produtos e serviços técnicos e culturais oferecidos pela biblioteca, bem como as interações proporcionadas por esse ambiente em encontros literários.

Palavras-chave: Biblioteca; Mediação da informação; Serviços de informação; Gestão de qualidade.

Introdução

As bibliotecas são equipamentos potenciais que auxiliam no acesso e uso da informação há bastante tempo. E assim como a sociedade passa por transformações, estas também passam. Citamos mudanças como a criação da web, a dinamicidade que envolve as formas de leitura e a circulação da informação (PINTRO; VARVAKIS; INOMATA, 2017). Portanto, ao discutir sobre bibliotecas, estamos nos referindo a um ambiente dinâmico e multifacetado, que constrói-se em prol da informação registrada, independente de suporte e dos usuários que necessitam dessa informação, seja esta para fins de formação, capacitação, lazer, cultura, etc.

Nesse contexto, salientamos que a Revolução Industrial foi uma fase histórica a qual impulsionou grandes mudanças em diferentes cenários, sobretudo no que tange às tecnologias de informação e comunicação (TIC). Sobre isso Castells (1999) ratifica a existência de novos paradigmas sobre a tecnologia da informação, onde a informação é a principal matéria-prima. Acrescenta ainda que:

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimento e informação, mas a **aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimento** e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso. (CASTELLS, 1999, p. 69, grifo nosso).

Desse modo, é comum que nas bibliotecas estejam disponíveis acervos com grande variedade de suportes, que vão desde suportes físicos como livros, cartilhas, DVDs à formatos digitais ou eletrônicos, como *ebook*, vídeos, áudios, etc. As coleções vêm sendo desenvolvidas considerando-se a grande diversidade de conteúdos que são disponibilizadas, logo, esse processo é voltado especialmente ao usuário, suas multi necessidades informacionais e de produção de conhecimento.

Assim sendo, o presente relato de experiência visa descrever as atividades e serviços desenvolvidos pela Biblioteca Aderbal Nunes Freire relacionadas à mediação da

informação e de como esse processo auxilia para o desenvolvimento de pessoas no tocante à formação continuada, e, por conseguinte, nos resultados alcançados mediante esses processos de aprendizagem. Além disso, destaca a importância do bibliotecário como agente social atuante nos processos de disseminação e apropriação da informação.

Metodologia

Para a construção teórica deste trabalho foi realizada uma revisão de literatura na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e também no Portal de Periódicos da Capes. Foram utilizados como expressões de busca os termos gestão de qualidade, gestão de resultados, mediação da informação e bibliotecário de referência. Foram selecionados artigos que relacionassem o papel da social e informacional da biblioteca e do bibliotecário em proporcionar mudanças e desenvolver serviços.

Destacamos a importância dessa etapa do trabalho uma vez que a revisão de literatura possibilita “observar possíveis falhas nos estudos realizados; conhecer os recursos necessários para a construção de um estudo com características específicas; desenvolver estudos que cubram brechas na literatura”. (GALVÃO; RICARTE, 2019, p. 58).

O artigo também possui fundamentação empírica no que diz respeito às práticas de mediação da informação adotadas pela Biblioteca Aderbal Nunes Freire do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região, no Ceará (TRT-CE). Nos apoiamos em Almeida Júnior (2009) para definir mediação da informação como ações de interferência realizadas pelo bibliotecário, que gerem apropriação da informação e por conseguinte, a satisfação de uma necessidade informacional do usuário.

Nesse mote, a Biblioteca Aderbal Nunes Freire desenvolve e disponibiliza produtos e serviços de informação que fomentam a formação continuada, exemplo disso é a consultoria personalizada, que visa orientar os gabinetes, varas e unidades estratégicas do Tribunal em fontes de pesquisa impressas, eletrônicas ou digitais disponíveis para acesso aos conteúdos jurídicos. Desse mesmo modo, também são oferecidos treinamentos para que o usuário consiga usufruir do sistema da biblioteca, bem como navegar livremente e de forma autônoma a fim de realizar com êxito todas as operações desejadas.

O levantamento bibliográfico e a pesquisa jurídica são outros serviços que respectivamente, disponibilizam ao usuário informações sobre fontes de pesquisa especializadas que interessam ao mesmo, as fontes de pesquisa são direcionadas aos magistrados com o intuito de auxiliar na fundamentação teórica de palestras, artigos e afins produzidos pelos mesmos. Cunha (2020) ressalta a importância de conhecer as principais fontes formais do direito, sendo elas Legislação, Doutrina e Jurisprudência, logo, as pesquisas nesse tocante seguem por um viés bastante especializado, de modo a prestar um serviço de qualidade que atenda as necessidades dos usuários da biblioteca.

Para além dos serviços técnicos ofertados, a biblioteca também se encarrega da realização de encontros literários mensais com o quadro funcional do Tribunal. Promove assim uma interação entre os próprios servidores e dinamiza as relações no ambiente de trabalho. Nesse sentido, a biblioteca potencializa o acesso ao livro, leitura e literatura conforme a Lei 13.696/18.

Além de proporcionar um maior convívio com a cultura e o lazer, potencializa as habilidades pessoais dos participantes, já que, cada vez mais torna-se necessário ampliar ações que proponham alternativas para criação de um ambiente de aprendizagem apropriado para o desenvolvimento das capacidades humanas para além da perspectiva tecnicista, e que oportunize o aperfeiçoamento de competências alinhadas às particularidades do século XXI. (PAULA et al., 2018).

Resultados e Discussão

A biblioteca desempenha atividades pensando na gestão de qualidade onde busca desenvolver o desempenho global, promover serviços de excelência e, sobretudo, atender as necessidades dos usuários (ABNT, 2015). Seguindo essas práticas, tem-se como resultados o fornecimento de produtos e serviços de qualidade, além da redução de custos, resultado de políticas de seleção e aquisição, que visam oferecer um acervo diversificado e de qualidade para os servidores.

Reconhecemos que no contexto da sociedade da informação o engajamento e acesso as tecnologias de informação e comunicação é algo inerente a grande parte da população, passando a ser um meio facilitador de diversas atividades do cotidiano (CHAVES; LAVOR FILHO; FILHO, 2019). À luz disso, evidencia-se o papel do bibliotecário que segundo Farias e Costa (2017) atua como disseminador da informação,

além de orientar o usuário sobre o acervo, serviços e atividades desenvolvidas pela biblioteca.

Logo, a Biblioteca Aderbal Nunes Freire proporciona ao seu usuário um serviço que estimula os múltiplos conhecimentos, além de buscar fortalecer o senso crítico, dando instruções sobre a busca de fontes de informações jurídicas fidedignas. Esse tipo de atividade apresenta resultados positivos uma vez que o usuário tem ficado cada vez mais autônomo para encontrar as informações que busca, que por sua vez estão tanto em suportes físicos quanto digitais. Enfatizamos ainda que esse processo de mediação da informação realizado pelo bibliotecário de referência pode:

ajudar aos usuários ao apontar soluções que possibilitem aos mesmos uma participação na sociedade de forma mais crítica e mais ativa, motivando-os a romper com as barreiras que os colocam no papel de meros coadjuvantes de situações cotidianas, como o não acesso à informação ou até mesmo aos seus direitos. (FARIAS; COSTA, 2017, p. 5).

As bases de dados digitais tem tido crescente acesso no âmbito do TRT-CE, em função da descomplexidade favorecida pelas TICs. Destarte, apresentamos o gráfico a seguir, onde é possível observar a quantidade de empréstimos e renovações feitas por essa biblioteca nos últimos cinco anos.

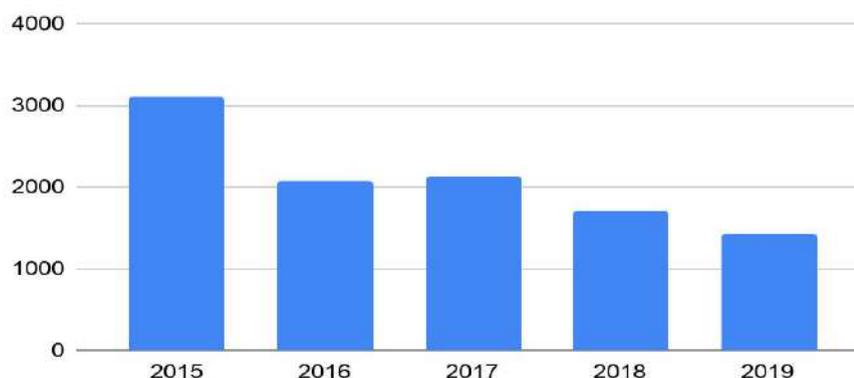


Gráfico 1- **Matérias emprestados ou renovados na biblioteca**

Fonte: dados da biblioteca, 2020.

No período estabelecido foram realizadas mais de 10.000 mil atividades de empréstimo e renovação de materiais físico na biblioteca. Essa quantidade demonstra o interesse dos usuários em constantemente estarem utilizando dos itens disponíveis no acervo. Observa-se também que em decorrência das bases de dados adquiridas pela instituição, esse número de atividades tem diminuído. Por outro lado, há uma crescente procura nos materiais eletrônicos, que em 2019 contabilizaram 56.430 acessos em base de dados.

Os artigos eletrônicos se sobressaem ao físico por permitir acesso mútuo e sem deslocamento dos servidores. Consideramos Valls (2004) a qual afirma que alguns problemas relacionados à serviços tem relação direta com o limite existente entre departamentos e setores da instituição, que por serem isolados, não se comunicam.

Nesse sentido, pensando por uma visão sistêmica, a biblioteca passou a utilizar as bases de dados digitais como resolução do problema. Essa forma descomplicada de uso da informação passou a ser utilizada após observar que servidores alocados no Fórum e nas Varas do interior do estado tinha dificuldades em acessar o material disponível na sede. Ainda assim, a biblioteca conta com um serviço de malote para satisfazer aqueles usuários que desejarem as obras físicas.

Além das atividades técnicas já citadas, a biblioteca Aderbal Nunes Freire também desenvolve mensalmente atividades culturais de fomento ao livro, a leitura e à literatura. O projeto intitulado Odisséias Literárias é uma forma de chamar as pessoas para a biblioteca para dialogar sobre livros nas mais variadas temáticas. Algumas das temáticas que marcaram 2019 foram sobre saúde mental, literatura de cordel, além de prevenção ao suicídio, ao câncer de mama e de próstata em alusão às campanhas de Setembro amarelo, Outubro rosa e Novembro azul.

Figura 1 - Encontro Literário promovido no Outubro Rosa de 2019



Fonte: Imagens da biblioteca, 2019.

A implementação do projeto na biblioteca demonstrou bons resultados, tendo uma média anual de 46 participantes, entre eles magistrados, servidores, estagiários e terceirizados. Nesse mote, a biblioteca passou a ser vista como um ambiente acolhedor e promotor de interação entre os usuários dos mais diferentes setores do tribunal. A oferecimento desse tipo de ação cultural é essencial para a melhoria da qualidade de vida

do corpo funcional por aproximar as relações, além de enriquecedor por propor ações voltadas a literatura.

Considerando o sucesso dos encontros promovidos pelo projeto Odisséias Literárias, foi debatido com os participantes sobre escrita afetiva e seus benefícios, à vista disso, os participantes foram convidados a produzir escritos (prosa e poesia), com temática livre. Esses escritos autorais foram organizados e compilados em uma publicação intitulada Odisseias Literárias. Esse tipo de ação cultural é de extrema relevância para o incentivo do corpo funcional da instituição, por aproximar as relações de trabalho e gerar sentimento de pertença ao ambiente de trabalho.

Desenvolver uma Gestão de Qualidade requer especialmente o foco no cliente e o envolvimento de pessoas, logo, cabe a biblioteca identificar as necessidades dos usuários/clientes. Esse processo é cíclico e constante, buscando a todo momento a melhoria dos serviços que são disponibilizados.

Ressaltamos que é primordial reconhecer que as necessidades dos usuários vão além do cunho informacional, sendo estas também emocional. O cuidado, a atenção e o zelo no tratamento são fatores significativos para propiciar a integração e a motivação das pessoas.

Conclusão/Considerações

A biblioteca é um equipamento dinâmico que está em constante mudança. Busca estar sempre alinhada às necessidades dos usuários, estes por sua vez, tem precisado cada vez de mais informações e um curto período de tempo. É nessa perspectiva que esse ambiente se reinventa e se ressignifica, apropriando-se de fontes de informações diversas, com suportes também diversificados. Logo, na atual conjuntura as bibliotecas se moldam conforme a necessidade surge, e assim, vai promovendo o acesso e a disseminação da informação.

O bibliotecário de referência, por sua vez, é o agente responsável por realizar a mediação entre informação e usuário. Esse processo é único e individual a cada pessoa visto que as pessoas possuem suas particularidades e isso algo a se considerar durante a mediação. Dessa maneira a presença do bibliotecário é indispensável, uma vez que esse profissional tem amplo conhecimento sobre fontes de informação e mecanismos de buscas, que auxiliam no momento de recuperar informações.

É marcante a preocupação que a Biblioteca Aderbal Nunes Freire tem em oferecer produtos e serviços de qualidade. Percebemos que o oferecimento de consultorias e

pesquisas são fundamentais para o avanço da ciência, além de fomentar a formação continuada dos servidores do TRT-CE, os quais têm a biblioteca como referência quando trata-se da disponibilização de informações pertinentes. Esse fator tem um alinhamento direto com a gestão de qualidade por preocupar em estar regularmente melhorando os serviços e produtos, bem como estar atento aos seus usuários/clientes.

Por fim, concluímos esse relato frisando que a biblioteca é um espaço dialógico, plural e inclusivo, que procura viabilizar a formação continuada de todo corpo funcional do TRT, e para além disso, é também um local que promove o desenvolvimento humano por meio da interação, comunicação e integração entre servidores, cultura e literatura.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001**: Sistemas de gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Requisitos, 2015.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300>>. Acesso em: 05 fev. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.696, de 12 de julho de 2018. **Institui a política nacional de leitura e escrita**. Brasília, DF, 2018.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHAVES, I. T.; LAVOR FILHO, T. L.; FILHO, O. Notas sobre a sociedade da informação: tessituras contemporânea em análise. **Revista Interdisciplinar Encontro das Ciências**, v. 2, n. 3, p.872-882, 2019.

CUNHA, M. B. C. **Manual de fontes de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2020.

FARIAS, M. G. G.; COSTA, D. A. Empoderamento e protagonismo social no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 22, n. 50, p. 1-14, 2017. DOI: 10.5007/1518-2924.2017v22n50p1 Acesso em: 06 fev. 2020.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **Logeion: filosofia da informação**, v. 6, n. 1, p. 57-73, 2019. DOI: 10.21728/logeion.2019v6n1.p 57-73 Acesso em: 05 fev. 2020.

PAULA, S. L. et al. Metodologias ativas: uma ação colaborativa para formação de multiplicadores. **Anais do 2º Encontro Regional Norte-nordeste em Educação em Ciência da Informação**, Sergipe, v. 1, n. 2, p.160-167, 2018. DOI: <https://doi.org/10.33467/conci.v1i2.10268> Acesso em: 06 fev. 2020.

PINTRO, S.; VARVAKIS, G.; INOMATA, D. O. Competências do bibliotecário no processo de referência educativo de bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 22, n. 2, p. 329-342, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/70003>. Acesso em: 05 fev. 2020

VALLS, V. M. O enfoque por processos da nbr iso 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 2, 2004. DOI: 10.18225/ci.inf..v33i2.1059 Acesso em: 06 fev. 2020.