

*Relato de Experiência*

# Método de avaliação coletiva como um instrumento de escuta sensível nas bibliotecas multinível do Ifes: uma análise no contexto da pandemia de covid-19

Rossanna dos Santos Santana Rubim<sup>1</sup> 

Maristela Almeida Mercandeli Rodrigues<sup>2</sup> 

Gabriela de Almeida Cassa<sup>3</sup> 

**Resumo:** Com este relato de experiência, intencionamos descrever como se deu uma atividade de avaliação coletiva, com ênfase na escuta sensível, realizada no âmbito do Instituto Federal do Espírito Santo, da qual tomaram parte todas as unidades de informação dos diferentes *campi* deste instituto. Temos como objetivo compartilhar essa ação, pensando ser ela válida nos processos de diagnóstico e de gestão de bibliotecas múltiplas, em um único arcabouço institucional. Tal avaliação teve como fito inicial levantar sistematicamente informações a serem prestadas no âmbito do Censo do Ensino Superior do ano base 2021. A coleta de dados junto às pessoas bibliotecárias se deu por meio de formulário eletrônico, constituído por questões objetivas e subjetivas, tendo sido os dados tratados de maneira quantitativa e qualitativa, usando como principal esteio a categorização das respostas para análise de conteúdo. Houve adesão de todas as bibliotecas e os resultados coletados tanto possibilitaram a consolidação dos registros das práticas possíveis em tempos de pandemia pelo Coronavírus, quanto elencaram inquietações das equipes quanto aos desafios e potencialidades advindas desse cenário de excepcionalidade.

**Palavras-chave:** Avaliação coletiva – Métodos; Escuta organizacional; Comunicação sensível; Ifes - Bibliotecas multinível.

*Collective assessment method as a sensitive listening instrument in Ifes multilevel libraries: an analysis in the context of the covid-19 pandemic*

**Abstract:** With this experience report, we intend to describe how a collective assessment activity took place, with an emphasis on sensitive listening, conducted within the scope of the Instituto Federal do Espírito Santo, in which all information units from the different campuses took part. We aim to share this action, thinking that it is valid in the diagnosis and management processes of multiple libraries, in a single institutional framework. The initial aim of this assessment was to systematically collecting

---

<sup>1</sup> Mestra em Letras, Instituto Federal do Espírito Santo, rossanna@ifes.edu.br

<sup>2</sup> Mestra em Gestão e Estratégia, Instituto Federal do Espírito Santo, mercandeli@ifes.edu.br

<sup>3</sup> Bacharel em Biblioteconomia, Instituto Federal do Espírito Santo, gabrielacassa@ifes.edu.br

information to be provided within the scope of the Higher Education Census (CENSUP) for the base year 2021. Data collection from librarians took place through an electronic form, consisting of objective and subjective questions, with the data treated in a quantitative and qualitative manner, using the categorization of responses for content analysis as the main basis. All libraries participated and the results collected both enabled the consolidation of records of possible practices in times of the Coronavirus pandemic and highlighted the teams' concerns regarding the challenges and potential arising from this exceptional scenario.

**Keywords:** Collective assessment – Methods; Organizational listening; Sensitive communication; Ifes - Multilevel libraries.

### *El método de evaluación colectiva como instrumento de escucha sensible en las bibliotecas multinivel de Ifes: un análisis en el contexto de la pandemia covid-19*

**Resumen:** Se pretende, con este relato de experiencia, describir cómo se dió una actividad de evaluación colectiva, con énfasis en la escucha sensible, realizada en el ámbito del Instituto Federal de Espírito Santo, en la cual participaron todas las unidades de información de los diferentes campi de este instituto. Se objetiva compartir esa acción, pensando ser válida en los procesos diagnósticos y de gestión de bibliotecas múltiples, en un único andamiaje institucional. Tal evaluación tuvo como blanco inicial levantar sistemáticamente informaciones que se las presten en el ámbito del Censo de Enseñanza Superior del año base 2021. La recopilación de datos junto al personal bibliotecario se dió por medio de formulario electrónico, compuesto por cuestiones objetivas y subjetivas, tratándose los datos de manera cuantitativa y cualitativa, utilizando como principal soporte la categorización de las respuestas para análisis de contenido. Hubo la adhesión de todas las bibliotecas y los resultados recopilados posibilitaron tanto la consolidación de los registros de las prácticas posibles en tiempos de pandemia por el Coronavirus, como alistaron desasosiegos de los equipos cuanto a los retos y potencialidades advenidos de ese escenario de excepcionalidad.

**Palabras-clave:** Evaluación colectiva - Métodos; Escucha organizacional; Comunicación sensible; Ifes - Bibliotecas multinivel.

**Como citar este artigo:** RUBIM, Rossanna dos Santos Santana; RODRIGUES, Maristela Almeida Mercandeli; CASSA, Gabriela de Almeida. Método de avaliação coletiva como um instrumento de escuta sensível nas bibliotecas multinível do Ifes: uma análise no contexto da pandemia de covid-19. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, p. 1-16, 2024. DOI: 10.35699/2237-6658.2024.52101

## **1 Introdução**

Atuando como bibliotecárias em três diferentes *campi* do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), tendo ocupado posições que demandam tomadas de decisão variadas, percebemos que sempre é desafiador promover momentos propícios à sistemática avaliação de atividades ou que, em alguma medida, favoreçam a compreensão devida dos diferentes enfrentamentos inerentes às práticas bibliotecárias cotidianas. Tal cenário se configura considerando: a maneira como se organizam as 22 (vinte e duas) unidades de informação do Ifes, que se encontram dispersas geograficamente; a prestação de serviços para diferentes comunidades acadêmicas, visto as ofertas de formação serem organizadas considerando, principalmente, os diferentes arranjos produtivos locais; a atuação com diferenciado quantitativo de servidores, com variadas formações; e, principalmente, o fato de que não estão

organizadas administrativamente como um sistema de bibliotecas, mas frequentemente estão sujeitas a agir como tal. Temos, assim, como disposto por Moutinho (2014) e corroborado por Almeida, Perucchi e Freire (2021), bibliotecas categorizadas como multinível, já que transitam entre os objetivos de atendimento de bibliotecas escolares, universitárias e/ou especializadas, não cabendo em apenas um espaço desses de significação, carecendo, assim, de demarcar sua identidade plural.

Dada as idiossincrasias desse arranjo, com o intuito de potencializar o alinhamento de práticas bibliotecárias, sejam elas técnicas, de produção documental ou de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, tais unidades de informação têm se organizado coletivamente por meio do Fórum de Bibliotecas do Ifes (FBI), que se configura num órgão consultivo diretamente subordinado à Pró-Reitoria de Ensino e composto por representantes Bibliotecários de cada *campus*. Recorrem a ele diferentes instâncias administrativas do instituto quando são necessárias intervenções para atendimentos a demandas diretamente relacionadas à organização no mérito da Administração Pública e às exigências normativas atinentes à educação profissional e tecnológica e que dialoguem com o fazer bibliotecário. Nesse esteio, torna-se indispensável identificar e aplicar métodos de avaliação e/ou coleta de dados coletiva, com o fito de garantir a adesão de colaboradores e de favorecer resultados que venham a contribuir para o atendimento às necessidades institucionais ora mencionadas.

Relatos de práticas bibliotecárias em tempos de pandemia são significativos, pois eles dão conta de trazer à luz esforços de transformação, sobrevivência e continuidade de ofertas de serviços com vistas a mediar acesso à informação, de diferentes formas e por diferentes meios, como é possível identificar na pesquisa de Azevedo (2021), que também lança mão de instrumento de coleta de escuta ao investigar os enfrentamentos de biblioteca do Instituto Federal do Amazonas, a qual classifica como sendo do tipo escolar. Contudo, ao discutir os achados, apenas o faz no mérito da identificação de atividades e decisões sobre adequação de prestação de serviços.

Considerando o exposto, com este trabalho, temos o objetivo de relatar uma experiência exitosa de realização de atividade de coleta de dados e avaliação entre todas as unidades de *campi* ofertantes de cursos de graduação, focada principalmente na promoção de comunicação e escuta sensível (mesmo que não totalmente síncrona), em atendimento a uma demanda específica do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (Inep), no âmbito da realização do Censo do Ensino Superior (Censup), ano base 2021, período no qual o Ifes ainda atuava em regime de excepcionalidade pela pandemia do Coronavírus. Nesse evento, o Inep disponibilizou um campo extra nos formulários do censo, a ser preenchido com

informações que fossem comuns a todo o instituto, querendo saber como se deram as ofertas de trabalhos, considerando o cenário da pandemia.

Percebemos, a partir desse motivador, mote para promover coleta de informações sistemática entre os representantes de nossas Bibliotecas, não somente querendo dizer de questões atinentes ao atendimento setorial, mas também em busca de oportunizar compartilhamentos outros, tais como os ligados às percepções relativas aos principais desafios e aprendizados diante de situação tão inesperada. Assim, o que trazemos aqui é um relato de como ocorreram: a definição do método de coleta de dados, os procedimentos de coleta, o tratamento dos dados e a devolutiva para os pares.

## **2 Escuta sensível no ambiente organizacional**

Ouvir o outro é uma habilidade fundamental para uma comunicação eficaz e para o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis e empáticos. É um ato de generosidade e de respeito, que envolve abrir espaço para a expressão das ideias, emoções e experiências de outra pessoa. Quando desenvolvemos a habilidade da escuta no ambiente organizacional, seja de maneira síncrona ou não, objetivamos o auxílio na tomada de decisão. A escuta organizacional é definida como um processo sistemático e em constante evolução, que utiliza uma variedade de instrumentos formais e informativos, pautados em comunicação síncrona ou assíncrona, para compreender os interesses e demandas presentes (Montes, 2019). Sendo que, no contexto atual, a escuta assíncrona é uma abordagem eficaz para coletar informações e opiniões de indivíduos de forma conveniente e flexível permitindo que os participantes respondam às perguntas em seu próprio ritmo, sem a necessidade de estarem presentes simultaneamente.

Independentemente dos tempos, espaços e formas favoráveis ao processo de comunicação, para Marcondes Filho (2019) ele é algo que ocorre de forma sensível, contribuindo para transformações de maneira sutil. Complementarmente, pensamos ser razoável afirmar que a comunicação é um fenômeno complexo que permeia todas as esferas da vida. Seu impacto está para além da simples troca de informações, em que as experiências comunicativas são capazes de moldar o entendimento de mundo, relações interpessoais e trajetórias individuais e coletivas.

Sólio (2010, p. 50) coaduna com a proposição de comunicação sensível trazida por Marcondes Filho (2019), e afirma que é “[...] fundamental que a organização desenvolva escutas na direção de seus sujeitos/grupos e que ela ‘faça uma escuta de si’ como instituição”. Essa premissa que vai ao encontro do ideário de Barbier (1998, 2007) sobre a

escuta sensível, que se apoia na empatia e que “[...] reconhece a aceitação incondicional do outro” (Barbier, 2007, p. 94). No mérito da pesquisa, o autor afirma que para que se dê tal escuta, “[...] o pesquisador deve saber sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para ‘compreender do interior’ as atitudes e os comportamentos [...]” (Barbier, 2007, p. 94).

Nesse esteio, mesmo que em caráter primário e experimental, percebemos ser importante trazer o resultado da interpretação das contribuições dos profissionais bibliotecários do Ifes, manifestadas por meio de respostas subjetivas a questionamentos sobre desafios e potencialidades identificadas durante trabalhos realizados de maneira remota em decorrência da pandemia pelo Coronavírus, com olhar atento e empático. Com isso, acreditamos que foi possível trazer à tona, institucionalmente, os enfrentamentos inerentes à prática de profissionais que se viram afastados dos afazeres cotidianamente relacionados ao espaço bibliotecário e ao livro diante de suas materialidades.

### **3 Sobre a demanda e a definição dos procedimentos**

Anualmente, as Instituições de Ensino Superior (IES) precisam alimentar o Censup com dados quantitativos referentes ao ano anterior. Dados relativos às Bibliotecas também são requeridos; contudo, em 2022, tendo em vista o enfrentamento mundial diante da covid-19, incluiu-se um campo para relato breve de como se deu o atendimento das unidades de informação das IES. Essa demanda foi repassada ao FBI-Ifes que, por meio de sua representação, identificou uma oportunidade para promoção de um momento de avaliação mais amplo, visto compreender ser necessário se voltar aos pares, já que bibliotecas são organismos conduzidos por pessoas que viram mudar paradigmas de atuação profissional de maneira rápida e intensa.

Diante da demanda descrita, considerando o pouco tempo para devolutiva, e cientes da importância de incluir o máximo de pessoas na promoção de momento de escuta e (quicá) reflexão, optamos pela seguinte dinâmica: a) realização de reunião com os representantes do FBI, para apresentação do caso e do método de coleta de dados; b) envio de formulário eletrônico, que foi respondido pelos representantes de cada biblioteca do Ifes, composto por questões objetivas e subjetivas; c) tabelamento e análise das respostas e redação de texto sucinto em atendimento ao Censup 2021; e d) devolutiva aos pares, com detalhes a respeito da interpretação das informações coletadas.

Houve acolhimento satisfatório da proposta de avaliação, por parte da comunidade bibliotecária e, no mérito do levantamento feito de forma objetiva, foi possível identificarmos

que, em linhas gerais, os bibliotecários conseguiram se adaptar ao trabalho remoto, atuando virtualmente nos atos de emissões documentais; na elaboração de fichas catalográficas; nas orientações a usuários; na participação em comissões de trabalho; na organização de eventos de ensino, pesquisa e/ou extensão; na participação em momentos de formação continuada e vários outros atinentes a questões de gestão. Também se movimentaram no sentido de ampliar a contratação de acessos às bibliotecas virtuais (Minha Biblioteca e Pearson) e bases de dados disponibilizadas pelo Instituto (Capes, Gedweb), fomentando a utilização delas. Ainda no que diz respeito à virtualidade, lançaram mão de uso frequente de redes sociais para manutenção de comunicação com usuários e como meios de veiculação de eventos organizados por elas.

Verificamos também que, sempre que necessário, os profissionais compareciam às dependências dos *campi*, o que possibilitou a continuidade de ações administrativas de aquisição e de processamento técnico e mecânico de materiais informacionais.

A retomada de serviços presenciais foi marcada por cuidados diversos, tal como o agendamento para atendimento, revezamento de horários de trabalho, controle de fluxo de usuários no interior da biblioteca e no acesso ao acervo, instituição de quarentena para materiais devolvidos e outros delimitados pelos protocolos institucionais. Contudo, tendo o terminado ano de 2021, não havia ainda registro de retomada de atuação como era antes da pandemia.

Entretanto, compreendemos que as informações até então arroladas, embora importantes, davam conta apenas da descrição de ações realizadas, no intuito de imprimir continuidade aos trabalhos o mais próximo possível de um cenário de “normalidade”. A seguir, apresentamos os resultados da análise das contribuições espontâneas dos bibliotecários do Ifes (foco de nosso relato com base na valorização da comunicação/escuta sensível), quando perguntados sobre os desafios e as potencialidades identificadas em tempos pandêmicos, diretamente relacionados ao seu fazer profissional.

#### **4 Análise de conteúdo e interpretação das contribuições espontâneas**

Diante do pedido que se manifestassem livre e espontaneamente sobre os aspectos desafiadores e as potencialidades visualizadas em tempos de pandemia, notamos que houve adesão profícua dos respondentes, sem ocorrência de respostas monossilábicas ou evasivas. Esse primeiro contato nos levou a crer que os profissionais ansiavam por essa escuta.

Para proceder à análise dessas manifestações subjetivas, adotamos a metodologia de análise de conteúdo categorial, conforme disposto por Bardin (2011), tendo sido elencadas categorias correspondentes aos dois cenários mencionados. No mérito dos desafios, como

pode ser visualizado no Gráfico 1, identificamos oito categorias nas quais as falas poderiam ser enquadradas.

Gráfico 1 – Ocorrências das categorizações das contribuições dos respondentes sobre os maiores desafios em tempos de pandemia



Fonte: elaboração própria, 2024.

A categoria predominante nas respostas foi **Adaptação às Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs)**. Essa categoria diz respeito a como os profissionais bibliotecários incorporaram as TDICs em suas rotinas de gestão e no desenvolvimento das atividades durante a pandemia do Coronavírus, como relata um dos bibliotecários na fala a seguir:

1) De um dia para o outro, transformar rotinas diárias, que antes eram presenciais, em rotinas totalmente remotas; 2) organizar a equipe para atendimento das demandas por e-mail, 3) criar novos serviços que pudessem ser oferecidos à distância, tais como treinamentos online e oficinas; 4) Contar somente com acervos digitais para apoiar a pesquisa e o ensino, uma vez que o acervo físico estava fechado (Respondente 6).

Vimos que foi exigido dos profissionais bibliotecários o desenvolvimento de habilidades na área da informação digital, demandando a superação de um obstáculo de carência de formação para o desenvolvimento de habilidades profissionais contemporâneas de potencialização da gestão e da mediação de informação em tempos digitais, constituindo-se assim como um desafio a ser superado na condução dos trabalhos.

Outra categoria que emergiu das respostas foi a **Impossibilidade de emprestar materiais** e diz respeito às dificuldades enfrentadas na execução dessa atividade que normalmente é presencial.

O maior desafio apresentado nesse período foi disponibilizar a informação aos usuários. Devido à dificuldade de acesso às bibliotecas virtuais, a princípio, pelos usuários. E também somatizado ao fato que muitos ainda preferiam usar os materiais impressos, pois não eram afeitos ao uso das bibliografias em meio eletrônico (Respondente 8).

Impossibilitada de desenvolver as atividades presenciais, a biblioteca precisou adaptar-se ao virtual dentro de um prazo muito curto, o que de fato, foi o maior desafio. A adequação de serviços para um contexto mediado pelas tecnologias, como o agendamento online para empréstimo e devoluções, a preocupação no envio de reforço e novas orientações para acesso às plataformas digitais exigiu muito esforço num contexto que não havia precedentes (Respondente 20).

As falas, na categoria em pauta, nos deixaram intensa impressão do sentimento de exasperação desses bibliotecários que, abruptamente, viram o fazer profissional ser forçosamente modificado, a partir de um afastamento não negociável da materialidade inerente ao cotidiano do trabalho em unidades de informação de uma instituição de ensino, prioritariamente. Ao direcionarmos nossa escuta aos colegas, vemos representado sentimento de insuficiência, ao ver o público-alvo de suas prestações de serviços terem limitado acesso aos acervos, com a restrição transitória dos empréstimos domiciliares. Complementarmente, a análise também nos apontou para a necessidade de adoção de novos métodos para atender à demanda por este tipo de serviço: o virtual.

Na categoria **Comunicação institucional**, observamos que outro importante enfrentamento foi a manutenção de uma comunicação eficaz entre os setores e com os usuários, como exemplificado no trecho que ora transcrevemos: “o maior desafio foi concentrar o atendimento da biblioteca nos canais de comunicação disponibilizados pela instituição” (Respondente 7).

As falas dos bibliotecários revelaram que nem todos estavam atentos aos comunicados enviados pela instituição. Havia dificuldades em estabelecer comunicação fluida com outros setores, entre chefias e com os usuários, o que pode ter resultado em obstáculos importantes para o andamento adequado das atividades, já tão prejudicadas.

A **Mudança de paradigma da atuação profissional**, como categoria de análise, evidencia a necessidade de, como relatou claramente um dos colegas, “se reinventar para que os serviços ofertados de forma presencial continuassem a ser ofertados sem prejudicar o usuário” (Respondente 10). Isso destaca a importância de adaptar a abordagem tradicional de



atendimento, aproveitando tecnologias e recursos on-line para garantir a continuidade dos serviços prestados pelas bibliotecas. Essa adaptação demandou dos bibliotecários uma compreensão profunda das necessidades dos usuários, das limitações institucionais em termos de estrutura e ferramentas tecnológicas e a implementação de soluções criativas para enfrentar os desafios. Situação essa que, novamente, a nós pareceu evidenciar a inquietação desse profissional ao querer continuar a executar seu papel de mediador.

A categoria **Cuidado para não se contaminar** está associada à questão da qualidade do serviço em meio ao temor do risco de infecção pela covid-19. Notamos uma ênfase na necessidade de manter o padrão de qualidade na prestação de serviços, mesmo em condições complexas como as vivenciadas durante a crise sanitária, o que se evidencia na fala do Respondente 16: “oferecer um serviço de qualidade em meio ao temor do risco de infecção pela covid-19 e ainda levar o mesmo risco aos seus familiares”.

Observamos ainda o dilema pessoal do bibliotecário em levar o risco de infecção para seus familiares, o que vai ao encontro da preocupação que muitos trabalhadores tiveram ao longo da pandemia, equilibrando a responsabilidade profissional com a segurança pessoal e a de seus entes queridos. As respostas apontaram a necessidade de atender à demanda de serviços bibliotecários, mas com a ressalva de seguir protocolos de segurança. Isso indica a existência de consciência pessoal e profissional sobre a gravidade da situação, e a importância, naquele momento, de seguir as diretrizes de saúde pública, evitando assim a propagação do vírus, protegendo não apenas a si mesmo, mas também os usuários da biblioteca e a comunidade em geral.

Elencamos também a categoria de análise **Impossibilidade de realizar procedimentos técnicos presenciais**, que apesar de não muito recorrente, associada a apenas duas respostas, remeteu-nos novamente aos enfrentamentos de necessidade de mudança da práxis, dessa feita, dizendo da estranheza de não se relacionar pessoalmente com os usuários, ou de prosseguir com uma atuação que está consolidada na ilustração do fazer bibliotecários: o processamento mecânico e técnico de materiais informacionais impressos.

*Impossibilitada de desenvolver as atividades presenciais, a biblioteca precisou adaptar-se ao virtual dentro de um prazo muito curto, o que de fato, foi o maior desafio. A adequação de serviços para um contexto mediado pelas tecnologias, como o agendamento online para empréstimo e devoluções, a preocupação no envio de reforço e novas orientações para acesso às plataformas digitais exigiu muito esforço num contexto que não havia precedentes (Respondente 20, destaque nosso).*

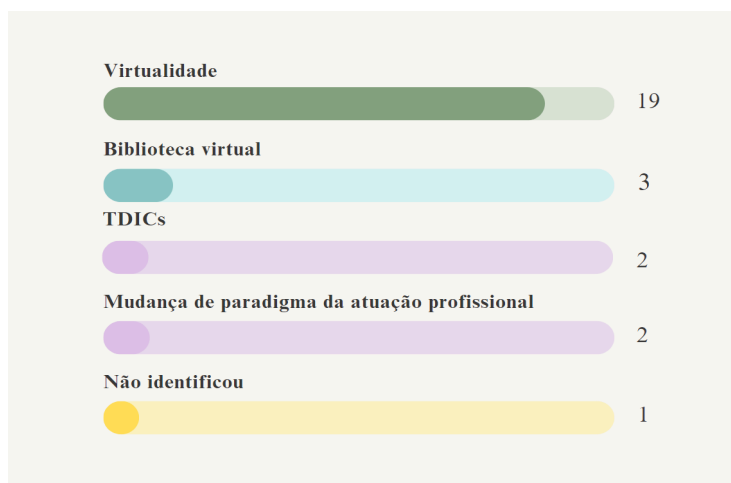
Manifestação clara como a transcrita nesse excerto, nos levou a inferir que o rompimento do fazer tradicional do campo da Biblioteconomia no que diz respeito à biblioteca física (circulação de materiais, processamentos mecânicos e técnicos de materiais) deixou a mostra um conflito sobre a identidade do profissional da informação, que não teve tempo de se reelaborar, com responsabilidade, para uma situação repentina de mudança de paradigmas.

Por fim, no mérito dos desafios, temos a categoria **Limitações das TDICs**, associada a uma das respostas, que percebemos se referir aos problemas inerentes à impossibilidade de uso adequado da TDICs pelos usuários, e não pelos bibliotecários, no contexto da pandemia de covid-19. A respondente destaca que a falta de infraestrutura de conectividade e a distância entre o campus e a cidade tornou o acesso à internet problemático, o que, por sua vez, afetou diretamente a possibilidade dos alunos utilizarem recursos on-line e realizarem atividades e acessarem materiais informacionais de forma remota.

Essa preocupação relativa aos recursos que os usuários dispõem para que possam, ao final, recuperar e utilizar serviços de informação, passaram a também fazer parte do planejamento dessa profissional, e quiçá dos outros que trouxeram tal situação em seus discursos, e evidenciam cenário de desigualdade de acesso ao conhecimento e diferentes oportunidades que cada indivíduo tem para aprender de maneira eficaz.

Analisadas as respostas relativas aos enfrentamentos, voltamos nossa atenção às potencialidades evidenciadas pelos bibliotecários do Ifes, no desenvolvimento de suas atividades em tempos de excepcionalidade de vida e de práticas profissionais. Com isso em mente, destacamos cinco categorias, como ilustrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Ocorrências das categorizações das contribuições dos respondentes sobre potencialidades percebidas a partir das experiências em tempos de pandemia



Fonte: elaboração própria, 2024.

De maneira pontual, identificamos a categoria **Virtualidade** como destaque no quesito potencialidades, o que a nós transparece como retrato de uma transformação experimentada pelas bibliotecas e bibliotecários, no decorrer do período da pandemia. Assim pensamos pelo fato de que houve clara manifestação de ter sido um grande desafio a adaptação às TDICs, no mesmo cenário.

Ter tido a oportunidade de utilizar, ativa ou passivamente, tecnologias digitais de informação e comunicação de modo a facilitar modos de atendimento, até diversificando ofertas de trabalho, o que, de certo modo, estreitou o distanciamento entre servidores e usuários reais/potenciais; Por ter mais tempo disponível, fora do atendimento, poder colaborar com demandas outras de trabalho, no âmbito do Ensino, podendo compartilhar de experiências que de outra forma não seriam possíveis e demonstrando habilidades e competências para desenvolver atividades variadas institucionalmente (Respondente 17).

Falas como essa que transcrevemos, deram a entender que, apesar dos desafios, os bibliotecários puderem se reinventar, buscando proximidade com tecnologias outras e mudando paradigmas, por meio da valorização do que a virtualidade das práticas e dos serviços podem oferecer. Em suma, a virtualidade nas bibliotecas não apenas permitiu a continuidade dos serviços durante um período desafiador, mas também abriu portas para novas oportunidades e maneiras de atender às necessidades dos usuários. A integração eficaz das tecnologias digitais e a flexibilidade dos bibliotecários demonstraram resiliência e possibilidade de evolução das bibliotecas em um mundo cada vez mais digital.

A categoria **Biblioteca virtual** emerge com destaque significativo durante o período da pandemia, conforme evidenciado pelos bibliotecários entrevistados, estando diretamente relacionada com a categoria virtualidade, pois a transição para um ambiente virtual impulsionou mudanças e melhorias nas atividades desenvolvidas nas bibliotecas, essas mudanças que foram avaliadas como positivas.

A utilização das Bibliotecas Digitais cresceu significativamente durante todo período da pandemia (Respondente 7).

Ampliação do acesso ao acervo digital (Respondente 12).

Compreendemos, também, que os profissionais entenderam que as mudanças de práticas e a adoção de novas tecnologias proporcionaram melhorias na comunicação interna, no sentido de uma maior divulgação das bibliotecas digitais disponíveis na instituição, o que foi importante para conscientizar os usuários sobre os recursos disponíveis, promover o acesso e o uso mais amplo das fontes de informação digitais.

Na categoria **Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs)** elencamos as respostas atinentes diretamente ao uso de TDICs nas práticas profissionais diárias, lembrando que essa destacou-se também como desafio. Para os respondentes, tais tecnologias desempenharam papel fundamental para as bibliotecas e serviços de informação no contexto da pandemia, influenciando positivamente também a interação com os usuários. Além disso, os profissionais bibliotecários destacaram que com as TDICs foi possível ampliar espaços de colaboração e compartilhamento entre seus pares, como arrolado por um dos respondentes:

01. Uso das mídias sociais com maior frequência. 02. Uso do Google drive, através do compartilhamento de documentos; 03. Reuniões através da Webconferência; 04. Criação do agendamento online, para atendimento aos usuários, utilizando o Calender; 05. Atualização com mais frequência da biblioteca, para fornecimento de informações sobre abertura do setor (Respondente 19).

A categoria **Mudança de paradigma na atuação profissional dos bibliotecários** surge como uma resposta imediata às inquietações tão presentes quando da discussão sobre os desafios, pois nas falas que nela se enquadram, percebemos uma série de mudanças significativas, a partir do delineamento do cenário da pandemia, com destaque para como as ferramentas tecnológicas desempenharam um papel fundamental na transformação de suas funções e na ampliação de suas possibilidades de atuação. De acordo com os bibliotecários ouvidos, observou-se melhora na comunicação da equipe da biblioteca não apenas entre colegas de mesmo setor, mas também com os demais setores do campus.

O uso das ferramentas tecnológicas disponíveis promoveu melhoria na comunicação da equipe da biblioteca não só com os colegas do próprio setor, mas com os demais setores do campus; 2) maior divulgação das bibliotecas digitais disponíveis na instituição; 3) sem o atendimento presencial, tivemos maior tempo disponível para outras atividades, principalmente preparação e aplicação de oficinas de divulgação de fontes de informação, tanto em salas de aula remotas, apoiando professores, quanto para os colegas TAEs do campus; 4) desburocratização e rapidez nos serviços tais como emissão de Nada consta e recebimentos de TCCs que passaram a ser feitos totalmente por e-mail institucional e/ou Sipac (Respondente 6).

Para além das questões de mudanças de práticas em decorrência do uso de tecnologias diversas, também percebemos que a prática presencial diária pode acabar cerceando o desenvolvimento de práticas transversais por parte dos bibliotecários, já que restou evidente nos relatos que a disponibilidade de mais tempo, devido à diminuição do atendimento

presencial, permitiu que fossem desenvolvidas outras atividades, de cunho multidisciplinar e formativo, por exemplo.

Em última instância, notamos que apenas um respondente não identificou nenhuma potencialidade a partir da experiência de excepcionalidade no período de pandemia, o que não pensamos ser pertinente desmerecer, pois pode indicar uma série de situações, como, por exemplo: o pensar do profissional que a biblioteca pode não estar bem equipada para atender às necessidades de seus usuários que buscam serviços ou recursos a distância. Nesse esteio, acreditamos que é imperativo que a instituição busque avaliar quais fragilidades são inerentes à unidade de informação onde está lotado o respondente, de maneira a pensar em ações de curto, médio e longo prazo com vistas à mudança dessa realidade; sendo fundamental não inferir automaticamente que a manifestação em pauta seria traduzida apenas como indiferença.

## **5 Considerações finais**

Trazemos neste relato um tanto da realidade experimentada por um conjunto de unidades de informação, classificadas como bibliotecas multinível, dada a peculiaridade de constituição dos variados públicos-alvo de seus serviços. Ao dizer de tal realidade, nos importou compartilhar um experimento de promoção de escuta sensível, adaptada aos modos de compartilhar contemporâneos, permitidos pela virtualidade.

Enquanto pares e observadoras, debruçamo-nos nos registros livres das falas dos colegas bibliotecários do Instituto Federal do Espírito Santo, querendo demonstrar como a promoção dessas oportunidades de manifestação, e valorização dela por meio de sua análise sistemática, pode ser um importante instrumento nos processos diagnósticos e de gestão nas instituições.

O cenário que desnudamos, por meio das respostas dos colegas profissionais da informação, aponta para uma atual mudança de paradigma no que concerne ao fazer facilmente limitado por um estereótipo do que é ser bibliotecário, principalmente no mérito do uso das TDICs. Não que, antes de instaurado o isolamento social face à pandemia, os bibliotecários da instituição fossem estranhos à oferta de serviços virtuais, pois a contratação de bibliotecas virtuais, a alimentação de repositório institucional, o atendimento por e-mail e o uso de mídias sociais já faziam parte da realidade do Ifes. Porém, de maneira abrupta, foi necessário abandonar práticas de atendimento prioritariamente presenciais para assumir outras exclusivamente virtuais. Nesse cenário, acentuaram-se as dificuldades outrora ocultas no lidar com determinados recursos tecnológicos (como é possível identificar nas análises que

trazemos), de ter que repensar os fazeres sem a habitual “presencialidade” e de desenvolver (ou melhorar) habilidades atinentes ao uso das TDICs para prestação dos serviços de informação.

Verificamos que muitos foram os desafios no âmbito da prestação de serviços das bibliotecas do Ifes, mas não menos importante, ao permitir que os bibliotecários gestores compartilhassem suas inquietações e enfrentamentos reais no decorrer de uma situação atípica, não só para eles como para o mundo todo, solidificou-se nosso entendimento de que é preciso lançar mão de ferramentas que possibilitem a promoção da escuta, e que ela não seja passiva e observada apenas quantitativamente. Ao contrário, que sejam promovidos momentos de aproximação, como ora exemplificamos, que podem ser simplificados e servirem de importante subsídio para tomadas de decisão, desde que se observem alguns importantes passos, tais como: explicação clara da demanda, incentivo à participação, análise criteriosa e cuidadosa dos dados e devolutiva à comunidade sobre os achados.

No caso ora descrito, os achados não apenas serviram ao atendimento da demanda informacional específica do Censup, mas a maneira como se conduziram as comunicações solidificou-se como opção do FBI para escutas outras em prol da representação dos bibliotecários em âmbito institucional, uma vez que o ambiente coletivo desse Fórum (que tem mostrado peso maior na instituição do que ações individuais) é um terreno fértil para investidas no sentido de compreender demandas e anseios atinentes à prática diária desses profissionais.

Frente ao exposto, afirmamos ser essencial ao gestor de qualquer unidade informação pensar meios de se aproximar das pessoas que movimentam as engrenagens de nossas bibliotecas, e que uma vez ouvidas, elas possam contribuir com ações que permitam ao usuário final o acesso democrático e responsável à informação.

## Referências

ALMEIDA, J. L. S.; PERUCCHI, V; FREIRE, G. H. A. Biblioteca multinível nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia: uma nova identidade. In: RUBIM, R. S. S.; RODRIGUES, M. A. M. (org.). **Práticas bibliotecárias na Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2021. p. 95-111.

AZEVEDO, S. P. **Adequação da biblioteca do Instituto Federal do Amazonas - Campus Zona Leste em tempos de pandemia**: o papel do bibliotecário escolar. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2021. Disponível em: <http://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/6086>. Acesso em: 11 ago. 2023.

BARBIER, R. A escuta sensível na abordagem transversal. In.: BARBOSA, J. (coord.). **Multirreferencialidade nas Ciências e na Educação**. São Carlos: Editora da UFSCar, 1998. pp. 168-199.

BARBIER, R. As noções-entrecruzadas em pesquisa-ação. In.: BARBIER, R. **Pesquisa-ação**. Brasília: Liber Livro, 2007. pp. 85-157.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

MARCONDES FILHO, C. **A comunicação do sensível: acolher, vivenciar, fazer sentir**. São Paulo: ECA/SP, 2019. Disponível em: <https://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/view/368/324/1332>. Acesso em: 26 jun. 2023.

MONTES, C. C. La escucha organizacional: una propuesta conceptual. **Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación**. Colombia, v. 17, n. 34, 2019. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7019419>. Acesso em: 21 jun. 2023.

MOUTINHO, S. O. M. **Práticas de leitura na cultura digital de alunos do ensino médio integrado do IFPI - Campus Teresina Zona Sul**. 2014. 183 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2014. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3075>. Acesso em: 19 jun. 2023.

SÓLIO, M. B. O papel fundante da escuta na Comunicação Organizacional. **Organicom**, [S. l.], v. 7, n. 12, p. 25-51, 2010. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2010.139046.

## NOTAS

**Concepção e elaboração do manuscrito:** R. S. S. Rubim, M. A. M. Rodrigues

**Coleta de dados:** R. S. S. Rubim, G. A. Cassa

**Análise de dados:** R. S. S. Rubim, M. A. M. Rodrigues

**Discussão dos resultados:** R. S. S. Rubim, M. A. M. Rodrigues, G. A. Cassa

**Revisão e aprovação:** R. S. S. Rubim, M. A. M. Rodrigues, G. A. Cassa

### DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DOS DADOS

O conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo não está disponível publicamente: Os dados foram coletados numa perspectiva de trabalho e foram arquivados tão logo puderam ser extraídos insumos para resposta ao censo, o que se deu de forma bem sucinta. Também os gráficos e comentários foram mostrados apenas em reunião virtual, para o coletivo que participou da ação de avaliação coletiva, sem publicação em nenhum meio.

### FINANCIAMENTO

Não se aplica

### CONFLITO DE INTERESSES

Não se aplica

### REVISÃO E NORMALIZAÇÃO

Os autores

### EDITOR RESPONSÁVEL

Patrícia Nascimento Silva (<https://orcid.org/0000-0002-2405-8536>)

### EQUIPE DE APOIO

Josiane Santos Lima (<https://orcid.org/0009-0001-2672-0351>)

### HISTÓRICO

Recebido em: 09-04-2024 – Aprovado em: 04-06-2024 – Publicado em: 03-07-2024.