

# Comunicação e interação entre profissionais de sistemas e/ou redes de bibliotecas: a experiência da Embrapa

**Alessandra Rodrigues da Silva** (EMBRAPA) - alessandra.silva@embrapa.br

**Jeane de Oliveira Dantas** (Embrapa) - jeane.dantas@embrapa.br

**Maria de Fátima da Cunha** (Embrapa) - maria.cunha@embrapa.br

**Rosângela Galon Arruda** (Embrapa) - rosangela.arruda@embrapa.br

## **Resumo:**

*Comunicação e interação são termos bastante valorizados contemporaneamente por gestores de organizações públicas e privadas. As facilidades das tecnologias de informação e comunicação (TIC) aliadas à consolidação das democracias e à apropriação do conceito de cidadania fazem com que as pessoas queiram se comunicar e interagir tanto no campo individual quanto no coletivo. O que, como, a quem e quando são elementos fundamentais para que o processo de comunicação seja dialógico e contribua para que as equipes se sintam motivadas a realizar um trabalho profícuo e diferenciado. Contudo, para isso não basta apenas transmitir ou passar informações, é necessário que haja interação e reconhecimento entre os participantes, no âmbito da socialização de conhecimentos e do compartilhamento de experiências. Este trabalho objetiva apresentar o relato de experiência da equipe da coordenação do Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB) - composto por 43 bibliotecas, localizadas nas cinco regiões do país, sobre o emprego de videoconferências como estratégias para potencializar a comunicação e interação entre seus membros. Ressalta-se que a ação foi e é desenvolvida de forma independente, ou seja, não há um projeto específico para sua promoção. Além disso, é oportuno mencionar que as apreensões descritas consistem no posicionamento da equipe da coordenação do SEB e de algumas mensagens dos membros do SEB compartilhadas com a coordenação por e-mail, ao telefone ou presencialmente.*

**Palavras-chave:** *Comunicação. Sistema Embrapa de Bibliotecas. Práticas profissionais. Tecnologias de informação e comunicação.*

**Eixo temático:** *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

## 1 Introdução

Comunicação e interação são termos bastante valorizados contemporaneamente por gestores de organizações públicas e privadas. As facilidades das tecnologias de informação e comunicação (TIC) aliadas à consolidação das democracias e à apropriação do conceito de cidadania fazem com que as pessoas queiram se comunicar e interagir tanto no campo individual quanto no coletivo.

O que, como, a quem e quando são elementos fundamentais para que o processo de comunicação seja dialógico e contribua para que as equipes se sintam motivadas a realizar um trabalho profícuo e diferenciado. Contudo, para isso não basta apenas transmitir ou passar informações, é necessário que haja interação e reconhecimento entre os participantes, no âmbito da socialização de conhecimentos e do compartilhamento de experiências.

Essas questões tornam-se ainda mais relevantes para organizações distribuídas em diferentes regiões geográficas, uma das características da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), que, atualmente, possui 46 unidades descentralizadas, 17 unidades centrais no Brasil, além de quatro laboratórios virtuais no exterior e três escritórios internacionais na América Latina e África. Nesse sentido, a existência de comunicação efetiva, por canais de fácil adesão e com linguagem adequada é de fundamental importância, uma vez que contribui para integrar as pessoas, propiciar a coesão do sistema e melhorar a qualidade do trabalho (CHIAVENATO, 1999).

Parcela significativa da gestão da informação científica e tecnológica da Embrapa é praticada pelo Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB) – composto por 43 bibliotecas, que, tal como as unidades da empresa, estão localizadas nas cinco regiões do país. A integração entre essas equipes se dá em nível de cooperação técnica, por meio de normativos comuns, já que cada unidade possui sua estrutura e regimentos próprios. Em Brasília, na Sede da Embrapa, está localizada a coordenação do SEB, vinculada à Embrapa Informação Tecnológica (EMBRAPA, SEB, 2017).

Atento a esse cenário, em que comunicação e integração se tornaram elementos vitais nas organizações, a partir de meados de 2015, o SEB implementou algumas medidas no intuito de potencializar essas ações nas equipes das bibliotecas, a saber: lançamento de informativo eletrônico com orientações relacionadas a atividades práticas biblioteconômicas intitulado ‘SEB em Ação’; inauguração de comunidade virtual vinculada ao portal da Empresa; promoção de cursos a distância de média duração; realização de treinamentos *online* e, também, a realização de videoconferências entre as equipes das bibliotecas da Empresa.

Este trabalho objetiva apresentar o relato de experiência da equipe da coordenação do SEB sobre o emprego de videoconferências como estratégias para potencializar a interação entre seus membros. Ressalta-se que a ação foi

e é desenvolvida de forma independente, ou seja, não há um projeto específico para sua promoção. Além disso, é oportuno mencionar que as apreensões descritas consistem no posicionamento da equipe da coordenação do SEB e de algumas mensagens dos membros do SEB compartilhadas com a coordenação por *e-mail*, ao telefone ou presencialmente.

## **2 Relato de experiência**

A descrição do planejamento e da realização de videoconferências entre as equipes que integram as bibliotecas da Embrapa constituiu o foco desse trabalho. A próxima subseção se dedica a apresentar as primeiras ações desenvolvidas por meio do sistema de videoconferências interno da Empresa, já a segunda se volta para as ações realizadas, no ano de 2017, por meio de sala virtual que a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) disponibilizou ao SEB.

### **2.1 Primeiro momento: videoconferências realizadas no sistema interno**

A Embrapa possui um sistema para videoconferências gerenciado pelo Departamento de Tecnologia da Informação, que exige que o solicitante faça o agendamento prévio da sala virtual e também providencie uma sala física que tenha o equipamento específico. Dessa forma, durante a primeira etapa de realização das videoconferências, as equipes de cada uma das 43 bibliotecas precisavam agendar previamente o uso da sala de videoconferência de sua unidade (normalmente, cada unidade possui apenas uma sala, utilizada por todos empregados).

Essa primeira etapa aconteceu a partir de meados do ano de 2015 até o final do ano de 2016, com periodicidade variada, o que totalizou quatro videoconferências, com a participação em média de 23 equipes de bibliotecas.

O processo prévio à realização da reunião consistia nas seguintes etapas: a) verificar as datas disponíveis no sistema de videoconferência e levantar potenciais opções, b) enviar estas para a lista de discussão das bibliotecas com o objetivo de que as equipes opinassem sobre a data mais oportuna, c) escrever e divulgar na lista de bibliotecas mensagem com a data selecionada, os horários e as informações para acesso à reunião.

No dia da videoconferência, toda a equipe da coordenação do SEB se mobilizava para que fossem solucionados problemas que viessem a acontecer, bem como um dos membros ficava responsável por enviar um *e-mail* de lembrete para a lista de discussão.

Era necessário ir para sala física que possuísse o equipamento de videoconferência, com antecedência de 30 minutos, para preparar as configurações e realizar a chamada, pois os demais participantes só conseguiam acessar a sala após a abertura, que era realizada pela equipe da coordenação do SEB, em Brasília. Em alguns momentos, a rede ficava muito instável e a chamada era descontinuada, de forma que se fazia necessário

repetir o procedimento de chamada inicial e aguardar o retorno das outras unidades, o que ocasionava alguns atrasos.

A reunião era normalmente oferecida em duas sessões, uma pela manhã e a outra pela tarde, sendo que cada horário abrangia determinadas regiões geográficas. Essa divisão se fazia necessária, uma vez que as unidades situadas na Região Norte e em outras localidades possuem diferença significativa de fuso-horário. Durante a vigência do horário de verão, a situação se tornava ainda mais difícil, uma vez que a diferença de horário entre algumas unidades com a hora de Brasília chega a ser de 3 horas.

Iniciada a reunião, fazia-se a conferência das equipes das bibliotecas presentes e alguns testes de áudio. Solicitava-se de imediato o desligamento dos microfones dos outros participantes para se manter a qualidade do áudio e evitar eco. A reunião consistia na apresentação de temas importantes para toda a equipe do SEB pela coordenação de Brasília, com a abertura de espaço para fala das equipes das unidades ao final.

A apresentação era compartilhada posteriormente na comunidade virtual e, também, era enviada mensagem para as bibliotecas cujas equipes não participaram, com o assunto “Sentimos sua falta” e perguntado o motivo da ausência. Além disso, fazia-se um documento com a memória da reunião para que se pudesse dar transparência aos assuntos e temas levantados.

Esse modelo, apesar de produtivo, apresentou algumas dificuldades, como o fato de haver a possibilidade de a sala com o equipamento físico para videoconferências nas unidades estar indisponível, já que a maioria delas possui apenas uma e a demanda de uso é grande, pois atende a vários setores. Além disso, a planilha de marcação contempla toda a Empresa, fato que requer o agendamento prévio, para o qual nem sempre as datas existentes são as mais adequadas, tendo-se em vista as necessidades das equipes das bibliotecas.

Em razão da diferença de fuso-horário entre algumas cidades em que a Embrapa possui unidades, a adesão aos encontros também era dificultada, já que, como citado, no horário de verão poderia ser de até 3 horas. Exemplifica esse fato a Embrapa Acre, localizada em Rio Branco, uma vez que uma reunião com início às 10 horas pelo horário de Brasília, lá seria às 07 horas. Essa dificuldade era minimizada devido à possibilidade de a equipe da Embrapa Acre participar da segunda videoconferência oferecida no turno da tarde, mas que também coincidia com o horário de almoço.

Inicialmente, as videoconferências buscaram ser mais informativas, ou seja, a coordenação do SEB apresentava informações importantes de serem niveladas entre as equipes das bibliotecas, bem como questões que exigiam discussão. Ao final da reunião, abria-se espaço para a participação de outros colegas (fala), o que quase nunca conseguia abranger todas as unidades, já que o tempo era escasso, as demandas grandes e os problemas de conexão

rotineiros. Além da questão do fuso-horário, esse era outro motivo para que as sessões fossem realizadas em dois turnos.

Ainda assim, o alcance dessas reuniões virtuais foi grande, uma vez que estabeleceu um novo canal de comunicação e possibilitou a interação da equipe da coordenação do SEB com as equipes das unidades, bem como das equipes das unidades entre si.

Vários comentários foram encaminhados à coordenação do SEB com sugestões de aperfeiçoamento, dos quais se dá destaque à solicitação de realização da reunião em uma única sessão para que as equipes de todas as bibliotecas pudessem participar de forma simultânea e, conseqüentemente, 'se ouvirem'.

Por fim, menciona-se que, durante o período de realização dessas reuniões, havia um equipamento disponível na Biblioteca da Embrapa Sede, local em que está situada a coordenação do SEB. Em novembro de 2016, esse equipamento foi retirado da biblioteca, o que fez com que a equipe da coordenação do SEB passasse a também necessitar de agendar sala física com equipamento específico para a realização das reuniões.

Após essa data, apenas uma videoconferência foi realizada por meio do sistema interno da Embrapa, pois o SEB possuía uma sala virtual na RNP, uma vez que a Embrapa é uma organização usuária desta, e instituições dessa modalidade podem apresentar pedido de criação de sala sem ônus.

A próxima seção objetiva apresentar considerações sobre as reuniões realizadas sob essa modalidade.

## **2.2 Segundo momento: videoconferências realizadas na sala da RNP**

A sala virtual do SEB na RNP apresenta várias vantagens (RNP, 2017) se comparada ao sistema interno da Embrapa, conforme se menciona a seguir:

- pode ser acessada de qualquer microcomputador e até de dispositivos móveis, o que permite que as equipes participem da reunião por meio de computadores ou aparelhos móveis de quaisquer locais, inclusive da biblioteca, sem precisarem reservar sala específica para tal;
- possui bate-papo coletivo e também individual, de forma que a comunicação dos participantes é facilitada durante o encontro;
- possui o recurso de levantar a mão, que indica interesse do participante em se manifestar;
- possibilita que a reunião seja gravada, o que permite aos que se ausentarem terem acesso ao conteúdo discutido;
- tendo os equipamentos necessários (webcam e microfone) o participante pode interagir em tempo real. Dessa forma, se existir mais de uma pessoa na biblioteca, toda a equipe poderá participar da reunião conjuntamente;
- o apresentador pode ainda compartilhar a tela de seu equipamento e demonstrar ações em tempo real para os participantes. O recurso de

compartilhamento está aberto a todos e, além da tela, podem ser compartilhadas apresentações e outros tipos de documentos;

- o acesso à reunião se dá por meio de envio do *link*, que pode ser aberto para aqueles que o possuem ou pode exigir a aprovação do administrador da reunião, ou seja, o acesso pode ser personalizado;
- facilidade de horários, já que não requer o agendamento de salas físicas.

A partir dessas vantagens, a equipe da coordenação do SEB realizou três reuniões virtuais por meio da sala da RNP, no ano de 2017. As ações prévias consistiam nas mesmas do modelo anterior, com a diferença de que eram divulgadas as configurações relacionadas às TIC necessárias para acesso à reunião.

A dinâmica da reunião sofreu algumas alterações com o objetivo de estabelecer um espaço mais dialógico e menos expositivo, com a ampliação da participação das equipes das unidades. Com isso, menos temas foram abordados pela equipe da coordenação, dando maior espaço de fala aos outros membros.

O pós-reunião abordou as mesmas ações descritas no modelo anterior.

### **3 Algumas considerações**

Por meio dessa experiência, acredita-se ser de fundamental importância que instituições que possuem bibliotecas em diferentes locais promovam o uso de canais de fácil comunicação e que permitam interação e identificação entre seus membros. O entrosamento da equipe que conduz a reunião virtual é um fator diferencial, pois agiliza a solução de eventuais problemas surgidos e minimiza o impacto negativo destes durante o evento. A experiência apresentada refere-se àquela apreendida pela equipe da coordenação do SEB. Contudo, acredita-se ser de fundamental importância compreender como as demais equipes das bibliotecas da Embrapa a percebem, motivo pelo qual está prevista para o final do ano de 2017 a aplicação de questionário eletrônico sobre o tema.

Pretende-se dar continuidade à realização dessas reuniões, buscando aperfeiçoá-las e, também, promover encontros virtuais entre as equipes das bibliotecas da Embrapa com equipes de bibliotecas de outras instituições.

### **Referências**

BRASIL. Rede Nacional de Ensino e Pesquisa. Site. Disponível em: <<http://www.rnp.br/>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

EMBRAPA. Sistema Embrapa de Bibliotecas. Site. Disponível em: <<https://www.embrapa.br/seb>>. Acesso em: 10 jul. 2017.