



Eixo 3 – Formação e identidade

## A biblioteca como eixo de integração: mediação cultural e a identidade do bibliotecário no HUB de inovação SENAI Natal

*The library as a hub for integration: cultural mediation and the librarian's identity at the SENAI Natal Innovation Hub*

**Nele Nelson Machado da Silva** – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Rio Grande do Norte (SENAI-RN) – nnelson\_madrigal@yahoo.com.br

**Ronnie Anderson Nascimento de Farias** – Universidade Federal do Pará (UFPA) – ronnie.farias@ebserh.gov.br

**Resumo:** Relata a experiência de ressignificação da Biblioteca do *Hub* de Inovação e Tecnologias do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Natal, Rio Grande do Norte. Identificou-se um baixo índice de assiduidade e pertencimento dos usuários em um ambiente de alta tecnologia. A metodologia foi estudo de caso e pesquisa descritiva. Intervenções envolveram reestruturação do *layout*, com criação de *lounge* central, e implementação de calendário cultural diversificado. Os resultados demonstraram aumento na busca pelos serviços, fidelização dos usuários e percepção docente sobre o papel do bibliotecário. Conclui-se que o profissional do bibliotecário é mediador cultural e gestor de experiências de aprendizagem.

**Palavras-chave:** Identidade Profissional. Mediação Cultural. Serviço de Informação. SENAI Natal.

**Abstract:** This paper reports the experience of redefining the Library of the Innovation and Technologies Hub of the National Industrial Learning Service in Natal, Rio Grande do Norte, Brazil. A low rate of attendance and user belonging was identified in a high-technology environment. The methodology consisted of case study and exploratory research. Interventions included layout restructuring, with creation of a central lounge, and implementation of a diversified cultural calendar. Results showed increased use of services, stronger user loyalty, and a change in faculty perception of the librarian's role. It concludes that librarians act as cultural mediators and learning experience managers.

**Keywords:** Professional Identity. Cultural Mediation. Information Service. SENAI Natal.

## 1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) consolidou-se como o maior complexo de educação profissional e inovação da América Latina. No Rio Grande do Norte, sua trajetória iniciou-se em 1953, com a missão fundamental de qualificar a mão de obra industrial e impulsionar o desenvolvimento econômico regional. Ao longo das décadas, o SENAI RN evoluiu de um centro de treinamento técnico para um robusto ecossistema de tecnologia e inovação, culminando na criação do **Hub de Inovação e Tecnologias**.

Nesse contexto de vanguarda tecnológica, a biblioteca da unidade de Natal, embora conte com uma história de duas décadas de fundação, viu-se diante do desafio de manter sua relevância. Inserida em um ambiente onde a rapidez da informação digital e a cultura da inovação são predominantes, o espaço físico da biblioteca começou a apresentar sinais de esvaziamento das necessidades reais de seu público-alvo.

A partir de um diagnóstico situacional realizado em 2023, identificou-se um cenário crítico: baixos índices de assiduidade e uma notória falta de vínculo e sentimento de pertencimento por parte dos usuários. A problemática não residia na falta de acervo ou infraestrutura básica, mas na "invisibilidade" simbólica da biblioteca.

Observou-se que os alunos utilizavam o espaço de forma transiente, apenas para tarefas rápidas, como impressões ou consultas pontuais, sem perceber o ambiente como um local de convivência, permanência ou troca de saberes. A biblioteca, enquanto instituição, enfrentava o desafio de não se tornar um espaço obsoleto diante da onipresença digital e da dinâmica acelerada do Hub de Inovação. Para reverter este quadro, o presente trabalho descreve uma intervenção fundamentada em dois pilares estratégicos: a reestruturação do *layout* físico e a implementação de uma gestão voltada para a mediação cultural.

A primeira frente consistiu em um estudo de caso para a instalação de um *lounge* que privilegiasse o conforto e a sociabilidade. A segunda frente foi a criação de um calendário cultural estratégico, composto por saraus, oficinas e exposições, visando humanizar o espaço tecnológico.

Este trabalho busca demonstrar que a crise de identidade profissional do bibliotecário no ensino técnico pode ser superada ao se adotar uma postura ativa. O



objetivo central é descrever como a transição de uma biblioteca centrada no acervo (passiva) para uma biblioteca centrada no usuário e na cultura (ativa) foi capaz de alterar significativamente os índices de assiduidade e, sobretudo, ressignificar a identidade do serviço de informação perante a comunidade acadêmica e industrial.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A biblioteconomia moderna exige um profissional que compreenda a biblioteca como um "organismo social" (Shera, 1972). Para esse autor, a função da biblioteca é maximizar a utilidade social dos registros gráficos. No contexto do SENAI Natal, isso significa que o bibliotecário deve atuar como um elo entre a técnica industrial e a formação humanística.

Segundo Lemos (1996), a biblioteca não pode ser apenas um recinto de silêncio e normas rígidas. Ela deve ser o que Ray Oldenburg denomina como "Terceiro Lugar", um porto seguro entre a casa e o trabalho/escola. A falta de assiduidade muitas vezes está atrelada ao *layout*. Almeida (2005) reforça que o planejamento físico deve ser flexível e centrado no usuário, permitindo que o ambiente "fale" e convide à permanência. Para Dudziak (2003) argumenta que a *information literacy* (competência em informação) é um processo de empoderamento. Quando a biblioteca promove saraus ou exposições, ela está exercendo uma pedagogia cultural que amplia a visão de mundo do aluno técnico, integrando a tecnologia à sensibilidade social, conforme proposto por Lévy (1999) ao discutir a cibercultura e a inteligência coletiva.

Segundo Lemos (1996), a biblioteca não deve se limitar a um espaço de silêncio e regras rígidas, mas assumir uma função mais ampla, acolhedora e social. No contexto do SENAI, essa perspectiva é especialmente relevante, pois a biblioteca precisa dialogar com um público técnico, dinâmico e marcado por rotinas práticas, mostrando-se como um ambiente de convivência, aprendizagem e pertencimento. Nesse sentido, a assiduidade dos usuários não depende apenas da existência de acervo ou serviços, mas também da forma como o espaço é organizado e percebido.

Almeida (2005) reforça essa compreensão ao destacar que o planejamento físico da biblioteca deve ser flexível e centrado no usuário, de modo que o ambiente estimule a permanência e o uso espontâneo. Essa ideia se articula diretamente com a experiência



relatada no trabalho, pois a reorganização do layout no SENAI buscou justamente tornar a biblioteca mais atrativa e funcional. Já Dudziak (2003) contribui ao mostrar que a *information literacy* é um processo de empoderamento, o que amplia o papel da biblioteca para além da guarda da informação, envolvendo também a mediação do conhecimento e o desenvolvimento de competências informacionais. Assim, as ações culturais, como saraus e exposições, fortalecem a formação integral do aluno técnico, unindo técnica, cultura e vivência.

Por fim, Lévy (1999) ajuda a compreender que em uma realidade atravessada pela cibercultura e pela inteligência coletiva a biblioteca precisa oferecer experiências que o digital, sozinho, não substitui. No SENAI, isso se traduz na criação de um espaço vivo, capaz de integrar tecnologia, interação humana e formação cultural. Dessa forma, as citações se conectam diretamente ao objetivo do trabalho, pois fundamentam a ideia de que a biblioteca pode ser ressignificada como espaço estratégico de mediação, engajamento e construção de vínculos com a comunidade acadêmica.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia aplicada foi o estudo de caso e estruturado de forma descritiva. O universo da pesquisa foi a biblioteca do *Hub* de Inovação e Tecnologias do SENAI Natal/RN. O processo de intervenção seguiu as fases do *Design Thinking* voltado para bibliotecas (Vianna *et al.*, 2016):

1. **Imersão:** Observação do baixo fluxo e entrevistas informais com usuários.
2. **Ideação:** Planejamento da realocação do mobiliário e criação da "isca" cultural.
3. **Prototipagem e Implementação:** Execução do calendário cultural e ajuste do *lounge* central.
4. **Análise:** Criação da estatística de todos os serviços oferecidos pela biblioteca que antes não existia e depois das ações passaram a existir.

Essa abordagem permitiu uma avaliação contínua e iterativa dos resultados, evidenciando a eficácia das intervenções na ressignificação do espaço bibliotecário.



#### 4 RELATO DE EXPERIÊNCIA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A intervenção partiu do olhar minucioso do profissional bibliotecário, existia um jogo de sofá que não estava sendo usado na unidade, o mesmo fez a solicitação do sofá para a direção que autorizou para biblioteca, a ação teve ajuda da equipe de manutenção que consistiu na instalação de um *lounge* (sofás, tapetes e mesinha com gibis). Inicialmente, o espaço foi colocado na lateral esquerda da biblioteca, o que resultou em baixo aproveitamento. Aplicando princípios de fluxo de tráfego (Parasuraman *et al.*, 1985), o *lounge* foi realocado para o centro do salão. Para potencializar o uso, foi inserida uma mesa com materiais de leitura leve (Gibis e Revistas). Esta "isca" lúdica reduziu a barreira psicológica de entrada, atraindo o aluno que, inicialmente, não buscava o acervo técnico, mas buscava o conforto. Em pouco tempo, o *lounge* central tornou-se o ponto focal da biblioteca.

Com o público atraído pelo novo *layout*, iniciou-se a mediação cultural. O calendário cultural foi estruturado com as seguintes ações:

- **Saraus e Rodas de Conversa:** Momentos de expressão artística e debate sobre temas atuais;
- **Vitrines Temáticas:** Curadoria visual de livros e objetos focada em datas como a Semana da Indústria, Inovação e Diversidade;
- **Visitas Programadas:** Ações sistemáticas no qual novas turmas conheciam a biblioteca não apenas como um lugar de livros, mas como um centro de eventos.

Na **Figura 1** ilustra a materialização das ações de mediação cultural mencionadas, destacando momentos-chave como as oficinas práticas, os saraus literários, exposições e as vitrines temáticas. Nessas imagens, é possível observar o engajamento direto da comunidade acadêmica, evidenciando como a diversificação das atividades transformou a biblioteca em um ambiente vibrante e dinâmico dentro do Hub de Inovação.



Figura 1 - Eventos Culturais



Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Fotografias de eventos culturais, com grupo de pessoas, vitrine com peças e mulher registrando informações.

A mensuração do impacto das intervenções realizadas na Biblioteca do SENAI Natal foi fundamentada em um monitoramento sistemático do fluxo de usuários e do consumo de informação. Os **Quadros 1 e 2** a seguir, apresentam os resultados estatísticos consolidados, cujos dados foram obtidos por meio do cruzamento entre o livro de assinaturas presencial e a coleta diária realizada via formulários eletrônicos de gestão interna. Essa metodologia híbrida de coleta permitiu não apenas quantificar o volume de acessos, mas também qualificar o perfil de permanência dos usuários no ambiente.

**Quadro 1** - Estatísticas de serviços janeiro a junho 2025

Nº	SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
01	Frequência	782	1.449	1.344	1.818	1.870	1.668	<b>8.931</b>
02	Empréstimo	20	43	40	44	38	42	<b>227</b>
03	Devolução	12	35	40	39	46	31	<b>203</b>
04	Renovação	05	06	14	09	15	11	<b>60</b>
05	Computador	155	405	332	511	438	262	<b>2103</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>974</b>	<b>1.938</b>	<b>1.770</b>	<b>2.421</b>	<b>2.407</b>	<b>2.014</b>	<b>11.524</b>
06	EXPOSIÇÃO, EVENTOS CULTURAIS, VITRINES	05	01	03/145	2/50	02	2/269	23 EVENTOS 923 TOTAL

Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Tabela que apresenta a evolução mensal dos serviços da biblioteca Hub SENAI Natal/RN, com frequência de usuários subindo de 782 (jan) para 1.870 (mai), empréstimos dobrando e uso de computadores triplicando para 511. Eventos culturais somaram 5 eventos com 145 participantes em abril.

A Frequência saltou de 782 para 1.870 usuários, empréstimos dobraram e computadores triplicaram. Os 5 eventos culturais atraíram 145 participantes.



Quadro 2 - Estatísticas de serviços julho a dezembro 2025

N°	SERVIÇOS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
01	Frequência	985	1.187	1.004	1.409	943	619	6.147
02	Empréstimo	42	43	39	54	43	36	257
03	Devolução	32	53	36	41	46	35	243
04	Renovação	17	16	22	13	09	06	83
05	Computador	262	263	269	299	296	124	1513
	TOTAL	1338	1.562	1.370	1.816	1337	820	8.243

Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Tabela que exhibe continuidade do crescimento, com pico de 1.816 usuários em outubro e total anual de 15.078 frequências; 23 eventos culturais acumularam 923 participantes, consolidando o lounge central.

Houve manutenção do crescimento com pico de 1.816 em outubro. Os 23 eventos totais somaram 923 participantes, consolidando o engajamento.

Gráfico 1 - Serviços oferecidos 2025



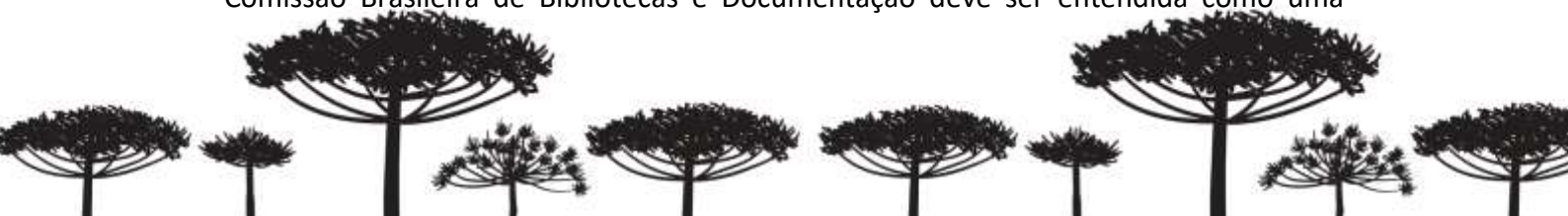
Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Gráfico pizza que apresenta a distribuição percentual dos serviços da biblioteca (frequência, empréstimo, devolução, renovação, uso de computador e eventos culturais), destacando a predominância da frequência de usuários (cerca de 60%) e o impacto das ações culturais (15%).

O Gráfico 1 sintetiza a composição dos serviços em 2025, revelando que eventos culturais atraíram 923 participantes, fortalecendo o engajamento. Esses elementos evidenciam a eficácia do *Design Thinking* na resignificação da biblioteca, com fidelização mensurável dos usuários.

A aceitação do público superou as expectativas. Notou-se uma mudança na **identidade profissional do bibliotecário**: os professores passaram a enxergar o setor como um parceiro estratégico, trazendo turmas para visitas guiadas às exposições e utilizando a biblioteca para atividades extracurriculares.

A experiência demonstra que a identidade profissional no Eixo 3 da CBB - Comissão Brasileira de Bibliotecas e Documentação deve ser entendida como uma



construção social. O bibliotecário do SENAI Natal/RN deixou de ser um técnico de bastidores para ser um articulador cultural. Ao associar eventos culturais à formação técnica, o bibliotecário contribui para a humanização do ensino profissionalizante. A fidelização dos usuários ocorreu porque a biblioteca passou a oferecer justamente o que o meio digital, em sua natureza intangível, não consegue replicar: a **experiência do encontro físico e o senso de comunidade**. A assiduidade deixou de ser um indicador crítico quando o discente passou a enxergar a biblioteca como um espaço de pertencimento e acolhimento que também lhe pertence. Essa transformação prática valida empiricamente a clássica proposição de Ranganathan (**1931**) em sua Quinta Lei da Biblioteconomia: "A biblioteca é um organismo em crescimento" (*A library is a growing organism*). Ao cunhar essa máxima, o autor indiano não se referia apenas ao crescimento físico do acervo ou do prédio, mas à capacidade vital da instituição de se metamorfosear para continuar servindo à sociedade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A trajetória de transformação da biblioteca no Hub de Inovação e Tecnologias do SENAI Natal/RN revela que a relevância das bibliotecas em ambientes tecnológicos não é garantida apenas pela modernidade de seu acervo digital ou pela infraestrutura física de ponta. O sucesso da experiência aqui relatada demonstra que a vitalidade de uma unidade de informação reside em sua capacidade de se consolidar como um espaço de **acolhimento e mediação social**.

A análise do processo de reestruturação do layout evidenciou que a arquitetura do espaço fala silenciosamente aos usuários. O erro inicial na localização do *lounge* serviu como um laboratório de aprendizado prático: não basta oferecer o conforto, ele deve estar posicionado onde o fluxo da vida acadêmica acontece. A introdução da "isca" lúdica, a mesa de gibis, foi o elemento catalisador que desmistificou a biblioteca como um local estritamente formal, transformando-a em um ambiente convidativo para vários perfis de alunos do ensino técnico e da faculdade.

No que tange ao **Eixo 3 - Formação e Identidade Profissional**, o relato de experiência reafirma a necessidade de um bibliotecário híbrido. A transição da postura passiva para uma gestão culturalmente ativa não apenas elevou os índices de



assiduidade, mas reconfigurou a imagem do bibliotecário perante a instituição. Ao assumir o papel de articulador de saraus, oficinas e exposições, o profissional deixou de ser um técnico de suporte para se tornar um agente pedagógico estratégico, capaz de humanizar a formação tecnológica.

A adesão do corpo docente e a fidelização dos alunos comprovam que a biblioteca se tornou, de fato, o coração pulsante do Hub de Inovação. Os resultados estatísticos superaram as metas institucionais, mas o ganho mais expressivo é qualitativo: o estabelecimento de um vínculo afetivo e intelectual da comunidade com o espaço.

Por fim, conclui-se que a biblioteca do futuro, especialmente no ecossistema do SENAI, deve ser resiliente e adaptável. A associação entre eventos culturais, acolhimento físico e inovação não é uma alternativa à missão bibliotecária, mas a sua evolução necessária. Espera-se que este relato sirva de subsídio para outras instituições que buscam resgatar a assiduidade e o engajamento de seus usuários, provando que a leitura e a cultura, quando bem mediadas, continuam sendo as maiores ferramentas de inovação dentro de qualquer Hub tecnológico.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

LEMOS, A. A. B. **A biblioteca moderna**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LÉVY, P. **Cibercultura**. C. I. da Costa, trad. São Paulo: Editora 34, 1999.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, [S. l.], v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

RANGANATHAN, S. R. **The five laws of library science**. Madras: Madras Library Association, 1931.

SHERA, J. H. **The foundations of education for librarianship**. Nova York: Becker and Hayes, 1972.



VIANNA, M.; VIANNA, Y.; ADLER, I.; LUCENA, B.; RUSSO, B. **Design thinking business: inovação focada no público**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2016.

