



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 – Produtos, serviços, tecnologia e inovação

A função estratégica do Boletim Informativo do SISTEBIB-UFAM na gestão e comunicação institucional

The strategic role of the SISTEBIB-UFAM Newsletter in institutional management and communication

Catarina Maria Ramalho Xavier – Universidade Federal do Amazonas (UFAM) –
cmrxcatcmrx@gmail.com

Geyse Maria Almeida Costa de Carvalho – Universidade Federal do Amazonas (UFAM) –
geysecarvalho@ufam.edu.br

Rosenira Izabel de Oliveira – Universidade Federal do Amazonas (UFAM) –
rosenira@ufam.edu.br

Flaviano Lima de Queiroz – Universidade Federal do Amazonas (UFAM) –
flima@ufam.edu.br

Gracy Ane Souza Soares – Universidade Federal do Amazonas (UFAM) –
gsoares@ufam.edu.br

Resumo: A comunicação interna nas universidades é fundamental para a gestão da informação. O boletim informativo do Sistema de Bibliotecas da UFAM (SISTEBIB/UFAM) atua como uma ferramenta importante para promover serviços e integrar a organização. Um estudo realizado entre janeiro de 2023 e julho de 2024 revelou um aumento inicial nas atividades, seguido por uma queda nas edições. A pesquisa utilizou abordagens qualitativas e quantitativas, teve como foco avaliar a eficácia do boletim, analisando aspectos como frequência de publicação e clareza do conteúdo. Além disso, dados sobre visualizações e acessos foram coletados, proporcionando uma visão abrangente sobre sua eficácia, respeitando princípios éticos.

Palavras-chave: Boletins informativos. Comunicação nas organizações. Bibliotecas universitárias. Gestão da informação. Metrias da informação e comunicação.

Abstract: Internal communication at universities is essential for information management. The UFAM Library System newsletter (SISTEBIB/UFAM) acts as an





important tool for promoting services and integrating the organization. A study conducted between January 2023 and July 2024 revealed an initial increase in activity, followed by a decrease in issues. The research, which used qualitative and quantitative approaches, focused on evaluating the effectiveness of the newsletter, analyzing aspects such as publication frequency and clarity of content. In addition, data on views and accesses were collected, providing a comprehensive view of its effectiveness, respecting ethical principles.

Keywords: Newsletters. Communication in organizations. University libraries. Information management. Information and communication metrics.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação organizacional é essencial para o funcionamento de instituições públicas, especialmente nas universidades, onde a complexidade das informações e demandas administrativas é alta. De acordo com Torquato (2002, p. 35), a comunicação organizacional refere-se à estrutura integrada que abrange diferentes formas de comunicação, incluindo a comunicação cultural, administrativa, social e os sistemas de informação. O boletim informativo do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM) destaca-se como uma ferramenta crucial nesse contexto, promovendo ações e serviços das bibliotecas e facilitando a integração e a gestão organizacional. Com o passar do tempo, o boletim evoluiu de um canal simples para um meio estruturado de divulgação, evidenciando a importância da transparência e do engajamento na administração pública. A pesquisa, que abrange dados de janeiro de 2023 a julho de 2024, analisa como o boletim contribui para o engajamento dos colaboradores, a visibilidade de ações institucionais e a participação ativa dos servidores. Por meio de dados quantitativos e qualitativos, o objetivo é compreender o papel do boletim na promoção de boas práticas de gestão, reforçando o fluxo de informações e contribuindo para uma administração universitária mais participativa e eficiente.

No campo da gestão administrativa, os resultados apontam para uma reestruturação que permite maior agilidade na disseminação de informações estratégicas e na implementação de medidas gerenciais, ao alinhar a comunicação com as práticas e transparência e prestação de contas, o boletim contribui para o fortalecimento da imagem institucional e para o aprimoramento da governança.



Segundo Kunsch (1995, p. 92), a comunicação institucional possibilita que a organização “desenvolva uma imagem e um posicionamento positivos diante da sociedade”, ou seja, é fundamental para a formação da sua credibilidade. Em contrapartida, a comunicação mercadológica concentra-se na promoção de produtos e serviços, englobando todas as ações relativas aos objetivos de comercialização de uma empresa.

Segundo Lemos e Barbosa (2021), diversas ferramentas de comunicação, como boletins informativos, painéis, revistas e comunicados, são essenciais para atender às demandas dos *stakeholders* e promover uma troca eficiente de informações dentro das organizações. O boletim, em particular, é uma ferramenta eficaz tanto para divulgar atividades e novidades, fortalecendo a imagem institucional e criando redes de cooperação, quanto para informar e engajar a equipe interna. Dornelles e Prado (2024) destacam que a comunicação tem um papel duplo: informar sobre produtos e serviços para atrair e influenciar o público externo, e promover o avanço de projetos internamente. Oliveira e Pinheiro (2014) reforçam que o boletim é uma ferramenta útil para compartilhar notícias, entender tendências e incentivar o retorno dos usuários. Por fim, Kunsch (1999, 2003) e Torquato (2002) ressaltam que a comunicação organizacional deve ser considerada um setor estratégico, que conecta a organização aos seus públicos e à sociedade, facilitando processos interativos e agregando valor às instituições.

2 METODOLOGIA

Este estudo é uma pesquisa aplicada que combina métodos qualitativos e quantitativos para analisar o boletim informativo do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM). O objetivo foi entender como esse boletim funciona como uma ferramenta de apoio à gestão administrativa e à comunicação institucional, especialmente sua função de informar e seu alcance junto ao público interno ao longo de 18 meses.

A pesquisa destacou a importância de coletar e usar dados de forma estratégica nas bibliotecas universitárias, ressaltando que muitas instituições coletam informações, mas nem sempre as utilizam de maneira eficiente. Foram analisadas cinco edições do boletim, publicadas entre janeiro de 2023 e julho de 2024, observando aspectos como regularidade, estrutura, linguagem, uso de elementos visuais e temas abordados.



Para isso, foram usadas técnicas de análise documental, de conteúdo e métricas de alcance, como visualizações e acessos, obtidas por ferramentas de monitoramento. A análise de conteúdo, baseada na técnica de Bardin (2016), ajudou a identificar padrões temáticos e a evolução da linguagem institucional, com categorias como gestão, inovação, políticas internas, ações institucionais e transparência.

A combinação desses dados permitiu uma avaliação completa da eficácia do boletim como instrumento de comunicação e gestão, garantindo maior rigor na interpretação dos resultados e uma compreensão mais aprofundada do seu papel na organização. Assim, o estudo reforça a importância de usar informações estratégicas para melhorar a comunicação e a gestão nas bibliotecas universitárias.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base na análise dos boletins informativos do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), é possível observar um crescimento significativo nas ações desenvolvidas ao longo das três primeiras edições, a partir da quarta há uma queda no número de ações e de acesso. No total, foram registradas 76 diferentes ações. Destaca-se o engajamento acadêmico, evidenciado pela participação de servidores em bancas de qualificação, projetos de extensão, submissão de trabalhos e parcerias com outras instituições, o que contribui para consolidar o sistema de bibliotecas como um ator relevante no cenário universitário e científico. Nesse contexto, a visita do MEC e a interação com o curso de Biblioteconomia da UFAM reforçam ainda mais essa integração.

3.1 Análise dos dados por edição

Os quadros a seguir apresentam informações das cinco versões dos boletins informativos, abrangendo o intervalo de janeiro de 2023 a dezembro de 2024, sintetiza as principais métricas de cada edição. A cada semestre, é apresentada a quantidade de ações realizadas e o total de acessos (visualizações) do boletim. Cada versão cobre um período mensal ou trimestral. As três primeiras edições apresentaram maior número de visualizações, possivelmente por terem sido compartilhadas no site institucional da

UFAM, ao contrário das edições posteriores, que foram divulgadas apenas no site do Sistema de Bibliotecas.

Quadro 1 - Métricas e atividades do boletim informativo das edições 1, 2 e 3.

Edição	Mês/ano	Assuntos	Quantidade de ações	Acessos ao Boletim
1	Jan-Mar./2023	Revisão do PCDT e o acompanhamento do planejamento das ações do Sistema de Bibliotecas da UFAM para 2023.	1	2739
		Recebe visita dos estudantes de Biblioteconomia da UFAM	1	
		Participação dos bibliotecários em bancas de qualificação de trabalho de conclusão de curso	1	
		Realização de projetos de extensão	1	
		Participação em eventos	2	
		Realização de eventos	2	
		Realização de capacitações	2	
		TOTAL	10	
2	Abr – Jun./2023	Aprovação de projetos de extensão	1	2590
		Submissão de trabalhos em eventos	1	
		Participação em capacitações	2	
		Elaboração de documentos	1	
		Recebimento de visitas	3	
		Participação em reuniões	3	
		Comemoração de 32 anos da Biblioteca do Museu Amazônico	1	
		Implementação de processos	1	
		TOTAL	13	
3	Jul-Dez./2023	Participação em capacitações	1	1700
		Realização de capacitações	13	
		Aprovação de trabalhos em eventos	1	
		Realização de eventos	2	
		Divulgação de informações	1	
		Parcerias firmadas	1	
		Recebimento de visitas	2	
		Visita MEC	1	
		TOTAL	22	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Categorização das matérias postadas no boletim.

A tabela a seguir apresenta as ações desenvolvidas nas edições com menor número de acessos, destacando os conteúdos publicados e suas respectivas visualizações de acesso. A análise dessas edições contribui para compreender os desafios enfrentados na manutenção do engajamento do público e pode servir como base para o aprimoramento de estratégias futuras de comunicação e divulgação.

Quadro 2 - Métricas e atividades do boletim informativo das edições 4 e 5

Quadro 2 – Métodos e atividades do Boletim Informativo das Câmaras 4 e 5				
Edição	Mês/ano	Assuntos	Quantidade e de ações	Acessos ao Boletim
4	Jan-Jun./2024	Parcerias firmadas	1	682
		Participação em projeto de extensão	1	
		Participação em eventos	2	
		Realização de projetos	2	
		Realização de capacitações	2	
		Participação em reuniões	1	
		Realização de pesquisa	1	
		Elaboração de documentos	1	
		Participação de visita técnica	1	
		Recebimento de visitas	2	
		TOTAL	14	
5	Jul-Dez./2024	Realização de eventos	2	587
		Participação em eventos	2	
		Realização de capacitações	3	
		Parcerias firmadas	2	
		Participação em reuniões	2	
		Participação em capacitações	1	
		Elaboração de documentos	1	
		Realização de visitas	2	
		Implementação de processos	1	
		Aquisição de bases de dados	1	
		TOTAL	17	
TOTAL	76			

Fonte: Elaborado pelos autores.

Descrição: Categorização das matérias postadas no boletim.

A única métrica utilizada para avaliar o desempenho do boletim foi o número de visualizações por edição, mas outras métricas poderão ser adotadas no futuro. Os dados mostram que, ao longo do tempo, houve uma grande queda no alcance do boletim, com menos leitores acessando cada edição. A terceira edição, do segundo semestre de 2023, foi um destaque, com 22 ações realizadas, indicando alta produtividade. No começo do projeto, os números de acessos eram mais altos, como 2.590 na segunda edição e 1.700 na terceira, mas depois diminuíram bastante, chegando a menos de 600 acessos nas



edições seguintes. Além disso, também houve uma redução nos relatos das atividades realizadas pelas equipes das bibliotecas.

3.2 Categorias de conteúdo

A elaboração do boletim é feita em duas etapas, sendo de responsabilidade da direção da Biblioteca Central da Universidade Federal do Amazonas (BC/UFAM) <https://biblioteca.ufam.edu.br/> e da Divisão da Tecnologia da Informação (DTI). Na primeira etapa, é feito um mapeamento das ações realizadas pelos setores da BC (divisões e bibliotecas setoriais). Em seguida, faz-se a curadoria dos conteúdos a serem postados baseados em:

- a) Impacto coletivo e alinhamentos com os propósitos institucionais (pesquisa, ensino e extensão);
- b) Escrita das ações estruturadas no formato de matérias informativas por meio de plataformas de edição de textos e de imagens (Canvas).

Os usuários têm acesso às edições do boletim por meio do site da Biblioteca Central/UFAM (BC/UFAM), no qual as matérias são reunidas e categorizadas em: capacitações, eventos, parcerias e processos, visitas, documentos e projetos, gestão e outras ações pontuais.

Na categoria **Capacitações**: iniciativas de direitos autorais, patentes, acervos, bases gratuitas e bibliotecas digitais; treinamento no Portal Capes e uso do *Mendeley* para a comunidade da UFAM; formação de bibliotecários do SISTEBIB/UFAM em produção de vídeo; curso prático sobre MARC 21 Simplificado (formato bibliográfico) de forma híbrida para todo o Brasil; treinamento no Portal Capes para alunos do curso de Pedagogia.

Parcerias e Processos: A UFAM sediou o evento Amazônidas 2023, com apoio da Pró-Reitoria de Inovação e Tecnologia e da Biblioteca Setorial do Setor Sul (BSSS); a Biblioteca Setorial do Museu Amazônico (BSMA) participou da Primavera dos Museus com atividades sobre memórias democráticas de povos indígenas e quilombolas; a BSMA realizou exposições, minicursos e *podcasts* alinhados à temática amazônica. A BC/UFAM recebeu o Prêmio Genesino Braga do Conselho Regional de Biblioteconomia 11ª Região (CRB AM/RR 11), com reconhecimento à UFAM como Instituição Amiga. Discussões de parcerias entre o SISTEBIB/UFAM e a Pró-Reitoria de Inovação



Tecnológica (PROTEC) para evidenciar tecnologias emergentes e gestão do conhecimento; possibilidade de parceria com a Loja Bemol para gestão do conhecimento; a TV UFAM lançou série de vídeos sobre serviços bibliotecários; curso de Competência em Informação na Biblioteca da Escola de Enfermagem de Manaus (BSSEM); a BC/UFAM recebeu uma proposta de parceria feita pela Faculdade de Educação (FACED) para a organização e digitalização do acervo do Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (PARFOR). Essa ação pode ser visualizada na figura 1, página 9.

Documentos e Projetos: resultados do I *Workshop* do SISTEBIB (acessibilidade em bibliotecas e avaliação de acervos); foram apresentados alguns artigos em dezembro no XXII SNBU (2023, Florianópolis); projeto de extensão Conecta Biblioteca UFAM para divulgação de serviços e produtos, tanto para a comunidade interna quanto externa, com intuito de facilitar a busca e recuperação de informações digitais. Os documentos elaborados foram: a atualização do Regimento Interno da BC/UFAM, que não era atualizado desde 1996, e o Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU), plano este obrigatório no planejamento das Universidades Federais.

Visitas e ações: visitas de alunos da rede pública e da rede privada de Manaus e do Ministério da Educação (MEC) às bibliotecas setoriais; visita da diretora da Biblioteca Central a Biblioteca Marly Barros Costa (Humaitá); visitas guiadas na BSMA em 2024; I Feira de Troca de Livros da Biblioteca Setorial Sul e II Seminário Conecta Biblioteca (2023); estudo para modernizar o Regimento Interno do SISTEBIB/UFAM; aprovação de projeto cultural pela Lei Paulo Gustavo; reuniões entre bibliotecas setoriais para alinhar sistemas e serviços; pesquisa de satisfação dos usuários feita com questionário em 2024; painel de dados (*Dashboard*) da Biblioteca Central com previsão de lançamento em 2025.

Figura 1 – Notícia sobre uma das ações desenvolvidas pelo SISTEBIB/UFAM



Fonte: <https://biblioteca.ufam.edu.br/component/content/article?id=214>

Descrição: Parceria realizada do SISTEBIB/UFAM para organização do acervo PARFOR/FACED, edição 1º semestre de 2024.

3.3 Padrões de desempenho

Em 2024, as edições tiveram menos de 700 visualizações cada, uma queda em relação a 2023, provavelmente devido à mudança de frequência de publicação, que passou de trimestral para semestral. Apesar da terceira edição de 2023 ter apresentado 22 itens, isso não resultou em um alcance maior. A presença frequente de temas como treinamentos e eventos nas publicações sugere uma abordagem editorial constante, mas sem novas variações. Essa redução significativa nas visualizações destaca a necessidade de reavaliar a distribuição e o formato dos boletins.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa indica que o Sistema de Bibliotecas da UFAM está focado em melhorar a formação profissional e na interação com a comunidade acadêmica. O boletim se mostra eficaz na comunicação institucional, facilitando a divulgação de informações. A análise destaca a relevância do desenvolvimento contínuo nos sistemas



de gerenciamento de documentos. O boletim do SISTEBIB/UFAM demonstra ser uma ferramenta diversificada para comunicar as atividades do sistema, integrando planejamento, interação comunitária, desenvolvimento profissional e sistematização. Embora a qualidade do conteúdo tenha se mantido alta, a diminuição dos acessos sugere a necessidade de repensar as estratégias de divulgação. As informações apresentadas oferecem uma base sólida para avaliar as iniciativas do SISTEBIB/UFAM entre 2023 e 2024, apontando caminhos para melhorias e inovações nos serviços. Assim, os resultados sublinham um sistema dinâmico, comprometido com a formação de seus colaboradores, a qualidade de seus serviços e a interação com a comunidade acadêmica, enquanto busca se adaptar às inovações tecnológicas e à gestão estratégica de suas atividades.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

DORNELLES, Dayane; PRADO, Jorge Moisés Kroll do. Indicadores de Gestão da Comunicação para Bibliotecas Universitárias. *Brazilian Journal of Information Science: research trends*, Marília, SP v. 18, p. e 024015, 2024. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/15517>. Acesso em: 16 jun. 2025.

KUNSCH, Margarida M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida M. K. Gestão integrada da comunicação organizacional e os desafios da sociedade contemporânea. **Comunicação e sociedade**. São Bernardo do Campo, SP, n. 32, p. 71-88, jan./jun. 1999.

LE MOS, A. B.; BARBOSA, R. R. Comunicação Organizacional e Gestão do Conhecimento: interface entre áreas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 2, p. 267–293, 2021. DOI: 10.19132/1808-5245272.267-293. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/103913>. Acesso em: 27 jun. 2025.

OLIVEIRA, Paulo Vitor; PINHEIRO, Alejandro de Campos. O boletim informativo das bibliotecas do Colégio São Francisco Xavier no município de Ipatinga (MG) como ferramenta de contribuição na disseminação seletiva da informação. **Repositório - FEBAB**, [S. l.], 2025. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6760>. Acesso em: 26 jun. 2025.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de Comunicação Organizacional e Política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.