

**Temática I:** Informação, Conteúdos e Conhecimento na Sociedade da Informação.

**NO SILÊNCIO A GENTE SE ENTENDE: SENSIBILIZANDO OS  
SERVIDORES DA BIBLIOTECA**

**Najla Bastos de Melo**

Superior Tribunal de Justiça (STJ)  
Brasília, DF, Brasil  
[najla@stj.jus.br](mailto:najla@stj.jus.br)

**Leila Aparecida Arantes Silva**

Superior Tribunal de Justiça (STJ)  
Brasília, DF, Brasil  
[leila.arantes@stj.jus.br](mailto:leila.arantes@stj.jus.br)

**Leonel Ferreira Laterza**

Superior Tribunal de Justiça (STJ)  
Brasília, DF, Brasil  
[leonel@stj.jus.br](mailto:leonel@stj.jus.br)

## **1. OBJETIVO:**

Realizar ações educativas a fim de sensibilizar os servidores da Biblioteca do Superior Tribunal de Justiça para que se promova um ambiente silencioso favorável ao estudo e ao trabalho.

## **2. METODOLOGIA:**

A campanha Silêncio na Biblioteca envolveu as etapas de:

- definição do público alvo: os servidores da biblioteca e os prestadores de serviço;
- escolha de estratégias educativas e de sensibilização: elegeu-se a via pedagógica, com sensibilização por meio do envolvimento pessoal de cada um;
- elaboração da campanha de marketing: por meio de cartazes, banners e frases de efeitos, em que o comportamento animal é comparado ao comportamento humano, privilegiando um tom suave, porém, educativo;
- realização de reunião preparatória com os servidores: para que cada pessoas se sentisse partícipe da campanha e para que se recebessem sugestões de como se alcançar os resultados pretendidos;
- apresentação da campanha aos servidores da biblioteca: por meio do elemento surpresa, em que na chegada dos servidores ao trabalho, toda a biblioteca já contava com os cartazes, banners e frases devidamente afixados.;
- controle do nível de ruídos: por meio de relatos de colegas e usuários quanto ao conforto sonoro para o estudo e a concentração, uso de gestos e bate papos on-line;
- feedbacks quanto aos resultados alcançados: feitos pelos servidores e usuários.

### 3. DESENVOLVIMENTO:

A Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça, ao longo dos seus 62 anos, tem sido reconhecida pela excelência de seus serviços. Seu acervo é consultado por Ministros, servidores da Casa, usuários externos e por outras bibliotecas que nela buscam modelos de melhores práticas no cenário biblioteconômico. É comum um retorno muito positivo de seus usuários em relação aos seus produtos e serviços. Ocorre que, em um contexto de avaliações favoráveis, a falta de silêncio em suas dependências é apontada de forma recorrente como um fator de insatisfação por seus usuários. O curioso, neste caso, é que a crítica não é direcionada para os usuários e sim para os servidores da biblioteca, sendo necessárias ações que minimizassem o barulho e tornassem o ambiente da biblioteca harmonioso com os propósitos dos que a procuram para a pesquisa e estudo.

Acreditando que ações educativas são mais eficazes para o convencimento e adesão a uma causa, a biblioteca reuniu seu corpo gerencial e a equipe de programação visual do STJ a fim de elaborar a campanha *Silêncio na Biblioteca*. O desafio maior seria mudar a cultura de comunicação entre os servidores, de forma a preservar as relações interpessoais controlando a quantidade de ruídos. A ação consistiu na escolha de slogan, personagens e frases para a confecção de cartazes. Uma reunião preparatória foi realizada com todos os servidores e uma carta explicativa e motivadora foi enviada para cada um. Por sugestão dos colegas da programação visual, o slogan “No silêncio a gente se entende” foi adotado e figuras de pessoas e animais junto a frases reflexivas compuseram a arte dos cartazes que foram colocados nos locais de trabalho dos servidores. Faixas adesivas que lembravam ser a biblioteca um lugar de silêncio foram afixadas em lugares visíveis tanto para servidores como para os usuários. Durante a reunião preparatória, os próprios servidores sugeriram ações de controle nos momentos em que os ruídos fossem excessivos. O uso de gestos e do recurso do bate-papo online foram os recursos mais utilizados. A campanha será realizada por tempo indeterminado, visto que cuidar em se obter silêncio é uma tarefa diária e que envolve o esforço de todos.

#### 4. RESULTADOS OBTIDOS:

O nível de ruído entre os servidores da biblioteca reduziu significativamente. As ações educativas surtiram efeitos de forma que, quando há um princípio de barulho, os próprios servidores fazem sinais com as mãos ou apontam os cartazes que tratam de uma forma amena e humorada a questão do silêncio. A Biblioteca recebeu relatos, orais e por escrito, por parte dos usuários de que o ambiente de estudo ficou mais silencioso. Servidores também relataram que havia uma melhor qualidade em termos de ruídos sonoros que favoreciam a concentração para a realização das atividades biblioteconômicas. Os cartazes, banners e faixas continuam no ambiente da Biblioteca, compondo um cenário educativo que lembra a importância do conforto auditivo adequado para os que freqüentam o espaço de estudo e trabalho da Biblioteca.

#### 5. CONCLUSÃO:

Ao se pensar em silêncio em uma biblioteca, dificilmente o corpo de servidores será lembrado como fonte de barulho, sendo mais comum atribuir os ruídos à ação dos usuários. Porém, como foi demonstrado, o silêncio é uma conquista de todos e, neste caso, principalmente dos que trabalham na unidade de informação. A via educativa é sempre mais produtiva do que a imposição de regras. Por isso, a escolha por uma ação de conscientização aliada à criatividade de uma campanha com personagens e frases de efeito se mostrou efetiva em tornar o ambiente da Biblioteca do STJ um local favorável ao estudo, concentração e trabalho.

#### 6. BIBLIOGRAFIA:

FERNANDES, Jaqueline Martins. **Silêncio**. Disponível em:<  
<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000260325&opt=1>>.

Acesso em 14 jun. 2011.

LIMA, Raymundo de. **A sabedoria do silêncio**. Disponível em:<  
<http://www.espacoacademico.com.br/062/62lima.htm>>. Acesso em 13 jun. 2011

## **7. CARTAZES DA CAMPANHA:**



A girafa não emite sons, mas nem por isso deixa de ser notada em sua elegante existência.

O leão solta o seu rugido e deixa todos alarmados com sua imponência.

Ao falar com seu colega de trabalho, que tal ser como a girafa? Envie um bilhete, mande um e-mail, use o chat ou o post-it.

**Colabore para a harmonia e a qualidade das relações interpessoais na Biblioteca.**

**No silêncio a gente se entende!**



A cigarra canta até estourar para chamar a atenção dos companheiros.

A formiga conversa tocando suas antenas nas antenas dos seus colegas de jornada.

Ao trocar ideias com sua equipe, que tal ser como a formiga? Chegue mais perto, aproxime-se da mesa de quem pretende conversar ou marque uma reunião informal em uma área mais reservada.

**Colabore para o ambiente de concentração e estudos da Biblioteca.**

**No silêncio a gente se entende!**

A borboleta é sutil, leve e ágil.  
Ela faz a sua ligação com a  
natureza de forma discreta e  
eficaz.

O galo canta alto e anuncia a  
todos sua figura onipresente,  
perturbando a paz do  
galinheiro.

Falando ao telefone, que tal  
ser como a borboleta?  
Diminua o tom de voz, seja  
breve, exercite a suavidade.



**Colabore com a paz e discrição  
necessárias à qualidade de trabalho  
na Biblioteca**



**No silêncio  
a gente  
se entende!**



O peixe tem várias formas, tamanhos e cores, e sem incomodar, está sempre conectado.

O grilo salta de lá pra cá, com seu ruidoso cricrilar.

Na hora de usar o celular, que tal ser como o peixe, que navega sem perturbar seu habitat? Mantenha seu aparelho no modo vibratório ou silencioso.

Ruídos inesperados desconcentram e incomodam.



**Colabore com  
o espaço de  
pesquisa jurídica  
da Biblioteca.**

**No silêncio  
a gente  
se entende!**