

## XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

### GT 3 – MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO, CIRCULAÇÃO e APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

#### MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E INCIVILIDADE VERBAL: A PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS BRASILEIROS

#### *INFORMATION MEDIATION AND INCIVILITY: THE PERCEPTION OF BRAZILIAN LIBRARIANS*

**Claudia Barbosa dos Santos de Souza** – Universidade Estadual Paulista “Júlio de  
Mesquita Filho” (Unesp) Campus de Marília

**Iraiton Melo de Souza** – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp)  
Campus de Marília

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** a tranquilidade característica dos ambientes das bibliotecas tende a descaracterizá-las como espaços laborais, ao menos para o senso comum. Contudo, como qualquer local de trabalho, as bibliotecas também podem ser palco de conflitos interpessoais, condutas disfuncionais e comportamentos de incivildade. Tal constatação reforça a necessidade de pesquisas que ampliem a compreensão dessa problemática e indiquem estratégias de enfrentamento. Uma proposta trazida é a mediação da informação como promotora de ações pedagógicas voltadas à civildade. Este estudo busca investigar a percepção de profissionais bibliotecários sobre os efeitos da mediação da informação no enfrentamento do comportamento de incivildade verbal em seus locais de trabalho. Para isso, propõe um modelo teórico composto por dois sujeitos que praticam e que sofrem a incivildade, cujas interações são mediadas pela informação. Metodologicamente, adotou-se uma abordagem qualitativa e exploratória, com aplicação de instrumento de pesquisa dissertativo e análise de conteúdo categorial das respostas. A pesquisa foi realizada com bibliotecários brasileiros, tendo como parâmetro o censo da Federação Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. Os resultados apontam para a existência de ações de incivildade contra bibliotecários no exercício de suas funções, promovidas tanto por funcionários das instituições quanto por usuários das unidades de informação. Considerando os achados de pesquisa deste estudo, destaca-se a necessidade de as organizações desenvolverem uma cultura organizacional e informacional voltada a comportamentos cívicos e interações mediadas pela informação, como forma de prevenir hostilidades, preservar o capital humano e promover qualidade de vida das pessoas bibliotecárias.

**Palavras-chave:** bibliotecários; mediação da informação; incivildade.

**Abstract:** the characteristic tranquility of library environments tends to disqualify them as workspaces, at least from the perspective of common sense. However, like any other workplace, libraries can also be sites of interpersonal conflict, dysfunctional conduct, and incivility. This realization reinforces the need for research that expands the understanding of this issue and proposes coping strategies. One proposal put forth is information mediation as a promoter of pedagogical actions aimed at civility. This study aims to investigate the perception of library professionals regarding the effects of information mediation in addressing verbal incivility in their workplaces. To this end, a theoretical model is proposed, composed of two central subjects, the one who enacts and the one who suffers incivility, whose interactions are mediated by information. Methodologically, a qualitative and exploratory

approach was adopted, involving the application of a discursive research instrument and categorical content analysis of the responses. The research was conducted with Brazilian librarians, based on the census data from the Brazilian Federation of Library Science and Documentation. The results point to the existence of incivility directed at librarians in the exercise of their professional duties, perpetrated by both institutional staff and users of the information units. Based on the study's findings, it is emphasized that organizations need to develop an organizational and informational culture oriented toward civil behaviors and interactions mediated by information, as a way to prevent hostilities, preserve human capital, and promote the quality of life of library professionals.

**Keywords:** librarians; information mediation; incivility.

## **1 INTRODUÇÃO**

Os espaços de trabalho nem sempre são caracterizados pela compreensão e colaboração. Ao contrário, muitas vezes são ambientes marcados por conflitos interpessoais que precisam ser devidamente compreendidos e tratados para que os propósitos organizacionais sejam alcançados. Estudos já demonstraram que conflitos em ambientes organizacionais não são necessariamente ruins ou danosos. Em níveis moderados os conflitos podem até favorecer o desempenho profissional (Robbins, 2010).

As razões para o surgimento de conflitos nos espaços de trabalho são diversas. Por exemplo, pesquisa sobre estresse ocupacional e sentido do trabalho em bibliotecas universitárias revelou que, dentre os fatores estressores, há problemas relacionados a paredes com infiltrações e mofo, iluminação precária, equipamentos obsoletos e questões gerenciais, como o gerenciamento de pessoas (Müller; Grillo, 2022).

Contudo, não são apenas as questões relacionadas às condições insalubres de trabalho e problemas gerenciais que podem gerar conflitos. Há também outros fatores tais como: o estresse, os temperamentos, os estilos de personalidades (Kilag *et al.*, 2024); falhas na comunicação, que podem gerar estranhezas nos atores organizacionais (Castells, 2013; Morais, 2009; Oliveira, 2012); falhas na gestão da informação (Alves; Barbosa, 2010; Alves; Duarte, 2014; Le Coadic, 1996; Martines; Woida; Almeida, 2021; Santos; Valentim, 2020; Woida; Valentim, 2006).

Outro elemento gerador de conflitos no ambiente laboral, não tão conhecido quanto os anteriormente citados, é o comportamento de incivildade, definido como uma agressão sutil, de baixa intensidade, ambígua quanto à intenção de prejudicar ou outro, geralmente é confundida como uma brincadeira de mau gosto. Embora sutil, pesquisas mostram que a incivildade carrega potencial real de causar danos morais e emocionais nas pessoas agredidas

(Heffernan; Bosetti, 2021; Kabat-Farr; Settles; Cortina, 2020; Ko; Kim; Choi, 2021; Lim, Cortina; Magley, 2008).

Estudos (Chen; Wang, 2019; Estes; Wang, 2008; Han; Bonn; Cho, 2016; Morrow; Mcelroy; Scheibe, 2011) esclarecem que a incivilidade é menos agressiva que o assédio e o bullying, porém mais danosa que um mero gracejo indecente ou brincadeira de mau gosto. Além disso, esse comportamento desviante, quando não coibido, torna-se porta de entrada para agressões maiores (assédios morais e agressões físicas), afetando consideravelmente a satisfação, a motivação, o desempenho e até mesmo a rotatividade profissional.

A incivilidade pode se expressar de diversas maneiras: verbal (comentários sarcásticos), gestual (ignorar cumprimentos), visual (desviar o olhar), simbólicas (uso de memes ou imagens depreciativas) e informacional (manipulação da informação para silenciar, depreciar ou marginalizar).

Este trabalho focaliza a incivilidade verbal sofrida por pessoas bibliotecárias e questiona se a mediação da informação exerce algum efeito sobre a percepção dos referidos profissionais acerca da incivilidade experimentada. Entendendo-se a mediação da informação como sendo toda interferência, direta e/ou indireta, praticada por profissionais da informação, que resulta em uma apropriação da informação para a satisfação de uma necessidade informacional, conforme Almeida Júnior (2008).

Pelo menos três motivos justificam esta investigação. Primeiro, o fato de os espaços de trabalho dos bibliotecários serem estressantes como qualquer outro local de trabalho, porém nem sempre vistos desse modo (Müller; Grillo, 2022). Segundo, porque ambientes estressantes propiciam comportamentos incíveis em todos os atores organizacionais (Lim, Cortina; Magley, 2008; Kabat-Farr; Settles; Cortina, 2020; Ko; Kim; Choi, 2021). Terceiro, porque infere-se, pelo entendimento teórico que da mediação da informação, sobretudo em Almeida Júnior (2009), o comportamento incível pode ser estimulado ou combatido nos espaços bibliotecários.

## **2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

De acordo com Almeida Júnior (2008), mediação da informação é toda interferência, direta ou indireta, praticada por profissionais da informação, que resulta em uma apropriação da informação para a satisfação de uma necessidade informacional. Para Valentim (2010) a mediação da informação é núcleo epistemológico ou fundamento da Ciência da Informação,

que se articula com os elementos dessa área de conhecimento, que os autores não detalham, mas que a literatura os identificará como sendo a informação, os usuários, os suportes, a organização do conhecimento e a própria necessidade informacional (Almeida Júnior, 2009; Farias; Farias, 2017; Moraes; Fadel, 2010).

Farias e Farias (2017) esclarecem que a mediação da informação nem sempre teve uma concepção específica na Biblioteconomia e na Ciência da Informação; ao contrário, ao longo do século XX possuía um entendimento mais genérico e superficial, sem uma conceituação própria. Segundo os autores, no Brasil, a primeira aparição específica do termo foi num título de um artigo de Leila Mercadante (Novas formas de mediação da informação), no ano de 1995. Ainda segundo os autores citados acima, o conceito de 'mediação da informação' ganha notoriedade quando passa a ser dissociado de outras teorias, vinculando-se ao trabalho do bibliotecário e ao Serviços de Referência e Informação (SRI). Ao oferecer as bases teóricas para o SRI, a mediação da informação passa a ser aceita como um campo de estudo singular, cujos limites e abrangência ultrapassam os espaços das bibliotecas.

A superação dos limites inicialmente impostos à mediação da informação contribuiu para que esse campo de estudo transcendesse os limites organizacionais e a mera disseminação de conteúdo. Neste sentido, a mediação da informação passou a representar uma prática comprometida com o atendimento de uma ou mais necessidades informacionais.

A mediação da informação, portanto, se consolidou com um processo dinâmico que facilita o acesso, a compreensão e o uso da informação, respeitando todos os contextos envolvidos, sociais, culturais e cognitivos, indo além da simples transmissão de dados. Também suscitou discussões quanto à relação ética e dialógica da mediação informacional com os usuários da informação e suas demandas informacionais.

### **3 INCIVILIDADE: CONCEITO E IMPLICAÇÕES**

A incivildade é definida como uma agressão sutil, de baixa intensidade e ambígua quanto à intenção de prejudicar o outro; o que sugere que não existe incivildade involuntária, "sem querer", acidental. De acordo com Cortina e Magley (2009), a incivildade no local de trabalho pode até ser sutil, mas está longe de ser aleatória ou acidental.

A incivildade pode assumir características diversas, de agressões verbais a gestuais, bem como veladas, como desviar o olhar ou ignorar o outro, desferir comentários diretos ou indiretos, inapropriados e lesivos, dentre outros. Cortina e Magley (2009, p. 285) explicam que

os comportamentos de incivilidade são subnotificados, o que impede a compreensão dos seus efeitos negativos e correção. Para as autoras, é preciso monitorar as condições incíveis e reduzir as suas consequências, as organizações não devem confiar apenas nas vias tradicionais de reparar e esperar por relatórios de incivilidade para empreender alguma ação. Para o enfrentamento do problema, as organizações precisam deixar de focar nos comportamentos individuais e de maneira pontual, isto é, apenas quando detectam algum problema, e enfatizar mais o padrão comportamental esperado.

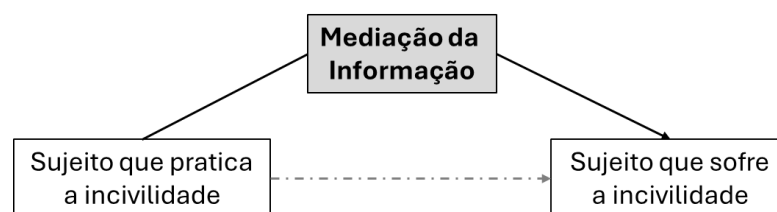
O combate ao comportamento incível nas organizações é complexo. Primeiro por se tratar de uma atitude insidiosa; segundo, por envolver elementos próprios de uma cultura organizacional estabelecida, especificamente quanto ao que a organização comunica e informa aos seus empregados e colaboradores em geral.

#### 4 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E INCIVILIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Em sua dimensão documental a mediação da informação pressupõe a existência da tríade informação-leitor-suporte que, juntos, contribuem para a organização, registro e distribuição da informação (Almeida Junior, 2009).

Em sua dimensão relacional e social, defendida no presente trabalho, a mediação da informação supera intermediação entre informação-suporte-leitor, passando a interfacear a relação entre o sujeito que pratica a incivilidade e o sujeito que sofre a incivilidade (Figura 1).

**Figura 1** – Mediação da informação e incivilidade



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Como demonstrado na figura 1, a incivilidade pode ocorrer diretamente, sem mediação informacional (representado pela seta cinza tracejada) ou pode ser informacionalmente mediada (representada pela seta contínua). Importa definir o profissional da informação como sendo agente mediador, aquele que baseado em pressupostos de valores e princípios profissionais e organizacionais interfere na relação entre quem pratica e sofre a incivilidade.

Em sendo a mediação uma interferência direta, por exemplo, pela intervenção direta do mediador, ou indireta, por exemplo, pela elaboração e disseminação de informativos organizacionais é plausível que o efeito da incivildade seja alterado pela mediação da informação.

Um questionamento que se impõe e que demanda compreensão é: em que sentido (negativo ou positivo) e proporção (pequena, média, alta) a mediação da informação alterará o comportamento de incivildade? Trata-se de um questionamento importante, visto que Almeida Junior (2008) é categórico ao afirmar que mediação informacional é **toda interferência** (grifo nosso) praticada por profissionais da informação, direta ou indiretamente, decorrente de uma apropriação da informação para o atendimento de uma necessidade informacional. Ora, se existe uma 'interferência', existe um comportamento que a legitima ou justifica. E, em existindo tal comportamento, existem fatores que o promovem.

Ajzen (1991) desenvolveu a Teoria do Comportamento Planejado, onde explica que o comportamento das pessoas é influenciado pela intenção do sujeito de se comportar de determinada maneira. A intenção, por seu turno sofre a influência da atitude, que é uma disposição voluntária de agir em determinada direção; também das normas subjetivas, que dizem respeito às influências de terceiros considerados importantes para o indivíduo; e pelo controle comportamental percebido, que diz respeito a quanto o indivíduo sente que tem o controle da situação.

Colocando em perspectiva Almeida Junior (2009) e Ajzen (1991) é possível deduzir que a interferência exercida pelo mediador da informação decorrerá não apenas do fato de ele ser o agente facilitador do acesso à informação, mas de ele se comportar (interferir) a partir de elementos pretéritos (intenção, atitude, normas subjetivas e controle comportamental percebido). Tal condição determinará o impacto positivo ou negativo da mediação informacional entre agressor e agredido.

## **5 SOBRE ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA**

Historicamente as bibliotecas surgiram com foco na atuação custodial, ou seja, um lugar para organizar, armazenar para posteridade com intuito de disponibilizar todo tipo de documento nelas resguardadas. Com o passar do tempo, houve mudança dos suportes informacionais, e com advento da adoção de novas tecnologias de informação e comunicação, tais unidades de informação tiveram que se adequar para atender às novas demandas

informativos, em detrimento às questões sociais, políticas, culturais etc. Em decorrência de tais mudanças, a atuação dos bibliotecários precisou ser readequada com vistas a atender estas novas demandas infocomunicacionais, necessitando assim, o desenvolvimento de competências, habilidades que transcendem a atuação técnica, característica de sua formação.

O contexto organizacional no qual a biblioteca está inserida, é caracterizado por um ecossistema informacional que requer novas formas de abordagens para atendimento ao usuário (sua missão primária) e ao mesmo tempo atuando com conotação pós-custodial (novo paradigma), pois a informação passou a ser o objeto de gestão e de recurso estratégico e de garantias de direito, e por isso o “bibliotecário deve ter em mente que o seu papel de mediador exerce na sociedade” conforme afirmação de Brito e Vitorino (2017).

A mediação da informação em unidades de informação, mais precisamente em bibliotecas, acontece por meio da reciprocidade, pois “a informação enquanto uma ação está na variação e na multiplicidade emancipatória entre os protagonistas de mediação” (Castro; Silva; Oliveria, 2018), requerendo maior atenção do bibliotecário e sua equipe, às necessidades informacionais apontadas pelos usuários.

A abordagem emancipatória na mediação bibliotecária acontece quando no ato de mediar se insere os sujeitos em intersubjetividade com a informação disponível no ambiente, como afirmam Castro, Silva e Oliveira (2018). A mediação da informação pode ser compreendida como uma atualização no serviço de atendimento aos usuários, atividade conhecida tradicionalmente como serviço de referência.

## **6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Como procedimento metodológico, este trabalho apresenta uma pesquisa qualitativa e exploratória, com a aplicação de um instrumento de pesquisa dissertativo, e análise de conteúdo categorial sobre as respostas. De acordo com Yin (2003; 2015) a pesquisa qualitativa possui cinco características fundamentais, a saber: analisar a realidade, representar opiniões e perspectivas, estudar as condições contextuais de forma abrangente, colaborar com o entendimento de conceitos emergentes que favoreçam a compreensão do comportamento social e utilizar múltiplas fontes, e não somente uma.

Sobre o caráter exploratório da pesquisa, Piovesan e Temporini (1995) o definem como sendo estudo preliminar que tem como objetivo principal promover a familiaridade com um fenômeno investigado, para uma melhor compreensão e precisão da análise pretendida.

Acerca da Análise de Conteúdo Categorical, Sampaio e Lycarião (2021), a definem como uma técnica de pesquisa científica baseada em procedimentos sistemáticos, intersubjetivamente validados e públicos para criar inferências válidas sobre determinados conteúdos verbais, visuais ou escritos, buscando descrever, quantificar ou interpretar certo fenômeno em termos de seus significados, intenções, consequências ou contextos.

## **7 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A pesquisa foi desenvolvida tendo como universo da pesquisa os bibliotecários brasileiros e como população ou amostra o total de 194 (cento e noventa e quatro) bibliotecários que responderam ao questionário. Para organização e análise dos dados, eles foram organizados seguindo a classificação adotada no questionário: a) Perfil dos Bibliotecários, b) Sobre a mediação da informação, c) Sobre o comportamento de incivildade.

### **7.1 Perfil dos bibliotecários**

Com o objetivo de identificar o perfil dos bibliotecários que responderam à pesquisa, foi elaborado uma seção com questões que identificassem: gênero, faixa etária, localidade e tempo de atuação na função bibliotecária.

A identificação por gênero (Tabela 1) foi designada pelo reconhecimento do sexo atribuído ao nascimento. Do total de 194 respondentes: 89,2% se declararam do sexo feminino e 10,3% do masculino, e 0,5% preferiram não responder. Tal informação corrobora pelo reconhecimento de que a biblioteconomia é historicamente uma profissão associada ao gênero feminino.

**Tabela 1 – Autodeclaração do gênero dos respondentes**

<b>Gênero</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº de Respondentes</b>
Feminino	89,20%	173
Masculino	10,30%	20
Prefiro não responder	0,50%	1

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024)

A análise do perfil etário dos bibliotecários brasileiros, do total de 194 respondentes demonstra que: 29,4% (57 pessoas) têm entre 31 e 40 anos, 26,3% (51 pessoas) têm entre 50

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

e 60 anos, 25,8% (50 pessoas) tem entre 41 e 50 anos, 12,4% (24 pessoas) têm entre 18 e 30 anos e, 6,7% (13 pessoas) possui mais de 60 anos de idade.

Uma informação importante para essa pesquisa é o tempo de atuação como bibliotecário, e do total dos 194 respondentes, 74,7% (145 pessoas) atuam mais de 5 anos como bibliotecários, 8,8% (17 pessoas) de 1 a 3 anos, 5,7% (11 pessoas) atuam há pelo menos 1 ano e, 3,6% (7 pessoas) preferiram não responder (Tabela 2).

**Tabela 2 – Tempo de exercício na profissão de bibliotecário**

<b>Faixa Etária</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº de Respondentes</b>
18–30 anos	12,40%	24
31–40 anos	29,40%	57
41–50 anos	25,80%	50
50–60 anos	26,30%	51
Mais de 60 anos	6,70%	13

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024)

O tempo de atuação do profissional bibliotecário corrobora para que tenha percepção sobre a existência de práticas de incivildade no contexto de sua atuação nas unidades de informação na qual exerce sua prática laboral. Outro dado importante é o tipo de unidade de informação no qual está inserida, pois cada uma possui uma missão distinta e perfil de usuário, comunidade e acervo destinados a esta tipicidade. No Tabela 3, evidencia-se os diversos tipos de unidades de informação no qual os respondentes atuais.

**Tabela 3 – Tipos de Unidades de Informação**

<b>Tipo de Unidade</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº de Respondentes</b>
Biblioteca universitária	40,70%	79
Biblioteca escolar	24,70%	48
Biblioteca especializada	24,70%	48
Biblioteca pública	9,80%	19

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024)

A maioria dos bibliotecários respondentes (40,7%) atuam em bibliotecas universitárias, 24,7% em bibliotecas escolares, 24,7% em bibliotecas especializadas (compreendidas como centro de documentação, empresas) e 9,8% atuam no segmento público, em bibliotecas públicas ou centros culturais.

Em todos os tipos de unidades de informação, a atuação bibliotecária visa atender as necessidades informacionais dos usuários (reais, potenciais) independentemente do segmento no qual está arrolada (universitária, escolar etc.), o que diferencia é o tipo de atendimento e o acervo ou informação que deverá ser disponibilizado. É neste momento, que

a mediação da informação se faz presente, e o contato entre usuário e bibliotecário (e possivelmente a equipe bibliotecária), pois no contexto atual, os usuários não consideram as bibliotecas como um depósito de livros ou itens textuais, mas como centros de informações. Porém, mesmo no ambiente das bibliotecas, ocorrem ações de incivildade verbal contra a pessoa bibliotecária, segundo os respondentes 33,7% (65 pessoas) concordam parcialmente, 19,2% (37 pessoas) concordam totalmente. Entretanto 21,2% (41 pessoas) discordam totalmente, 13% (25 pessoas) discordam parcialmente, e 13% (25 pessoas) não sabem opinar, como demonstrado no Tabela 4.

**Tabela 4 – Práticas de incivildade verbal promovidas pelos usuários**

Percepção	Percentual	Nº de Respondentes
Concordo totalmente	19,20%	37
Concordo parcialmente	33,70%	65
Discordo parcialmente	13%	25
Discordo totalmente	21,20%	41
Não sabe opinar	13%	25

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

De um modo geral, a incivildade verbal contra o bibliotecário no exercício da sua função é constatada quando 62% (120 pessoas) confirmam totalmente ou parcialmente que já sofrem ações de incivildade, contrastando com 28% (55 pessoas) discordam totalmente e parcialmente que tenham sofrido incivildade, enquanto aproximadamente 10% (18 pessoas) não conseguem opinar (Tabela 5).

**Tabela 5 – Incidência de incivildade contra o profissional bibliotecário**

Resposta	Percentual	Nº de Respondentes
Concordam total/parcial	62%	120
Discordam total/parcial	28%	55
Não sabem opinar	10%	18

Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Algumas ações ofensivas acontecem dentre outras ações, no serviço de atendimento ao público, como concordam 111 pessoas (57%), 55 pessoas (28%) discordam e 27 pessoas (14%) não conseguem opinar, ou seja, não conseguem vislumbrar tal agressão, como demonstra o Tabela 6.

**Tabela 6 – Percentual de incivildades no atendimento ao público**

Resposta	Percentual	Nº de Respondentes
Concordam	57%	111
Discordam	28,40%	55
Não sabem opinar	14%	27

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Além dos usuários, ações de incivilidade também podem ser praticadas contra a pessoa bibliotecária, por funcionários da instituição no qual trabalha, independentemente de quem está atuando na biblioteca.

Embora os bibliotecários respondentes não percebam que há ações de incivilidade contra ele no seu cotidiano (43% = 83 pessoas), 37% (73 pessoas) conseguem identificar que são alvos de ações de incivildades praticadas por funcionários da instituição na qual a biblioteca está subordinada. Esta situação não anula a existência de atos violentos contra o “profissional da informação” no exercício de suas funções. A não percepção é corroborada pelo percentual de 19,2% (37 pessoas) que não sabem ou não querem opinar por motivos diversos, como demonstrado pelo Tabela 7.

**Tabela 7 – Percentual de incivilidade praticadas por funcionários**

<b>Resposta</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº de Respondentes</b>
Não percebem incivilidade	43%	83
Percebem incivilidade	37%	73
Não sabem/não querem opinar	19,20%	37

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024)

Nos ambientes organizacionais, algumas medidas são necessárias para que mudanças sejam implementadas, a fim de reverter situações que são propícias as problemáticas que corroboram para práticas de incivilidade. Para isso, é preciso que a cultura organizacional e informacional atrelada à comunicação sejam voltadas para uma ambiência menos hostil e mais cordial entre todos que fazem parte deste contexto. Tal situação é apontada no Tabela 8.

**Tabela 8 – Cultura informacional e comunicação contra a incivilidade**

<b>Resposta</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº de Respondentes</b>
Concordam	78,70%	153
Discordam	10,90%	21
Não sabem opinar	10,40%	20

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2024)

Na percepção 78,7% dos respondentes, a cultura informacional e a comunicação contribuem para combater ações de incivilidade, enquanto 10,9% discordam e 10,4% não sabem opinar.

Algumas medidas podem ser implementadas por parte das organizações a fim de impedir a incivilidade, a começar por documentos normativos, como manuais, memorandos, portarias com intuito de institucionalizar padrões de condutas a serem adotadas por todos.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

Tais ações são corroboradas por 42,5% (82 pessoas) dos respondentes que concordam que a mediação da informação por meio de documentos normativos pode ser assertiva, enquanto 30,1% (58 pessoas) não sabem opinar e, 27,4% (53 pessoas) discordam com essas ações (Tabela 9).

**Tabela 9** - Percepção sobre a assertividade da mediação da informação por meio de documentos normativos

<b>Resposta</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº de Respondentes</b>
Concordam	42,50%	82
Discordam	27,40%	53
Não sabem opinar	30,10%	58

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2024)

Os dados apresentados acima revelam que a maioria das pessoas bibliotecárias brasileiras, participantes desta pesquisa, identifica-se com o gênero feminino (89,2%), confirmando a predominância histórica desse perfil na profissão. A faixa etária predominante está entre 31 e 40 anos (29,4%), seguida de 50 e 60 anos (26,3%). Quanto ao tempo de exercício profissional, 74,7% afirmam atuar há mais de cinco anos na área, com a maioria declarando trabalhar em bibliotecas universitárias (40,7%).

Acerca da incivildade verbal no exercício da profissão, 62% relataram já terem sofrido incivildade verbal no exercício da profissão. 52,9% dos participantes reconhecem sua ocorrência por parte dos usuários, sendo que 37% apontam funcionários da própria instituição como agentes incíveis. A constatação de 57% dos respondentes de que a incivildade verbal ocorre no atendimento ao público reforça a necessidade de estratégias institucionais no sentido de conscientizar os usuários, proteger os funcionários e coibir tal comportamento. Nesse sentido, 78,7% dos respondentes acreditam que a cultura informacional e a comunicação organizacional podem contribuir para mitigar esses problemas, sendo que 42,5% defendem que documentos normativos sejam como forma de civilizar as condutas e mediar da informação.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando que as bibliotecas são organizações e permeadas por processos, e nestes o sujeito informacional participa de forma incisiva na produção, disseminação de informações é preciso atenção e a criação de medidas preventivas para ações de incivildade no âmbito das organizações e principalmente no cotidiano das bibliotecas.

A implementação de documentos normativos ajuda na padronização de ações que visam auxiliar os trabalhadores dos mais variados setores, e nas unidades de informação a lidar com os usuários que dela requeira atenção para suas demandas informacionais, e com todos os trabalhadores da instituição. Por outro lado, o percentual de respondentes traz a luz a necessidade de se debater, pesquisar o tema em todos os tipos de organizações, incluindo bibliotecas, pois se utilizarmos o senso bibliotecário promovido pela Febab como um possível parâmetro, do total de 4.631 bibliotecários, somente 4,19% (193 pessoas) responderam ao questionário, fato este preocupante, pois ações de agressões e incivildade podem ocorrer em qualquer tipo de instituição, principalmente naquelas onde há trabalho de atendimento.

Nesta pesquisa buscou-se a percepção da pessoa bibliotecária sobre possíveis atos de incivildade e da adoção de medidas de mediação da informação para auxiliar na proposição de uma cultura organizacional e informacional propícia na conscientização de relações laborais mais harmônicas e empáticas, evitando-se o desgaste emocional, e o afastamento (e até demissões) de funcionários em virtude de ações incíveis.

## **REFERÊNCIAS**

AJZEN, I. The theory of planned behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 50, n. 2, p. 179-211, 1991.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In*: VALENITM, M. L. P. (org.) **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008, p. 41-54.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.

BRITO, M. L. S. R.; VITORINO, E. O papel social do bibliotecário na mediação da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais [...]** Marília, SP: ANCIB, 2017.

CASTELLS, M. **O poder da comunicação**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2013.

CASTRO, J. L.; SILVA, L. E. F; OLIVEIRA, A. N. Reflexão bibliotecária no ato de mediar: entre a racionalidade e a concepção representacionista da informação. **Páginas a & b: arquivos e bibliotecas**, [S. l.], p. 33-44, 2018. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/4966>. Acesso em: 16 maio 2025.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

CHEN, H. T.; WANG, C. H. Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: Moderating effects of emotional intelligence. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 31, n. 5, p. 2034–2053, 2019.

CORTINA, L.M.; MAGLEY, V.J. Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. **Journal of occupational health Psychology**, v. 14, n. 3, p. 272-277, 2009.

ESTES, B.; WANG, J. Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review*, v. 7, n. 2, jun. 2008.

MORAES, C. B.; FADEL, B. Gestão do conhecimento nas organizações: perspectivas de uso da metodologia Sistêmica Soft (*Soft Systems Methodology*). In: VALENTIM, M. L. P. (org.) **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 33-58.

FARIAS, M. G. G.; FARIAS, G. B. Mediação na Ciência da Informação: uma análise bibliométrica na coleção Benancib. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v.10, n. 2, p. 332-349, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2551>. Acesso em: 10 abr. 2025.

HAN, S. J.; BONN, M. A.; CHO, M. The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. **International Journal of Hospitality Management**, v. 52, p. 97–106, 2016.

HEFFERNAN, T.; BOSETTI, L. Incivility: the new type of bullying in higher education. **Cambridge Journal of Education**, v. 51, n. 5, p. 641–652, 2021.

KABAT-FARR, D.; SETTLES, I. H.; CORTINA, L. M. Selective incivility: an insidious form of discrimination in organizations. **Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal**, v. 39, n. 3, p. 253–260, 2020.

KILAG, O. K. T.; LARGO, J. M.; RABILLAS, A. R.; KILAG, F. E.; ANGTUD, M. K. A.; BOOK, J. F. P.; SASAN, J. M. V. Administrators' Conflict Management and Strategies. **International Multidisciplinary Journal of Research for Innovation, Sustainability, and Excellence (IMJRIS)**, v. 1, n. 1, p. 60-67, 2024.

KO, S. H.; KIM, J.; CHOI, Y. Compassion and workplace incivility: Implications for open innovation. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, v. 7, n. 1, 2021.

LE COADIC, Y.-F. **A ciência da informação**. Brasília: Editora Briquet de Lemos, 1996.

LIM, S.; CORTINA, L. M.; MAGLEY, V. J. Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. **Journal of Applied Psychology**, v. 93, n. 1, p. 95–107, jan. 2008.

MARCHORI, M. (org.) **Comunicação e organização**: reflexões, processos e práticas. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2010.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

MARTINES, A. R.; WOIDA, L. M.; ALMEIDA, C. C. Cultura informacional: uma análise léxico-morfológica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 26, n. 1, p. 109–132, mar. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/32866>. Acesso em: 10 abr. 2025.

MORAIS, S. **Comunicação e estranhamento**: contingências da intersubjetividade. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2009.

MORROW, P. C.; MCELROY, J. C.; SCHEIBE, K. P. Work unit incivility, job satisfaction, and total quality management among transportation employees. **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review**, v. 47, n. 6, p. 1210–1220, 2011. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/eee/transe/v47y2011i6p1210-1220.html>. Acesso em: 10 abr. 2025.

MÜLLER, V. M.; RODIGUES, A. P. G. Estresse ocupacional e sentido do trabalho na biblioteca. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.27, p.1-8, 2002. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1883>. Acesso em: 10 maio. 2025.

OLIVEIRA, M. J. C. Comunicação organizacional e comunicação pública: interações, convergências e conflitos em ações voltadas à saúde pública. **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**, São Paulo, p. 31-53, 2012. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/obcomp/br/blog/interna/comunicacao-organizacional-e-comunicacao-publica-interacoes-convergencias-e-conflitos-em-aco-es-voltadas-a-saude-publica-2012-1>. Acesso em: 10 abr. 2025.

PIOVESAN, A.; TEMPORINI, R. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Rev. Saúde Pública**, v.29, n.4, p. 318-325, 1995. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/000896753>. Acesso em: 10 abr. 2025.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SAMPAIO, R. C.; LYCARIÃO, D. **Análise de conteúdo categorial**: manual de aplicação. Brasília: ENAP, 2021.

SANTOS, C. D.; VALENTIM, M. L. P. Ciência da informação como uma ciência interdisciplinar: análise sobre os conceitos de cultura e comunicação informacional. **Actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC**, 2015.

SANTOS, J. C.; VALENTIM, M. L. P. Informação, conhecimento e valor da informação. **Informação & Informação, [S. l.]**, v. 25, n. 4, p. 574–598, 2020. DOI: 10.5433/1981-8920.2020v25n4p574. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/39991>. Acesso em: 10 maio. 2025.

WOIDA, L. M.; VALENTIM, M. L. P. Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional: a relação entre as pessoas, a informação, e as tecnologias de

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

informação e comunicação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2006, São Paulo. **Anais** [...]. Marília, SP: ANCIB, 2006.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2003.

YIN, R. K. **Pesquisa Qualitativa do Início ao Fim** (Métodos de Pesquisa). [s. l.]: Penso, 2015.