

## ENTREVISTA<sup>1</sup>

### DIEGO BIL DA SILVA BARROS



Mestre em Ciência da Informação (UFPA). Atualmente é colaborador da Rede Cariniana do Instituto Brasileiro de Informações em Ciência e Tecnologia (IBICT). Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Bibliotecário/Documentalista da Biblioteca Central da UFPA, onde exerce a chefia e gestão do Setor de Produtos Informacionais. Atuou como Professor substituto da Faculdade de Biblioteconomia da UFPA, com experiência nas disciplinas gestão de unidades de informação, documentação jurídica, mediação da informação e representação descritiva. Especialista em Direito Público pela Universidade Luís Flavio Gomes (LFG) e em Gestão Pública pela Faculdade Educacional da Lapa - FAEL. Atua na área da Ciência da Informação, com ênfase em gestão, documentação e organização da informação; repositórios digitais e mídias sociais.

---

<sup>1</sup> Entrevista realizada remotamente no dia 5 de junho de 2023, por Adelaide Ramos e Corte, Fábio Cordeiro e Maria Tereza Machado Teles Walter.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Por favor, fale um pouco sobre sua vida profissional, por que decidiu escolher essa profissão, onde e quando se formou, como e quando foi seu ingresso no exercício da profissão.

**Diego Bil da Silva Barros.** Boa tarde para todo mundo, obrigado pelo convite, fico feliz.

Sou Diego, bibliotecário, tenho mestrado também em Ciência da Informação, estagiei no período anterior da Faculdade em alguns órgãos públicos. A decisão de virar bibliotecário foi uma decisão até natural, eu diria, sem tanta interferência, apesar de já ter o peso do pai ser profissional da área também, foi mais uma coisa muito natural que aconteceu.

Me identifiquei bastante com a questão da pesquisa, toda aquela proporção que a informação em si pode tomar no nosso dia-a-dia, e isso me chamou bastante atenção para poder escolher a Biblioteconomia. Durante a minha carreira de estudante também fiz alguns estágios, que me ajudaram muito a manter a decisão. Então sabia que estava ali no caminho certo da nossa área, apesar de ter algumas dúvidas nesse caminho, sobre o que se tornaria a profissão e a forma que poderia tentar fazer, ter um outro olhar também.

É muito legal, trilhar esse caminho acadêmico, para ter essa auto interpretação do que é a nossa profissão, do que podemos fazer diferente. E sempre vi que eu tinha muito esse lado da comunicação. Gostava bastante – gostava não, ainda gosto muito da parte da comunicação e o que isso pode impactar na nossa área –, e, aos poucos, fui me identificando,

A gente termina a graduação ainda sem ter um rumo tão definido. É muito difícil escolher, o vestibular também é um pouco difícil, mas, aos poucos, a gente vai se

encontrando e vai conseguindo achar aquilo que mais gosta de fazer na nossa área. Então foi mais ou menos nesse sentido que me encontrei: das tecnologias, da comunicação, da inovação, de procurar soluções, de ver o que realmente a pessoa que vai usufruir de nossos serviços precisa. Gosto muito disso. Aos poucos vamos nos capacitando, pesquisando e estudando um pouco mais para tentar trabalhar em cima daquilo com que mais nos identificamos.

E, falando um pouco de mim, tenho 33 anos, me formei em 2012 em Biblioteconomia, segui o caminho quase que padrão de muitos bibliotecários, que é prestar concurso, passei em alguns concursos, Ministério Público, algumas universidades, passei em alguns concursos de nível médio também, Polícia Rodoviária Federal, por exemplo. Mas acabei optando por ficar na área mesmo, tanto por ser nível superior, quanto por poder atuar em área que me formei. Sou bibliotecário da Universidade Federal do Pará, atualmente estou no Unifesp<sup>2</sup>, em São Paulo, em cooperação técnica, trabalhando aqui por dois anos. Já completei um ano aqui em São Paulo. Estou aprendendo bastante coisa aqui também para poder retornar para a Universidade Federal do Pará com essa troca de experiência, que foi o objetivo dessa minha vinda para cá.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você, então, formou e atuou lá na universidade por quanto tempo? Foi seu primeiro emprego formal? Que funções você exerceu antes da atual?

**Diego Bil da Silva Barros.** Isso. Tanto estágio, quanto emprego. Cheguei a ser estagiário da Universidade, trabalhei lá quando me formei, prestei concurso para lá também. Passei mais ou menos quase um ano ali naquele período de estudo para concurso, abriu a oportunidade e acabei passando na Universidade Federal do Pará

---

<sup>2</sup> NE: Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). Para saber mais: <https://www.unifesp.br/>. Acesso em: 17 jun. 2023.

e, de lá para cá, de 2014, mais ou menos, já faço nove anos de serviço público na Federal do Pará.

**Revista Eletrônica da ABDF.** E agora você está em São Paulo, na Unifesp, em um projeto entre as duas universidades?

**Diego Bil da Silva Barros.** Sim. É uma cooperação técnica, que é uma modalidade que tem no serviço público, em que passamos um período em outra Universidade cooperando tecnicamente, e trazemos, como bagagem, digamos assim, como retorno na instituição de origem, as experiências de outra região. Porque realmente é bem diferente. As experiências que temos aqui para lá. Temos boas experiências lá que consigo contribuir aqui, assim como experiências que tem aqui na Unifesp que vou poder levar para a Federal do Pará, em breve.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você ingressou na Universidade como bibliotecário. Já exerceu alguma função, ou atuou apenas como bibliotecário técnico?

**Diego Bil da Silva Barros.** Exerci como bibliotecário durante três anos. Depois fui convidado para assumir a função de coordenador, na Coordenadoria de Gestão de Produtos Informacionais, na qual fiquei quase seis anos. Antes de vir para São Paulo ainda estava na coordenação. Tive que abandonar por conta disso.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Quando você foi para São Paulo, você manteve a função de coordenador?

**Diego Bil da Silva Barros.** Não, deixei. Tive que deixar, abrir mão, colocar outra pessoa que também gostava de atuar nessa linha, alguém com perfil também.

Deixamos a recomendação, uma pessoa, e ela acabou ficando lá assumindo, para manter o trabalho que estava sendo feito.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Essa sua experiência nesse intercâmbio, por favor conte um pouco sobre ela, como é o cotidiano, o que conseguem trocar de experiências e quais aspectos que têm sido relevantes para você.

**Diego Bil da Silva Barros.** Bom, a realidade da universidade, no geral, é bem parecida. Às vezes falta verba, às vezes tem corte de recursos e tudo mais. Com isso já estava bem habituado lá na Federal do Pará. Aqui também vivenciamos um pouco isso. Em alguns momentos, a gente vive no limite para poder atuar. Então a criatividade, às vezes, fala um pouco mais alto porque você não tem, às vezes, tanto recurso para investir e tem que criar para poder fazer as coisas acontecerem.

Quando cheguei aqui na Unifesp, a realidade era um pouco diferente, tanto de estrutura organizacional quanto de trabalhos já implementados. Lá na Universidade Federal do Pará, por exemplo, já tínhamos a questão das redes sociais bem implementada. Já saí de lá com todos esses produtos funcionando muito bem, todos esses serviços bem instalados, bem realizados, digamos assim. Aqui na Unifesp ainda estamos iniciando esse processo da comunicação, começando um trabalho que lá já tínhamos feito.

Em compensação, alguns outros trabalhos aqui, algumas outras parcerias e atuações da Unifesp, ainda não temos lá na Federal do Pará. A parte de pesquisa em saúde na Unifesp, como é muito focada na área médica, por exemplo, é muito forte, então acabamos aprendendo um pouco mais sobre as bases de dados, as próprias revistas também da Universidade.

São realidades um pouco diferentes nesse sentido. Então, a partir do momento que tenho como contribuir um pouco com a Unifesp, também estou aprendendo muita coisa para poder colocar em prática no meu retorno. O meu dia-a-dia aqui: a gente trabalha *home office*, estou em uma coordenadoria chamada CRBU<sup>3</sup>, que é a coordenadora de toda a rede de bibliotecas, então pensamos em estratégias e coordenamos toda essa rede, no sentido de ter sempre alinhados os trabalhos que vão ser feitos em rede pelas bibliotecas da Unifesp.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Quando você foi para Unifesp, alguém da Unifesp foi para o Pará, ou não precisa necessariamente haver esse tipo de intercâmbio?

**Diego Bil da Silva Barros.** Não precisa haver esse intercâmbio necessariamente. É mais uma questão de acerto institucional mesmo, então não é uma permuta, é apenas um envio. O servidor vai, passa um tempo fazendo essa colaboração técnica, na expectativa de que possa trazer alguns retornos para a instituição também.

É uma via de mão dupla, tentamos colaborar das duas formas, com as duas instituições. A nossa rede aqui é formada – pelo menos a CRBU onde trabalho – por mim e mais cinco bibliotecários. Então já atuamos nesse sentido, dividimos os trabalhos, e aí está inclusa uma série de coisas: repositórios, projetos, parcerias, repositório de dados também que atuamos e é uma coisa que está muito forte nesse momento, já vem de um tempo, mas agora parece que só se fala em repositório de dados, então está muito forte isso. Vamos atuando no dia-a-dia para tentar colaborar e fortalecer a nossa rede de bibliotecas aqui da Unifesp.

---

<sup>3</sup> NE: Coordenadoria da Rede de Bibliotecas (CRBU). Para saber mais: <https://bibliotecas.unifesp.br/>. Acesso em: 17 jun. 2023.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Qual o motivo da escolha da Unifesp? Você poderia ter vindo para a UnB, ter ido para a Universidade do Mato Grosso? Quem escolhe? Você ou a sua instituição?

**Diego Bil da Silva Barros.** Pode acontecer das duas formas. Na verdade, a minha situação foi bem peculiar porque minha esposa faz residência médica. Se formou em pediatria e está fazendo uma subespecialidade em gastropediatria, e ela passou na USP<sup>4</sup> e na Unifesp, escolheu a Unifesp como opção, e aí eu precisava acompanhá-la, mas a gente também não tinha uma forma direta de fazer isso. Uma das formas que encontramos foi essa colaboração técnica. Então eu, enquanto servidor, acabei buscando essa possibilidade, fiz uma articulação com as universidades para que se consiga fazer essa movimentação. A Unifesp cria um projeto para você poder trabalhar, a universidade de origem aprova esse projeto e aí são definidos. Esse tipo de colaboração técnica pode ser feito por dois anos, podendo ser estendido por mais dois anos.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Nossa, que fantástico! Uniu o útil ao agradável. E se o compromisso for de captar experiências aqui e trazer de lá, vai ser muito enriquecedor para as duas bibliotecas.

**Diego Bil da Silva Barros.** É bem legal. Sim!

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você faz parte de uma geração que já fez uso da Internet como ferramenta de busca e acesso à informação como parte da formação profissional. Como você analisa a *internet* como fonte de informação?

---

<sup>4</sup> NE: Universidade de São Paulo (USP). Para saber mais: <https://www5.usp.br/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

**Diego Bil da Silva Barros.** A internet, a partir do momento que você tem a facilidade de ter a informação boa, você tem a facilidade de ter a informação ruim também. Às vezes nos preocupamos muito com isso.

Vimos o crescimento de várias plataformas nesses últimos anos, o próprio *Google*, o ChatGPT<sup>5</sup> agora surgindo; então são coisas que vão surgindo e vão quebrando as barreiras, vão fazendo a nossa cabeça mexer um pouco...

Assim como a pergunta que você fez, que já nasci na época da internet, também já me faço hoje vendo pessoas mais jovens que eu. Como será essa realidade para eles daqui alguns anos? Então faço essa reflexão também.

O que eu observo é que a internet, na situação em que eu, digamos assim, estive, tive um pouco mais de acesso à informação no sentido de poder já ter artigos um pouco mais fácil, de poder participar de eventos *online*. Isso falando da época em que eu estudava, sei lá, 10 anos atrás. Mas, olhando para os dias de hoje, estamos lidando com uma coisa ainda mais rápida. As pessoas têm cada vez menos tempo e a informação, às vezes, tem que chegar ainda mais precisa para aquela pessoa que precisa da informação. Essa geração que está agora, essa nova geração Z, é ainda mais imediatista, ainda um pouco mais impaciente, porque ela quer a informação ainda mais rápido. Vemos as redes sociais crescendo, vídeos mais curtos, informações mais rápidas e aí isso é legal por um lado, mas por outro lado também vai faltar um pouco de profundidade.

Enfim, é uma coisa bem complicada, é até legal de discutir, mas vemos que esses avanços têm que ser bem aproveitados de alguma forma. O próprio ChatGPT está aí para isso, ainda não sabemos exatamente os impactos que isso vai trazer para nós

---

<sup>5</sup> NE: Para saber mais: <https://chatgptbrasil.com.br/>. Acesso em: 19 jun. 2023.



daqui alguns anos, mas vejo como uma coisa muito positiva. Estava em um evento essa semana, inclusive, falando sobre isso, que vejo como uma coisa muito positiva porque não tem jeito, é uma realidade que precisamos estar do lado dela. É mais difícil estar do outro lado, tentando achar que aquilo pode ser prejudicial, penso muito assim.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Em relação aos processos de organização da informação, como percebe a evolução nas últimas décadas? Quais os impactos dessa tecnologia da informação?

**Diego Bil da Silva Barros.** O processo de organização da informação vai ficar cada vez mais inteligente no sentido da inteligência artificial, acredito eu. Então tudo mais rápido e organizado. Vamos ter alguns modelos de organização da informação que tínhamos, que ainda estão muito enraizados na parte muito clássica, esses modelos, automaticamente, não vão sumir, mas eles serviram de base para chegar aonde estamos hoje. Então acredito que a organização da informação cada vez mais estará mais atrelada à inteligência artificial, à forma que vai ser entregue essa informação para o usuário. Precisamos ficar sempre atentos para isso, para entender esse processo e conseguir adaptar isso para o nosso dia-a-dia.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Então você está no projeto de cooperação, mas não está no espaço físico da biblioteca, você está trabalhando a informação de forma remota.

**Diego Bil da Silva Barros.** Isso. Exatamente.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você falou inteligência artificial e, tanto na Federal do Pará, quanto na Unifesp. Isso já é uma realidade de utilização ou ainda está em projeto?

**Diego Bil da Silva Barros.** A questão da inteligência artificial, quando mencionei, é mais no macro, no global que vivemos hoje. Da nossa realidade em si, no dia-a-dia, convivemos com ela desde quando escrevemos um *e-mail*, que automaticamente já começa a falar sozinho, nesse sentido do dia-a-dia nosso, do usuário.

Mas quando vamos pegar algumas práticas da nossa área, não temos diretamente algumas aplicações focadas nisso, até porque isso demanda tempo, recurso, equipe e, muitas vezes, sabemos que não se consegue ter isso. Então acabamos nos aprimorando em algumas coisas, ChatGPT, por exemplo, estamos estudando, vendo como isso pode entrar no nosso dia-a-dia. Vou dar só um exemplo para vocês: aqui na Unifesp, temos assinatura de uma plataforma chamada Turnitin<sup>6</sup>, que consegue identificar similaridades de textos. É uma plataforma que verifica se o aluno plagiou, é basicamente isso, eles não gostam que use esse termo, no geral é isso.

Então você joga o trabalho lá, coloca uma dissertação nessa plataforma e vai dizer, mais ou menos que esse trabalho tem 59% de similaridade e existe uma chance de que tais parágrafos..., ele praticamente detalha tudo: "isso aqui, isso aqui e isso aqui pode ser plágio". Eles evitam falar plágio porque não querem fazer esse julgamento. Isso fica a critério do orientador, do professor. Ele que vai olhar e às vezes o aluno não sabe escrever da forma correta, não sabe citar uma fonte de forma correta, e, a partir dessa plataforma, ela permite que você consiga passar um *feedback* para o aluno, que ele consiga melhorar aquele parágrafo que está praticamente idêntico àquele artigo que ele leu.

---

<sup>6</sup> NE: Para saber mais: <https://www.turnitin.com/pt>. Acesso em: 19 jun. 2023.

Então é nesse sentido. Isso só para mostrar para vocês o quanto a inteligência artificial está no nosso dia-a-dia, nesses momentos em que se tem uma plataforma dessa. Inclusive, essa plataforma também já está trazendo coisas do ChatGPT.

O ChatGPT está um negócio absurdo, você chega lá e fala: "escreve um resumo sobre Sócrates", ele vai lá e entrega o resumo. Então essa plataforma [Turnitin] já consegue identificar se os alunos estão fazendo trabalhos no ChatGPT, por exemplo. Da mesma forma que não se pode ser tão agressivo com aluno a ponto de dizer: "olha, você não pode usar o ChatGPT"! Tem que simplesmente chegar e falar para ele: "não, você pode sim usar o ChatGPT, você pode sim pegar as informações, mas usar de uma forma correta", para não deixar de escrever, também, para não deixar de pensar. Então está tudo infiltrado nesse sentido. É mais ou menos isso... Não sei se deu para explicar o que eu queria dizer.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Nesses projetos, tanto na Federal do Pará, quanto na Unifesp, existem iniciativas para utilização dessas ferramentas?

**Diego Bil da Silva Barros.** Bom, na realidade em que eu estou inserido, tanto da Unifesp, quanto da UFPA, mesmo estando distante da UFPA há um ano, acredito que nada tenha avançado tanto nesse sentido, não tem nenhuma iniciativa com relação a isso ainda. Não tem nenhum estudo e nenhum projeto muito aprofundado voltado para isso. Andei percebendo que o ChatGPT ligou o alerta do dia-a-dia: realmente tem alguma coisa aqui que precisamos ficar atentos. Acredito que entre esse ano e o próximo devemos estar consolidando algumas ideias, algumas coisas nesse sentido.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Sua geração de profissionais foi testemunha das mudanças que a sociedade vivenciou nesses últimos anos, principalmente em se tratando do uso e acesso à informação e do crescimento das redes sociais como ferramentas de interação com os usuários. Como isso se processou ou acontece em

sua unidade de informação? Como você vê essa questão das redes sociais como acesso às informações? E a ligação e a interação com os usuários?

**Diego Bil da Silva Barros.** Na minha dissertação falei muito sobre isso no encaminhamento teórico que fiz, durante a discussão também reforcei bastante essa questão.

As redes sociais são uma coisa quase que impossível de dissolver do nosso dia-a-dia. Então a biblioteca precisa estar alinhada com isso, porque tudo que acontece nas redes sociais, é o que acontece no dia-a-dia de uma biblioteca, de uma unidade de informação ou qualquer outra organização. Precisamos ter ciência de que o usuário já não tem mais aquele tempo que tinha antes, às vezes, para ir no balcão, pegar uma informação, [para saber] quantos dias faltam para devolver o meu livro, ou, preciso saber como que está a situação desse trabalho que submeti no repositório... Hoje em dia o aluno precisa dessa informação de forma muito rápida.

O máximo de redes que você puder disponibilizar para o usuário, para que ele consiga ter, no seu dia-a-dia, essas informações, melhor. Desde WhatsApp! WhatsApp em bibliotecas é excelente! Fazíamos isso na Universidade Federal do Pará, aqui na Unifesp também, devido a essa experiência que tive lá, a gente já está começando a implementar essa ferramenta de comunicação aqui. Porque é um momento em que você consegue estar bem próximo do seu usuário, responder às demandas que precisam, em tempo real, até, às vezes, *e-mail*, apesar de a gente responder muito rápido, *e-mail*, não é uma coisa tão instantânea assim, algumas vezes. Então, podendo estar ligado em todas as redes é bem importante, tanto para passar o que você tem de serviços e produtos, quanto para manter um canal de comunicação com o usuário, e, também, divulgar os produtos e serviços que foram desenvolvidos de forma digital.

Algumas universidades já tinham evoluído bastante antes da pandemia, nesse sentido, mas a pandemia veio selar essa necessidade de você ter a extensão daqueles produtos e serviços de forma digital, também.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Estamos falando de três anos de pandemia, mais os anos anteriores em que esse trabalho começou na Federal do Pará, então são cinco anos. Como essa atuação nas redes sociais aconteceu na UFPA?

**Diego Bil da Silva Barros.** Bom, basicamente, tudo começou no Facebook, que ainda é uma rede muito grande, mas vimos que hoje em dia já tem outras redes que estão um pouco mais ativas, com usuários ativos no mundo. Mas tudo começou com o Facebook, quando percebemos que tudo que fazíamos no Facebook, tinha um impacto na vida real ou vice-versa, ou tudo o que acontecia dentro da biblioteca, tinha um impacto no Facebook, fossem coisas positivas ou negativas. A gente que trabalha com biblioteca sabe que acontece uma série de tretas no dia-a-dia. Coisas difíceis que, às vezes, são resolvidas nas redes sociais.

Então, basicamente, o *boom* foi isso. Vimos que aconteceu uma situação lá na biblioteca que ia para o Facebook e falamos que precisávamos de um lugar para nos defendermos. Precisávamos estar nesse meio também. Começou mais ou menos nessa época, quando foi criado o Facebook, Instagram e canal do YouTube da biblioteca. Aí começamos a divulgar os produtos e serviços que tínhamos. Foi um período bem delicado, porque, naquele momento, a biblioteca estava passando por uma dificuldade. E aí o que nós percebemos? Tudo o que publicávamos, tinha algum tipo de comentário negativo, no sentido de: "ah, aquele espaço da biblioteca está sem refrigeração", "aquele espaço da biblioteca não está legal, não está confortável". E aí começamos a tomar esses comentários negativos como *feedback*: "gente, não podemos simplesmente ficar respondendo usuário falando 'ah, porque a gente não tem recurso, por causa disso e daquilo', precisamos pegar isso e começar a [tratar]

como *feedback* organizacional". Então começamos a trabalhar em cima dessas coisas, começamos a aplicar melhorias para o espaço físico e a divulgar nossos produtos, nossos serviços, nas redes sociais e fomos observando que estava tendo um crescimento muito grande de usuários dentro da própria biblioteca. Então [constatamos] que estávamos mais ou menos no caminho certo! Que devíamos sempre manter uma divulgação não muito apelativa, no sentido de falar: "olha, eu tenho o lugar mais lindo e mais perfeito do mundo", que não íamos vender isso para o público, mas tentaríamos começar a melhorar o nosso espaço para poder, um dia, chegar em um tipo de divulgação em que pudéssemos falar: "aqui tem uma sala de grupos de estudos, caso você queira estudar, faça uma reserva no nosso sistema, etc.", coisas assim.

Fomos conseguindo crescer junto com aquele momento. Uma coisa que conseguimos, realmente um divisor de águas na época, foi a criação dos eventos. Começamos a fazer eventos antes da pandemia, quando ainda podíamos nos reunir. Criávamos os eventos e, para a nossa surpresa, os eventos começavam com 20, 15, 40, 50 pessoas. Mudamos um pouco o foco desses eventos, não tanto para "treinar a aprender a pesquisar no Pergamum<sup>7</sup>", não era muito essa pegada. Mudamos isso. Falamos sobre "trazer conteúdo acadêmico, trazer curso de metodologia, escrita científica, como escrever artigos, vamos pegar coisas que o aluno precisa mesmo, chamar pessoas que entendam sobre isso, de preferência bibliotecários que tenham esse conhecimento". E aí foi que realmente vimos que a coisa estava realmente dando muito certo. Quando vimos que os eventos já estavam tendo 600 pessoas dentro da biblioteca, já não cabia mais ninguém dentro da biblioteca, filas enormes fora da biblioteca; e a inscrição era toda feita pela internet, então significava que estava vindo das redes sociais. Aquela impacto era das redes sociais. Foi nesse momento que vimos realmente que o que começamos a fazer nas redes sociais teve um impacto muito grande no nosso espaço físico.

---

<sup>7</sup> NE: Para saber mais: <https://www.pergamum.pucpr.br/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Vocês têm alguma coisa escrita em termos de como trabalhar, como atuar, padronização de atendimento, frequência de colocação de notícias, essas coisas?

**Diego Bil da Silva Barros.** Sim. Temos tudo organizado, quantos *posts* saem por dia, quais horários e melhores horários para postar, como deverão ser feitos os eventos, quem vai palestrar nesses eventos, quais os temas serão abordados. É tudo feito num planejamento inicial, que pode ir mudando no meio do caminho, mas com relação a todo esse trabalho, temos tudo organizado, sim.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Do seu ponto de vista, então, as redes sociais estão trazendo contribuições bastante importantes nesse processo de mediação da informação?

**Diego Bil da Silva Barros.** Sim.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Pega esse cenário que você descreveu do impacto das redes sociais nas ações da biblioteca, tenta olhar qual foi o impacto na atuação dos profissionais. Como eles sentiram essa novidade chegando? O que impactou no dia-a-dia de vocês?

**Diego Bil da Silva Barros.** Foi uma coisa que mobilizou a biblioteca inteira, mobilizou todos os setores da biblioteca, porque todo mundo estava, de certa forma, participando disso. O pessoal que estava ali na linha de frente, na referência, porque eu era de uma coordenação, tinha a minha coordenação e mais outras coordenações dentro da biblioteca trabalhando junto para poder fazer tudo isso acontecer. Então, por exemplo, quando vimos que as coisas estavam dando muito certo, estava vendo que os profissionais e os bibliotecários de outros setores estavam querendo se

envolver de alguma forma, para fazer acontecer esses eventos, para fazer acontecer tudo o que estava rolando naquela época e que acontece ainda.

Está bem estabelecido isso lá na UFPA. Acho que foi um fator motivacional para muita gente dentro da biblioteca. Muitos bibliotecários sentiram até assim "poxa, que legal, a gente está trabalhando com uma coisa bem bacana, a gente nem sabia que dava para a gente fazer isso" e, de repente, tudo isso aqui acontecendo, biblioteca cheia, tinha dia que a diretora ligava para a gente: "gente, não cabe mais ninguém na biblioteca!", o espaço físico estava muito utilizado e era tudo por conta desse movimento. E acho que é tudo questão de oportunidade. Estávamos em um momento em que o Facebook, por exemplo, estava muito utilizado. Aquelas *lives* do Facebook, a gente pegou esse momento, a criação do Instagram, tem que entrar nesse momento, e é por isso que falo que são as oportunidades. O ChatGPT, por exemplo, está aí agora, se não fizermos nada, vamos ficando para trás.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Quais as características do usuário de hoje, em relação à demanda de informações às bibliotecas?

**Diego Bil da Silva Barros.** O usuário, como falei, hoje, quer as respostas ainda mais rápidas, quer uma maneira eficiente de se comunicar, isso é primordial. Se você tem, por exemplo, um Instagram, um Facebook ou até mesmo WhatsApp, que você simplesmente não responde, isso vai causar uma frustração. Qualquer pessoa ficaria: "poxa, eu estou precisando dessa informação e não consigo". Então, com relação à experiência da UFPA, tem uma escala de funcionários para atender no WhatsApp. De manhã tinha uma escala de 8h ao meio dia, três bibliotecários, em três computadores diferentes, sempre com WhatsApp aberto para responder às demandas em tempo real, a pessoa perguntou, já tem a resposta. Passou o meio dia, de meio dia às 4h, uma outra escala de bibliotecários.



Esses bibliotecários estavam trabalhando na referência e era obrigação deles deixar o WhatsApp sempre aberto, para sempre estarem olhando e respondendo. Então existe uma escala, existe uma organização com relação a isso, justamente porque sabemos que o usuário, hoje, tem esse perfil de querer uma informação, não que não quisesse antigamente, mas mais rápida. Dentro do que temos hoje, das possibilidades, da forma que é hoje, precisamos ser ainda mais rápidos para responder com precisão, e com certa velocidade, tudo que eles precisam.

Vejo que é uma geração Z, principalmente essa que está entrando na Universidade, daqui a dois ou três anos, essa geração Z estará, por exemplo, no nível universitário, que já está no nível escolar, por exemplo, o bibliotecário da escola já deve estar no dia-a-dia dele; a geração TikTok<sup>8</sup>, essa galera que está neste momento, em que eles pegam informação em vídeos, pegam informação de forma muito rápida e, às vezes, falta esse aprofundamento, às vezes eles precisam de pilares. É isso que vejo. Essa geração de hoje se baseia muito em pilares de informação, pessoas que elas têm uma afinidade, elas confiam. Então é interessante que o bibliotecário seja um pilar desse, o professor seja um pilar desse, em que ele consiga confiar naquela informação que está sendo ali dita, porque não só informação boa, mas também informação ruim está disponível aí.

**Revista Eletrônica da ABDF.** E aumentou o número de usuários na biblioteca?

**Diego Bil da Silva Barros.** Na Universidade Federal do Pará, consideravelmente. Tirando o período da pandemia, que todo mundo, obviamente, teve esse problema de pessoas no espaço físico, ficamos praticamente dois anos com o espaço físico muito subutilizado. Aqui na Unifesp, como já cheguei nesse período pós pandemia,

---

<sup>8</sup> NE: Para saber mais: <https://pt.wikipedia.org/wiki/TikTok>. Acesso em: 19 jun. 2023.

não sei afirmar com precisão como eram as frequências das bibliotecas. Mas acredito que foi, no geral, essa queda, e aí teve essa migração muito grande para o digital, isso é inquestionável. Mas, com relação à Universidade Federal do Pará, a experiência que tive antes da pandemia, o crescimento foi incalculável, assustador, o espaço físico, realmente... Sabe quando você termina uma missão que você fala: "cara, deu certo"! Foi isso.

**Revista Eletrônica da ABDF.** E na pós pandemia, por exemplo, me referindo especificamente à Federal do Pará, que você tem um parâmetro, houve um retorno na mesma proporção ou a proporção caiu, por causa, exatamente, dessa facilidade de acesso remoto?

**Diego Bil da Silva Barros.** No período que eu saí da UFPA, já estava no período de transição. Quando vim para São Paulo ainda estávamos usando máscara, por exemplo. Ainda foi aquele período com muito cuidado. A biblioteca adotou as medidas de segurança do período pandêmico, algumas mesas interditadas e tal. Então teve sim uma redução, mas quando já estávamos no período de volta, já estávamos percebendo que o volume de usuários estava voltando a aumentar bastante. Inclusive, já estávamos cogitando, na época, em voltar com as mesas interditadas, tirar a interdição, porque já estava um cenário muito controlado da pandemia. Acho que só em estabelecimento fechado que tinha que usar máscara, no caso a biblioteca tinha que usar, também, mas não tinha nada mais impedindo tanto o distanciamento. Já estávamos tirando as interdições das mesas, porque, realmente, já não estava mais cabendo. Então os usuários pareciam também que estavam sentindo um pouco de falta do espaço físico.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você tem a percepção de que as bibliotecas especializadas, com esse excesso de digitalização, os espaços correm algum risco em termos de "não é mais necessário esse tipo de espaço? Porque biblioteca é um

equipamento caro, a manutenção desses espaços é muito cara. Qual a sua percepção em relação a isso?

**Diego Bil da Silva Barros.** Acho que biblioteca especializada, principalmente focada muito em pesquisa, o espaço físico pode ser que fique um pouco mais ocioso, nesse sentido, porque o usuário vai estar de casa mesmo, ainda mais com esse modelo pós pandemia de *home office*, em que muitas instituições, inclusive o próprio serviço público, se adaptaram bastante para isso. Então é isso.

Mas acho que isso não é uma coisa que deva nos preocupar tanto, porque não podemos nos apegar tanto a esse momento, em que o usuário, talvez, não esteja mais tão perto fisicamente. Acho que temos que nos preocupar mais com o objetivo principal, que é prestar a informação da forma que seja. Então se ele não consegue ir a uma biblioteca, mas você consegue prover aquela informação e aquilo que ele precisa, acho que a nossa missão está bem cumprida. Penso muito nesse sentido.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Com o advento da internet e da maior facilidade de acesso a conteúdos, como tem sido tratado o desenvolvimento de coleções bibliográficas?

**Diego Bil da Silva Barros.** Bom, não trabalho tanto com a parte de desenvolvimento de coleção bibliográfica, mas entendo que o cenário do digital é, realmente, uma realidade que vai ter que ser encarada em todos os sentidos. Na Universidade Federal do Pará, ainda estavam, pelo menos na época que eu estava lá, sendo fechadas algumas assinaturas, nesse sentido, da parte digital, fazendo toda essa mudança. Mas, aqui em São Paulo, na Unifesp, já é uma coisa bem estabelecida, por exemplo, Minha Biblioteca<sup>9</sup>, enfim, esses serviços digitais já são bem

---

<sup>9</sup> NE: Para saber mais: <https://minhabiblioteca.com.br/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

estabelecidos aqui na Federal de São Paulo, assim como em várias outras universidades aqui da região.

Acho que o cenário é esse. A própria questão das assinaturas, acredito que elas vão ter um pouco mais de maleabilidade, pelo menos na época em que acompanhei, eu não era da coordenação de desenvolvimento, mas acompanhei, existiam algumas assinaturas muito fechadas, no sentido de que você precisava pagar um valor muito alto para pouca flexibilidade: mudou de edição e você já perdeu aquela assinatura, você vai ter que pagar um acréscimo, de novo, para a próxima edição. Então acho que esse tipo de modelo de negócio, talvez, mudará com o tempo. Não sei se já mudou, porque não acompanho no dia-a-dia, mas isso deve mudar bastante com o tempo, porque tem que ser interessante para ambas as partes. Mas minha resposta em cima disso é que, basicamente, o digital precisa estar bem instaurado.

**Revista Eletrônica da ABDF.** As redes sociais trouxeram muitos benefícios às atividades dos arquivos e bibliotecas, mas também, algumas preocupações. Na sua concepção, quais são os riscos associados ao uso das redes sociais como fonte de informação?

**Diego Bil da Silva Barros.** Bom, primeiro passar uma informação confiável, correta. Tem que ser tudo checado. Então, se você passa qualquer tipo de informação, aquilo tem que ser correto. Se errar, existe o ajuste, para rede social tudo se resolve dessa forma, é melhor ajustar e assumir o erro em alguns momentos, do que negar. Então é bem legal "ah, poxa, publiquei uma coisinha que saiu uma informação errada", e isso aí, realmente, tem que estar sempre apto para esse tipo de ajuste. E, claro, que ter cuidado com direitos autorais também. Às vezes, se você está em uma rede social, você pega alguma coisa de outro lugar para trazer para a sua instituição, você tem que ter um pouco de cuidado com isso. É um risco que a gente corre, também. E acho

que um outro risco é no sentido de criatividade, de ser, digamos assim, ficar para trás no sentido de não conseguir se inovar.

Então a pessoa sempre tem que estar pesquisando e olhando mesmo todas as instituições "concorrentes", somos a instituição "concorrente" no bom sentido, então precisamos ver, por exemplo, uma rede social da biblioteca A, B, C. Ver como eles fazem, ver o que eles fazem, adaptar aquilo, trazer para a tua realidade. Acho que isso é muito saudável para o crescimento da aplicação da biblioteca em redes sociais.

Mas acho que o principal risco está nesse sentido mesmo, de você trazer informações não reais, e a questão do direito autoral também é uma coisa que precisa se preocupar nas redes sociais.

**Revista Eletrônica da ABDF.** O que foi ruim para as bibliotecas com as redes sociais? Teve algum malefício, alguma coisa que não tenha sido favorável, algum aspecto que você pode observar e falar que não foi positivo para as bibliotecas?

**Diego Bil da Silva Barros.** Tem sim. Problemas do dia-a-dia que são levados para as redes. Qualquer problema mal resolvido fisicamente, se o usuário for e fizer uma postagem, isso já aconteceu na universidade. Coisas que viralizam em cima de alguma situação, como a gente vê comumente todos os dias, qualquer outra coisa pode acontecer com a biblioteca também, então esse é um lado bem... É gerenciamento de crises, como falamos. Tudo que acontecer, você tem que estar apto a tentar resolver da melhor forma possível, na verdade, porque, apesar de estarmos tentando fazer o melhor e tentando prestar o melhor serviço para tudo, em algum momento vai acontecer alguma situação que pode causar alguma coisa não muito legal. Então acontece isso.

Na prática, foram situações que aconteceram com usuários na biblioteca, que tomaram proporção nas redes sociais, porque aquilo acabou viralizando e somente se vê apenas o ponto de vista do usuário, naquilo que viralizou. Então a biblioteca, depois, precisa se pronunciar, por exemplo, com uma nota oficial daquilo que aconteceu, para tentar dar algum tipo de satisfação para o público. Esse é o lado mais chatinho que as redes sociais carregam.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Quais os desafios que as tecnologias, como, por exemplo, o uso da inteligência artificial e da aprendizagem de máquina nas unidades de informação, para os bibliotecários?

**Diego Bil da Silva Barros.** Acho que o primeiro momento é estudar. Fico muito feliz porque tem muita gente boa na nossa área escrevendo sobre isso. As pessoas se preocupando sobre isso, artigos saindo. Acho que o primeiro passo é estudar, ler sobre isso e, obviamente, testar. Precisamos abrir o ChatGPT, ver o que esse “cara” faz, descobrir... Porque o ChatGPT é apenas a ponta do *iceberg*. Talvez muita gente não saiba, mas aquilo ali é 1% de tudo que ele pode oferecer. Existem outras empresas que pegam aquilo, otimizam e vendem os serviços.

Talvez, uma coisa para o futuro que vai acontecer, talvez não, isso já está acontecendo, são empresas trabalhando com os serviços focados para conteúdos informacionais, por exemplo. Daqui uns anos, podemos ter alguma empresa vendendo serviço para a biblioteca, com aplicações do ChatGPT. É isso que eu estou querendo dizer. Temos que estar preparados, porque, talvez, não consigamos desenvolver isso diretamente. Mas temos que estar preparados para receber esse tipo de negócio e saber se vai ser uma coisa benéfica, ou se vai valer a pena adquirir, por exemplo. Então penso mais nesse sentido: observar, estudar e fazer os testes dessas ferramentas para estarmos preparados para qualquer desafio que aparecer.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Então o maior desafio é a preparação do próprio profissional.

**Diego Bil da Silva Barros.** É a preparação. Sim.

**Revista Eletrônica da ABDF.** E quais os benefícios e os malefícios da inteligência artificial dessas inovações?

**Diego Bil da Silva Barros.** Os benefícios são inúmeros, dentre eles a prestação de informações muito rápidas. Você ter aquela informação na palma da sua mão em questão de segundos apenas com uma pergunta ou qualquer outra indagação que tenha, consegue essa informação, em se tratando do ChatGPT, por exemplo.

O lado ruim que vejo é que você, digamos assim, deixa de fazer algumas atividades. Vou dar apenas um exemplo: hoje em dia escrevemos bem menos. Algumas pessoas, talvez, ainda mantêm o hábito da escrita à mão, e tal, mas, falando da minha realidade em si, é muito difícil; às vezes, no dia-a-dia, escrevo e falo: "cara, eu acho que eu já estou desaprendendo a escrever", porque, realmente, é uma realidade muito diferente. Ou estamos digitando no teclado, ou no celular. E está tudo em bloco de notas nas nuvens, está tudo em gerenciamento de atividades. Está tudo tão na mão da tecnologia, que acabamos deixando de fazer atividades básicas, como até mesmo escrever à mão. Escrevo mais quando preciso fazer um bloco de anotação em reunião rápida e acabo escrevendo. Mas esse é só um exemplo de como está o nosso dia-a-dia.

E isso aí é um lado "ruim" que pode ter com relação ao ChatGPT, porque nós já não vamos ter tanto trabalho, por exemplo, da pesquisa que tínhamos às vezes.

Estamos há tanto tempo tentando ensinar o usuário como acessar uma base de dados, como buscar uma informação confiável, e aí o cara vai lá apenas no Google. O Google também tem o ChatGPT dele, que está aprimorando ainda mais o que já é absurdo hoje em dia. Então tudo isso vai ficando de lado, digamos assim. Esse processo de aprendizado, não sei até que ponto isso é ruim, mas isso vai ficando um pouco de lado também.

O outro lado é a exposição de dados, porque as pessoas vão cada vez mais confiando nessas ferramentas, vão cada vez mais disponibilizando os seus dados e a inteligência artificial, basicamente, daqui a pouco, vai saber tudo o que a gente faz, e temos que ter muito cuidado. Apesar de já termos uma legislação de proteção de dados, temos que ter muito cuidado com informações básicas que damos: CPF, nascimento, tudo isso, porque qualquer outra pessoa, qualquer dia, pode pegar essas informações e fazer um uso ruim.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você percebe, especialmente na Federal do Pará, um movimento da Escola de Biblioteconomia no sentido de melhorar o treinamento dos futuros profissionais no uso dessas ferramentas?

**Diego Bil da Silva Barros.** Bastante. Temos visto, das últimas gestões, os diretores da Faculdade, interligando bastante, fechando bem algumas parcerias com a Biblioteca. Porque não dá para separar tanto, sabemos que a teoria é importante, mas a prática é o final de tudo, digamos assim, é o produto final de toda a nossa formação. Então, às vezes, se você fica muito só na teoria, o aluno, quando não consegue (pelo menos eu tinha essa percepção) enxergar qual era o objetivo de estar estudando aquilo, eu ficava: "o professor está falando isso, mas para o que isso vai me servir no meu dia-a-dia?". Então esse distanciamento entre teoria e prática que o aluno não consegue assimilar, pode ser um pouco ruim para a formação dele. Mas a Faculdade de Biblioteconomia na UFPA já estava bem alinhada com, por exemplo,



a biblioteca central, que era a grande escola. Recebíamos constantemente grupos de alunos na nossa sala, de 40, 50 alunos, para falar um pouco do que fazíamos, e percebíamos que os alunos ficavam até mais motivados "poxa, legal, não sabia que dava para trabalhar atuando dessa forma e tal, nem parece que é biblioteca", o pessoal fala muito isso. Então é um lado bem legal que acho que é importante, também.

**Revista Eletrônica da ABDF.** Você falou em algum momento que existe um sistema que vocês checam as informações do ChatGPT, por exemplo. Talvez o grande desafio do bibliotecário, seja esse de não perder a capacidade de analisar criticamente as informações.

**Diego Bil da Silva Barros.** Exatamente. Perfeito. Isso mesmo

**Revista Eletrônica da ABDF.** Agradecemos muito sua disponibilidade em apresentar uma visão de um jovem profissional e de como é importante estar sempre atento às inovações e utilizá-las em benefício dos usuários.

**Diego Bil da Silva Barros.** Obrigado pelo convite. Satisfação.