

**ENTREVISTA NARRATIVA: possibilidades de aplicação na Ciência da
Informação**

NARRATIVE INTERVIEW: application possibilities in Information Sciences

Zineide Pereira dos Santos

Instituto Federal do Paraná (IFPR) – Campus Paranavaí (PR)
Brasil

Sueli Bortolin

Universidade Estadual de Londrina (UEL)
Brasil

Adriana Rosecler Alcará

Universidade Estadual de Londrina (UEL)
Brasil

Submetido em: 04/06/2020

Aceito em: 29/07/2020

Publicado em: 12/08/2020

Licença:



Autor para correspondência: Sueli Bortolin

Email: suelibortolin@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7411-2716>

Como citar este artigo:

SANTOS, Zineide Pereira dos; BORTOLIN, Sueli; ALCARÁ, Adriana Rosecler.
Entrevista narrativa: possibilidades de aplicação na Ciência da Informação.
REBECIN, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 44-66, jul./dez. 2019.

RESUMO

Descreve a aplicação da técnica da Entrevista Narrativa como técnica de coleta de dados para a investigação social. A técnica tem como um de seus objetivos construir ou reconstituir um fato a partir de narrativas pessoais em diferentes contextos. Este gênero de entrevista, aliada a diversos procedimentos na investigação de fenômenos do cotidiano, é utilizado em uma infinidade de situações, além de ser uma tentativa de capturar na fala das pessoas os sentimentos ali expressos. O trabalho constitui-se em pesquisa bibliográfica a respeito das características dessa técnica, assim como traz alguns exemplos de sua aplicação no âmbito da Ciência da Informação. Entre os principais resultados destaca que as narrativas produzidas em termos de experiências e compartilhamento são muito ricas e capazes de aproximar os seres humanos, para que juntos possam produzir mudanças em várias realidades. Observa que a Entrevista Narrativa se apresenta com potencialidade na geração de informação, podendo contribuir para os estudos na Ciência da Informação, especialmente no caso das temáticas de memória, leitura e mediação, que integraram as investigações relatadas.

Palavras Chave: Entrevista Narrativa – técnica de pesquisa. Pesquisa Narrativa. Questão Gerativa de Narrativa.

ABSTRACT

It describes the application of the Narrative Interview technique as a data collection technique for social investigation. One of the aims of the technique is to construct or reconstruct a fact from personal narratives in different contexts. This type of interview, combined with several procedures in the investigation of everyday phenomena, is used in a multitude of situations, in addition to being an attempt to capture in the speech of the people the feelings expressed there. The work consists of bibliographic research about the characteristics of this technique, as well as some examples of its application in the scope of Information Science. Among the main results, he highlights that the narratives produced in terms of experiences and sharing are very rich and capable of bringing human beings closer together, so that together they can produce changes in various realities. He observes that the Narrative Interview presents itself with potential in the generation of information, being able to contribute to the studies in Information Science, especially in the case of the themes of memory, reading and mediation, which integrated the reported investigations.

Keywords: Narrative Interview - research technique. Generative Narrative Question. Narrative Research.

1 INTRODUÇÃO

A Entrevista Narrativa tem como princípio estimular a narrativa humana e vem se despontando como uma abordagem nas pesquisas das Ciências Sociais. Ela se utiliza da comunicação não formal e hoje é bastante difundida e se soma às demais formas de coleta de dados mais usualmente utilizadas. A técnica de Entrevista Narrativa permite maior liberdade de expressão, ocorrendo de forma individualizada e natural, possibilitando ao indivíduo expor seus pensamentos, experiências, vivências

e sentimentos.

Não é uma técnica nova, foi idealizada e utilizada pelo sociólogo alemão Fritz Schütze¹ no final da década de 1970. É bastante empregada nas áreas de Educação, Administração, Saúde, Sociologia, Psicologia, Ciências Sociais, entre outras. Este tipo de entrevista difere dos outros gêneros, pois tende a exigir que o entrevistador se limite ao relato sem fazer interferências. Em um ambiente de liberdade, espera-se que o entrevistado fale de forma improvisada sobre uma experiência que tenha participado, seja na vida pessoal, profissional ou comunitária.

Nas pesquisas que se utilizam dessa técnica os dados coletados derivam da experiência individual e trazem em si a subjetividade. Assim, não possibilitam verificar com exatidão os resultados, pois depende dos fragmentos que o narrador irá se lembrar sobre o assunto em pauta.

O ato de narrar é antigo, porém, a prática de coletar e analisar informações, tendo como base as histórias contadas por pessoas, parece ser relativamente nova na Ciência da Informação (CI). Destaca-se que o uso dessa técnica faz parte do cotidiano de profissionais entre eles “[...] teóricos culturais e literários, linguistas, filósofos da história, psicólogos e antropólogos.” (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2015, p.90). Acredita-se que a Entrevista Narrativa tende a contribuir também com os profissionais da CI, entre outros elementos, no levantamento de fatos e experiências no âmbito de determinado contexto ou época. As experiências individuais ou coletivas são carregadas de informações acumuladas ao longo do tempo e podem permitir que outros indivíduos se beneficiem delas. Assim, este artigo justifica-se na tentativa de trazer algumas reflexões a respeito da possibilidade de realizar pesquisas na CI por meio de narrativas.

Nesse sentido, seu objetivo foi descrever as características da Entrevista Narrativa, evidenciando algumas experiências de sua aplicação na CI. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, qualitativa e com delineamento bibliográfico. Quanto aos procedimentos, inicialmente realizou-se um levantamento bibliográfico no *Google Acadêmico* e no catálogo do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina, a partir do que foram identificados alguns trabalhos que caracterizam a

¹“Em um manuscrito não publicado, Schütze (1977) sugeriu uma sistematização dessa técnica. Sua ideia básica é reconstruir acontecimentos sociais a partir da perspectiva dos informantes, tão diretamente quanto possível.” (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2003, p.93)

técnica da Entrevista Narrativa.

Em um segundo momento, com o objetivo de exemplificar seu uso e levando-se em conta as experiências de pesquisa com a Entrevista Narrativa de uma das autoras deste artigo, foi feito um mapeamento das pesquisas produzidas no âmbito do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL), selecionando-se os trabalhos em que a técnica foi aplicada. É importante salientar que este artigo não teve a pretensão de apresentar o estado da arte em relação à Entrevista Narrativa, mas um pequeno ensaio com uma caracterização e possíveis aplicações da técnica.

2 PESQUISA NARRATIVA: o método

O filósofo alemão Walter Benjamim (1994, p.205) afirma que: “A narrativa, que durante tanto tempo floresceu num meio artesão – no campo, no mar e na cidade –, é uma forma artesanal de comunicação.” Ele compara a narrativa à obra do artesão ao fazer um vaso. O narrador, “como a mão do oleiro na argila do vaso” molda e dá forma a sua história. Isto quer dizer que a informação narrada por uma pessoa que vivenciou um determinado fato pode ser moldada, reconstituída e nos servir como um ponto de partida para a construção de um fenômeno.

As reflexões a respeito da narrativa permeiam o texto de Walter Benjamin, intitulado “O narrador”. Nele o autor destaca que o conhecimento era tradicionalmente passado de geração em geração por meio da oralidade, mas hoje, “[...] Quando se pede num grupo que alguém narre alguma coisa, o embaraço se generaliza. É como se estivéssemos privados de uma faculdade que nos parecia segura e inalienável: a faculdade de intercambiar experiências.” (BENJAMIN, 1994, p.197-198).

Vale destacar que há, no mínimo, duas narrativas com características diferenciadas: uma que se apresenta na presença do narrador e ocorre por meio da oralidade e outra narrativa que está presente na escrita. Sem a intenção de fazer um contraponto entre oral e escrito, pois ambas as manifestações são fundamentais para o homem, aqui se destacam as narrativas orais, pois trazem em si a potencialidade da voz.

A Pesquisa Narrativa vem se despontando como um importante recurso informacional em diversas áreas do conhecimento humano, pois carrega em seu bojo

o compartilhamento de experiências vividas. O nome do método “Pesquisa Narrativa”, tanto quanto o da técnica, “Entrevista Narrativa”, derivam do latim *narrare*, que se refere a contar, relatar; literalmente contar uma história (FERREIRA, 2009, p.1386).

Compreender isso é importante, visto que o foco deste artigo é a Pesquisa Narrativa, que em alguns casos é denominada como método narrativo, método biográfico ou autobiográfico, história de vida, relatos orais, história oral, *storytelling*, entre outros (CLANDININ; CONNELLY, 2015).

As leituras realizadas até o momento permitem afirmar que a escolha por uma denominação ou por outra não interfere no entendimento dos fenômenos sociais e nem na forma que eles são comunicados. Isso porque o que há em comum entre eles é a valoração da perspectiva dos acontecimentos narrados pelos entrevistados, sendo estes acontecimentos de cunho pessoal ou coletivo e vivenciados ou imaginados no passado e, também, prospectados para o futuro.

Essa diversificação pode levar o leitor a uma imprecisão do conceito da Pesquisa Narrativa. Para Clandinin e Connelly (2015, p.51) ela pode ser entendida como: “[...] uma forma de compreender a experiência, são histórias vividas e contadas”. Os autores explicam que “As pessoas vivem histórias e no contar dessas histórias se reafirmam. Modificam-se e criam novas histórias. As histórias vividas e contadas educam a nós mesmos e aos outros.” (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p.27).

Na prática, ao iniciar a aplicação desse gênero de pesquisa deve-se ouvir as pessoas até o final sem interrupção, pois o conhecimento acumulado, isto é, a experiência que será transmitida, é uma forma de conhecer e compartilhar uma realidade. Clandinin e Connelly (2015) elegem a palavra “experiência” como uma espécie de conceito chave para descrever o ato de “fazer pesquisa narrativa”. Tal pesquisa pode ser entendida, também, como uma metodologia que consiste na coleta de história de experiência sobre um determinado tema, um lugar, uma pessoa, nos quais o pesquisador pode encontrar informação para a investigação do fenômeno estudado. Clandinin e Connelly (2015) descrevem a aplicação da Pesquisa Narrativa em diferentes contextos: educacional, saúde, administração e ciências sociais.

A área educacional faz uso em larga escala desse método, como forma de partilhar as vivências da sala de aula, buscando incentivar professores iniciantes a sentir segurança ou usar suas experiências para inovar no momento de sua atuação

docente. Na área da saúde sua utilização busca dar força e superação às pessoas que, por exemplo, descobriram que possuem uma doença de difícil tratamento ou incurável. As experiências narradas têm o objetivo de mostrar a outros pacientes que podem, até certo ponto, levar uma vida normal desde que seguindo orientações médicas, e que as mudanças que a doença provoca não são experiências ruins, podendo ser construtivas e até transformadoras.

Na área da Administração a narrativa está mais presente nas reuniões sobre a adoção ou não de um método de trabalho, no desenvolvimento, gestão ou administração de projetos ou produtos, nas reuniões para resolução de conflitos. Encontra-se na *storytelling* a divulgação ou fortalecimento de uma marca ou produto, entre outros, e mais recentemente nos relatos de experiências que compõem a memória institucional das organizações. Nas ciências sociais, mais do que nunca a narrativa ganha importância, pois leva a comunidade a se autoconhecer, compreender suas relações e a transmissão de costumes e experiências através da oralidade. Diante deste contexto, Clandinin e Connelly (2015, p.22) afirmam que: “Essas são as ciências das pessoas. A vida das pessoas e como elas são compostas e vividas”.

Assim, a narrativa mostra-se como um instrumento eficaz no dia a dia, no fazer profissional e na forma como o conhecimento é compartilhado. Nesse sentido, para esses autores:

[...] a narrativa é o melhor modo de representar e entender a experiência. Experiência é o que estudamos, e estudamos a experiência de forma narrativa, porque o pensamento narrativo é uma forma-chave de experiência e um modo-chave de escrever e pensar sobre ela. Cabe dizer que o método narrativo é uma parte ou aspecto do fenômeno narrativo. Assim, dizemos que o método narrativo é o fenômeno e também método nas ciências sociais (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p.48)

Pode-se, então, inferir que a Pesquisa Narrativa tem como um de seus principais objetivos o resgate de histórias, o compartilhamento do conhecimento de uma pessoa a outra; como na era das sociedades ágrafas, quando a oralidade era a única forma de transmissão do conhecimento. Além desse elemento da oralidade, a Pesquisa Narrativa tende a mostrar que as histórias contadas ainda cumprem sua função de ensinar e constituir-se como uma forma de memória por meio dos investigadores narrativos.

No livro *Magia e técnica, arte e política*, Benjamin (1994, p.198) narra que: “No final da guerra, observou-se que os combatentes voltavam mudos do campo de batalha, não mais ricos, e sim mais pobres em experiência comunicável.”

Para Clandinin e Connelly (2015, p.18) “[...] uma verdadeira pesquisa narrativa é um processo dinâmico de viver e contar histórias, e reviver e recontar histórias, não somente aquelas que os participantes contam, mas aquelas também dos pesquisadores.” Nesse contexto, pode-se, então, entender que esse método contribui com as Ciências Humanas “[...] por considerar como um de seus instrumentos de pesquisa a subjetividade individual, oferecendo a oportunidade de dar voz aos sujeitos que [...] tinham um pequeno espaço para expor-se.” (BOLDARINE, 2010, p.16).

Portanto, a Pesquisa Narrativa cumpre sua função ao resgatar histórias e encontrar nessas histórias vivências de pessoas comuns, de especialistas, de professores, bibliotecários e outros profissionais que podem ser compartilhadas, ensinadas, aprendidas contadas e recontadas. A Pesquisa Narrativa é uma metodologia qualitativa que pode empregar diversas técnicas para o levantamento de dados, como a entrevista formal, grupos focais, entrevista episódica, entrevista narrativa. Na próxima subseção deter-se-á na entrevista narrativa para conhecer suas características, vantagens e desvantagens.

2.1 Entrevista Narrativa: a técnica

Como exposto na seção anterior, a Entrevista Narrativa é classificada como uma técnica de pesquisa qualitativa. A abordagem qualitativa vai além da tradicional polaridade – subjetividade *versus* quantificação, conforme argumentado por Jovchelovitch e Bauer (2003) e Flick (2009b).

Conforme menciona Flick (2009a, p.16), a vantagem da Entrevista Narrativa encerra-se em várias características: “[...] parte da noção da construção social das realidades em estudo, está interessada nas perspectivas do participante, em suas práticas diárias e no conhecimento adquirido em determinado contexto social”.

A Entrevista Narrativa pode ser adaptada a várias realidades, sem necessariamente estar vinculada a uma teoria específica. Essa característica faz da Entrevista Narrativa uma técnica bem dinâmica, servindo aos propósitos das

investigações ligadas às Ciências Sociais.

Destaca-se dos apontamentos de Jovchelovitch e Bauer (2003, p.95) que a Entrevista Narrativa “é considerada uma forma de entrevista não estruturada, de profundidade, com características específicas [...] como um tipo de comunicação cotidiana, o contar e escutar história.” Ela difere da entrevista formal ou tradicional, pergunta-resposta, por deixar o informante livre para seguir sua própria narrativa ou história sem interrupção. A preparação possui algumas fases, apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1 - Fases Principais da entrevista narrativa

Fases	Regras
Preparação	Exploração do campo; Formulação de questões exmanentes.
1.Iniciação	Formulação do tópico inicial para narração; Emprego de auxílios visuais.
2.Narração central	Não interromper; Somente encorajamento não verbal para continuar a Narração; Esperar por sinais de finalização (“coda”).
3.Fase de perguntas	Somente “Que aconteceu então?”; Não dar opiniões ou fazer perguntas sobre atitudes; Não discutir sobre contradições; Não fazer perguntas do tipo “por quê?”; Ir de perguntas exmanentes para imanentes.
4.Fala conclusiva	Parar de gravar; São permitidas perguntas do tipo “por quê?”; Fazer anotações imediatamente depois da entrevista.

Fonte: Jovchelovitch e Bauer (2003, p.97)

A partir das fases citadas, tendo como base Muylaert *et al.* (2014) passa-se a explicar a fase da preparação em que as questões exmanentes obrigatoriamente fazem parte do conhecimento inicial do pesquisador, adquirido através da literatura, por sua proximidade com o objeto de estudo e com a exploração do campo a ser investigado. Quanto às questões imanentes, estas fazem parte do conhecimento pessoal do informante. Ao final da investigação as questões exmanentes tornam-se imanentes, pois o pesquisador terá incorporado as novas informações ao seu

conhecimento. Neste sentido, questões exmanentes estão vinculadas às respostas que o pesquisador está buscando para preencher lacunas em seu conhecimento, e questões imanentes são informações que o entrevistado tem e que o pesquisador precisa para preencher um vazio informacional através de sua investigação.

A “preparação” tem relação com o conhecimento que o pesquisador deve ter sobre o tema a ser pesquisado previamente; sobre as possíveis pessoas que ele seleciona como informante; quais lacunas informacionais foram identificadas nos documentos e que a entrevista deve preencher. Para tanto, é necessária uma preparação prévia quanto a: ler documentos, tomar notas sobre as informações faltantes e determinar uma lista de pessoas diretamente relacionadas com o tema em questão.

No item “iniciação” o pesquisador deve explicar ao informante o contexto da investigação e solicitar a sua permissão para gravar. Nesse momento, pede-se ao entrevistado que narre a sua história, de preferência do começo ao fim. Nessa fase, o pesquisador não interfere. O gatilho disparador do início da narrativa, como informado, é a Questão Gerativa de Narrativa, isto é, uma pergunta que deve conter o tema geral. Como modelo, Flick (2009b, p.165) apresenta a Questão Gerativa de Narrativa formulada por Harry Hermanns no ano de 1995, e que ainda serve como base para pesquisadores: *Quero que você me conte a história da sua vida. A melhor maneira de fazer isso seria você começar por seu nascimento, pela criança que você foi um dia e então passar a contar todas as coisas que aconteceram, uma após a outra, até o dia de hoje. Você pode levar o tempo que for preciso para isso, podendo também dar detalhes, pois tudo o que for importante para você me interessa.*

Deixar o entrevistado à vontade e situá-lo quanto à disponibilidade do seu tempo é importante, pois permite ao informante uma narrativa mais fluente. Para Jovchelovitch e Bauer (2003, p.98) algumas regras são necessárias para que a narrativa faça sentido para pesquisador e informante, sendo elas:

- O tópico inicial necessita fazer parte da experiência do informante. Isso irá garantir seu interesse, e uma narração rica em detalhes.
- O tópico deve ser de significância pessoal e social, ou comunitária.
- O interesse e o investimento do informante no tópico não devem ser mencionados. Isso é para evitar que se tomem posições ou se assumam papéis já desde o início.

- O tópico deve ser suficientemente amplo para permitir ao informante desenvolver uma história longa que, a partir de situações iniciais, passando por acontecimentos passados, leve à situação atual.
- Evitar formulações indexadas. Não referir datas, nomes ou lugares. Esses devem ser trazidos somente pelo informante, como parte de sua estrutura relevante.

Na fase da “narração central” o pesquisador não deve interromper o informante, apenas se manter atento, até que haja uma indicação evidente (“coda”) de que a história está se encerrando, sendo esta a fase de escuta. Quanto à fase do “questionamento”, diz respeito aos detalhes do que foi narrado e não foram suficientes para o pesquisador. Nesse caso, os detalhes são retomados em forma de narrativa. Por exemplo, com base na experiência de Santos (2018), em sua dissertação de mestrado, que teve como questão gerativa de narrativa: *Quero que me conte sobre a vinda do Instituto Federal do Paraná para Paranavaí. A melhor maneira de começar seria como foi o convite para exercer uma função nesse projeto, narrar as dificuldades e os avanços, pode falar sobre suas angústias e alegrias. Pode citar datas, pessoas, eventos e momentos marcantes. Você pode levar o tempo que for preciso. Tudo que for importante para você será importante para mim.* A partir dessa questão, na fase de questionamento, a pesquisadora fez a seguinte questão complementar: *durante a sua entrevista não entendi muito bem como se processou a mudança do nome da instituição, poderia nos contar com mais detalhes essa fase?* O questionamento é formulado de maneira que o informante inicie outra narrativa pormenorizada sobre um ou outro detalhe de sua história.

Na fase denominada por Jovchelovitch e Bauer (2003) como “fala conclusiva”, os autores sugerem que o gravador ou a câmera sejam desligados, pois esse comportamento permite questionamentos esclarecedores, usando entre outras expressões o “por quê?”. São questionamentos mais diretos, que podem ser anotados e fornecerão informações pontuais de significativa utilidade para a pesquisa.

A Entrevista Narrativa, assim como a maioria das técnicas de pesquisa ou instrumentos de coleta de dados, possui suas limitações, bem como vantagens e desvantagens, que são exploradas a seguir.

2.2 Limitações, vantagens e desvantagens da técnica

Tendo como base Jovchelovitch e Bauer (2003), e Flick (2009b), apresenta-se nas seções 2.2.1, 2.2.2 e 2.2.3 as limitações, vantagens e desvantagens em relação ao uso da referida técnica.

2.2.1 Limitações

Estando a Entrevista Narrativa muito ligada às histórias de vida, biografias ou autobiografias, alguns dos sujeitos quando convidados a narrar podem se sentir constrangidos ao falar sobre aspectos pessoais e isso acaba gerando uma narrativa fragmentada. Para Jovchelovitch e Bauer (2003, p.103) “pouca pesquisa metodológica, contudo, foi feita além da descrição, ou de uma crítica generalizada da técnica”. Abordando limitações relativas ao método, Flick (2009b, p.171) afirma que há uma errônea:

[...] suposição de que esta permita ao pesquisador obter acesso à experiência e eventos factuais. Essa suposição é expressa quando a narrativa e a experiência são colocadas em uma relação análoga. Porém, o que é apresentado em uma narrativa é construído de uma forma específica durante o processo de narração, e as lembranças dos eventos mais antigos podem ser influenciadas pela situação na qual são contadas. Esses são outros problemas que dificultam a realização de algumas alegações quanto à validade dos dados ligados a entrevista narrativa.

Outro ponto destacado por Flick (2009b, p.171-172) diz respeito à quantidade de dados que este tipo de entrevista gera, trazendo dificuldades ao pesquisador no momento da transcrição dos diálogos. Além disso, a Entrevista Narrativa possibilita “[...] uma estruturação menos óbvia (por áreas de tópicos, por perguntas do entrevistador) do que as das entrevistas semiestruturadas.” O autor adverte, ainda, que “o que de fato pode ser narrado é sempre apenas ‘a história de’ e não um estado ou uma rotina sempre recorrente.”

2.2.2 Vantagens

Jovchelovitch e Bauer (2003) apontam, entre as vantagens das narrativas, que elas emergem de um contexto social, histórico e político, exigindo do pesquisador um

esforço em capturar o contexto individual e coletivo do entrevistado. Além dessa ocorrência, ao descrever um fato do começo ao fim, a narração propicia que o informante se lembre de detalhes específicos que queira dar ênfase.

Sumarizando o pensamento de Schütze (1977), Jovchelovitch e Bauer (2003) ressaltam que as narrativas são úteis nos seguintes casos: projetos de junção (corporações, grupos políticos e outros); projetos de grupos sociais diferentes (diversidade de histórias) e projetos com combinações de contextos sociais e históricos (narrativas de guerra ou de exílio, por exemplo).

Em uma perspectiva social vale reconhecer que, por si, as vantagens apresentadas nos parágrafos anteriores já elevam a importância dessa técnica, que quando acompanhado da Questão Gerativa de Narrativa “[...] serve não apenas para estimular a produção da narrativa, mas também para manter o foco na área e no período específico.” (FLICK, 2009b, p.170). Acredita-se que o autor esteja se referindo basicamente ao aspecto histórico, portanto, as desvantagens se tornam menores em relação aos benefícios. No entanto, cabe também apresentar o que este autor aponta como desvantagens.

2.2.3 Desvantagens

Tendo como base os argumentos de Flick (2009b), é possível afirmar que a técnica apresenta como desvantagens o fato de romper as expectativas relativas à situação de uma entrevista com perguntas no sentido usual da palavra, isto é, situações de narrativa em forma de diálogo do tipo pergunta-resposta. Vale destacar que as perguntas são propostas no final da narrativa. Esse autor aponta também como desvantagem o fato de que poucas pessoas, em situação de entrevista, se sentem à vontade para narrar a respeito de suas vidas ou de suas experiências. Algumas são “[...] reticentes, tímidas, pouco comunicativas ou excessivamente reservadas” (FLICK, 2009b, p.170).

Destaca-se ainda a perspectiva de Guarido Filho (2015, p.121), de que a Sociologia do Conhecimento passou por mudanças nos anos de 1990 através da obra *A construção social da realidade* de Berger e Luckmann (2000). “Apresentando como foco a análise da vida cotidiana e daquilo que é considerado legítimo na sociedade.”

Na visão do autor a sabedoria popular, ou além das fronteiras acadêmicas, é também uma forma de conhecimento válido e aceito na perspectiva da sociologia do conhecimento. Nas palavras de Berger e Luckmann (2000, p.13-14, grifo do autor):

[...] uma 'sociologia do conhecimento' terá de tratar não somente da multiplicidade empírica do conhecimento nas sociedades humanas, mas também dos processos pelos quais qualquer corpo de 'conhecimento' chega a ser socialmente estabelecido como 'realidade' [...] a sociologia do conhecimento diz respeito à análise da construção social da realidade.

Dessa forma, é coerente que as diversas ciências se movam em direção às teorias de narrativas para gerar e analisar dados sociais utilizando, por exemplo, as entrevistas orais. Muitas delas o fizeram, incluindo a CI que hoje encontra-se envolvida em um paradigma social. A CI é um campo que lida com a tecnologia, como recursos tecnológicos de comunicação, porém com forte tendência para as relações sociais. Assim, apresenta-se a seguir um movimento ainda embrionário no sentido de utilizar a Entrevista Narrativa e a Questão Gerativa de Narrativa como procedimento científico, que venha "descortinar" dados históricos, narrativas de vida, relatos profissionais, entre outras questões tradicionalmente analisadas, apenas pela ótica quantitativa e objetiva. Com todo respeito que se deve às reflexões objetivas, a academia, aqui se inclui a CI, tem urgência para regular suas lentes, buscando novas perspectivas de investigação.

3 RESULTADOS: exemplos de aplicação da Técnica da Entrevista Narrativa na Ciência da Informação

As pesquisas apresentadas no quadro 1, conforme mencionado no início deste artigo, foram desenvolvidas no âmbito do Departamento de Ciência da Informação da UEL. Identificou-se 21 trabalhos utilizando a técnica da Entrevista Narrativa por meio da Questão Gerativa de Narrativa. Dentre eles estão dissertações de mestrado (4), Iniciação Científica (IC) (1), Trabalhos de Conclusão de Curso da graduação (TCC) (8) e comunicações em eventos (8).

Quadro 1 - Trabalhos produzidos no âmbito do Departamento de CI

	Autor	Título	Ano
DISSERTAÇÃO	SANTOS, Z. P. dos	Memória do Instituto Federal do Paraná Campus Paranavaí: revisitando o passado, vivenciando o presente	2018
	COELHO, C.D.	As bibliotecas comunitárias e o fomento à leitura: uma análise da Rede Leitora Terra das Palmeiras de São Luís-MA	2018
	SECO, L. F. C	Mediação e inclusão informacional de musicistas cegos	2017
	ARAÚJO, L. M.	Memória do Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas de Londrina	2015
IC	PEREIRA, A. P.	A Mediação do Livro de Imagem no <i>Projeto Palavras Andantes</i> em Londrina	2015
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC	BARREIROS, S. M. S.	Mediação da leitura na Biblioteca Pública Infantil de Londrina	2018
	SCHNEIDER, M. O.	Mediação da leitura na Biblioteca da <i>Escola Municipal Norman Prochet</i>	2018
	OLIVEIRA, M.A. de	Mediação de Leitura com adolescentes apreendidos em conflito com a lei em uma cidade paranaense	2017
	ROCHA, F.R.M.	Biblioteca Pública Municipal de Garça (SP) e suas Memórias	2017
	SANAOTTI, L.H.	Mediação com o livro sem palavras com crianças: na perspectiva dos contadores de história de Londrina	2017
	GONÇALVES, F.N.	Projeto Remição de Pena por Estudo Através da leitura: há perspectiva de formar leitores?	2016

	FREITAS, K.	Biblioterapia Escolar: uma viagem ao mundo da leitura na perspectiva do professor-contador de histórias do Projeto Palavras Andantes	2014
	SILVEIRA, J.A.	A Biblioterapia e a Biblioteca Infantil de Londrina	2014
PUBLICAÇÕES EM EVENTOS	SECO, L.F.C.; BORTOLIN, S.	Mediação da informação para musicistas cegos (Evento: XX ENANCIB – Florianópolis – UFSC)	2019
	COELHO, C.D.; BORTOLIN, S.	A contribuição das bibliotecas comunitárias para a formação de leitores: a voz da comunidade (Evento: 3º EREBIN N-NE – Maranhã – UFM)	2019
	SANTOS, Z. P.; BORTOLIN, S.	Memória do Instituto Federal do Paraná Campus Paranavaí: revisitando o passado, vivenciando o presente (Evento: XIX ENANCIB - Londrina – Paraná)	2018
	COELHO. C. D.; BORTOLIN, S.	A Mediação da leitura literária na Rede Leitora Terra das Palmeiras de São Luís – MA (Evento: XIX ENANCIB - Londrina – Paraná)	2018
	SANAOTTI, L.H.; BORTOLIN, S.	Mediação do livro sem palavras com as crianças: perspectivas dos contadores de histórias em Londrina (Evento: Congresso Internacional de Literatura Infantojuvenil – Presidente Prudente – São Paulo)	2017
	ARAUJO, L.M.; BORTOLIN, S.	Memória do Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas de Londrina (SBPML) (Evento: XVII ENANCIB - Salvador – Bahia)	2016
	PEREIRA, A. P.; BORTOLIN, S.	A Mediação do Livro de Imagem no Projeto Palavras Andantes em Londrina (Evento: VI SECIN – Londrina - Paraná)	2016
	SILVEIRA, J. A.; BORTOLIN, S.	A Biblioterapia e a Biblioteca Infantil de Londrina (Evento: II EPIM – Marília – São Paulo)	2015

Fonte: Resultados da pesquisa

Considera-se representativo o número de publicações em eventos resultantes das quatro dissertações, uma pesquisa de iniciação científica (relatório de pesquisa apoiada pelo CNPq) e oito Trabalhos de Conclusão de Curso que compõem a amostra.

Os oito trabalhos de eventos oriundos dessas comunicações científicas foram apresentados em diferentes eventos da Ciência da Informação e um deles da Educação, tais como: II Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (EPIM); XVII, XIX e XX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB); VI e VII Seminário em Ciência da Informação (SECIN); 3º Encontro Regional Norte-Nordeste de Educação em Ciência da Informação (ERECIN N-NE) e Congresso Internacional de Literatura Infantojuvenil, do Departamento de Educação da Unesp de Presidente Prudente.

A partir dessa pequena amostra de pesquisas listadas no quadro 1 e descritas a seguir, é possível perceber diferentes possibilidades de uso desse modelo de entrevista, tanto em relação ao gênero de instituições (*locus* de pesquisa) e características dos participantes, quanto referente às temáticas estudadas.

As comunicações em eventos não serão aqui descritas por se tratar, em geral, de apenas um fragmento do trabalho completo decorrente das demais pesquisas mencionadas no quadro 1. Informa-se que a breve descrição de cada trabalho obedecerá a seguinte ordem: em primeiro lugar as dissertações, em segundo lugar o relatório de Iniciação Científica e em seguida os TCCs.

A pesquisa de Santos (2018) teve como objetivo investigar e narrar a memória do Instituto Federal do Paraná Campus Paranavaí, bem como determinar a sua origem, até o início de suas atividades letivas em agosto de 2010. A autora inicialmente realizou um estudo exploratório, com delineamento documental em fontes de coleta como: atas, legislação, pareceres, reportagem jornalística etc. Em um segundo momento, tendo como base Flick (2009b), utilizou a Entrevista Narrativa, especificamente a Questão Gerativa de Narrativa com os indivíduos envolvidos com esse Instituto desde o seu Projeto de idealização até sua implantação.

Coelho (2018) investigou os projetos de mediação da leitura da Rede Leitora Terra das Palmeiras. Como procedimentos metodológicos adotou a pesquisa de campo realizada nas bibliotecas comunitárias *Monteiro Lobato* e *Portal da Sabedoria*,

pertencentes à *Rede Terra das Palmeiras*. Quanto aos objetivos o estudo teve natureza básica e explicativa, com abordagem qualitativa do problema. A coleta de dados foi realizada por meio da entrevista semiestruturada com os mediadores e Entrevista Narrativa, estimulada por Questão Gerativa de Narrativa com os leitores e com a bibliotecária.

A pesquisa de Seco (2017) analisou a perspectiva que os deficientes têm acerca da mediação da informação em bibliotecas, no processo de apropriação da informação. Possui enfoque qualitativo, permitindo melhor entendimento da experiência humana; utilizou a técnica de amostragem denominada *Snowball* e com ela teve acesso a uma amostra de nove participantes, distribuídos entre Sul, Sudeste e Norte do Brasil. Teve a Questão Gerativa de Narrativa como técnica de coleta de dados, pois as narrativas permitem a apresentação de experiências pessoais nos acontecimentos de vida.

Araújo (2015) objetivou investigar a memória das Bibliotecas Públicas Municipais, que compõem o Sistema de Bibliotecas Públicas do Município de Londrina (SBPML), da sua criação aos dias atuais. Como método de estudo adotou a pesquisa documental, baseada na investigação, coleta, leitura e análise de documentos, relatórios, fotografias, leis e decretos das bibliotecas produzidos ao longo do tempo até a oficialização do referido Sistema. Além da análise documental foram realizadas também entrevistas, por meio da Questão Gerativa de Narrativa com os primeiros funcionários, diretores e professores que atuaram nas bibliotecas pertencentes ao SBPML.

No Relatório de Iniciação Científica intitulado - A Mediação do Livro de Imagem no *Projeto Palavras Andantes em Londrina*, Pereira (2015) verificou a maneira como os contadores de histórias utilizam os livros de imagem durante a mediação de leitura para a criança. Para a execução dessa proposta a pesquisadora utilizou a Entrevista Narrativa por meio da Questão Gerativa de Narrativa.

Barreiros (2018) teve como objetivo geral, em seu Trabalho de Conclusão de Curso, analisar como os bibliotecários planejam e executam as atividades de mediação da leitura na Biblioteca Pública Infantil de Londrina. A pesquisa se caracterizou como pesquisa exploratória e documental, utilizando como técnica de

coleta de dados a Entrevista Narrativa e a Questão Gerativa de Narrativa, com bibliotecários da referida Biblioteca.

Schneider (2018) optou por investigar a contribuição da mediação da leitura na biblioteca escolar de Ensino Infantil e Fundamental em uma escola municipal de Londrina - Paraná. A pesquisa foi exploratória e de natureza qualitativa. Para investigar como se dá o processo de mediação, adotou o delineamento documental e a Entrevista Narrativa, por meio da Questão Gerativa de Narrativa, com os profissionais que realizam a mediação da leitura naquela escola.

Em seu estudo, Oliveira (2017) estabeleceu como objetivo de pesquisa investigar entre os funcionários de um Centro de Socioeducação (Cense) paranaense se o projeto de leitura realizado com adolescentes em conflito com a lei incentiva a leitura. A metodologia adotada foi qualitativa com natureza exploratória, utilizando a Entrevista Narrativa e o instrumento de coleta de dados denominado Questão Gerativa de Narrativa, sendo entrevistados quatro funcionários do referido estabelecimento.

Rocha (2017) teve como objetivo investigar as Memórias da *Biblioteca Municipal de Garça (SP)*. A autora adotou a pesquisa documental, visto que possibilita compreender a investigação de registros informacionais. A abordagem utilizada para a pesquisa foi qualitativa, tendo como técnica de coleta de dados a Pesquisa Narrativa, especificamente a Questão Gerativa de Narrativa, que foi realizada com a então coordenadora da referida Biblioteca.

Sanaïotti (2017) objetivou em seu trabalho analisar a mediação dos livros sem palavras com crianças, realizada pelos contadores de história de Londrina - Paraná. A investigação teve como base a pesquisa exploratória e de natureza qualitativa, utilizando a Entrevista Narrativa, mais especificamente a Questão Gerativa de Narrativa, que foi respondida por sete participantes.

Gonçalves (2016) buscou verificar em seu trabalho se, de acordo com a opinião dos professores entrevistados, o *Projeto Remição de Pena pelo Estudo Através da Leitura* proporciona condições para a formação de leitores em situação de reclusão. A pesquisa teve caráter qualitativo utilizando os métodos exploratório e documental. O instrumento de coleta de dados foi a Questão Gerativa de Narrativa.

Freitas (2014) analisou se os textos literários, na percepção dos professores contadores de histórias do *Projeto Palavras Andantes*, podem influenciar nas emoções das crianças. O procedimento metodológico escolhido teve natureza qualitativa e a técnica para a coleta de dados foi a Entrevista Narrativa, especificamente com a Questão Gerativa de Narrativa.

Silveira (2014) investigou a atuação de aplicadores de biblioterapia, da Biblioteca Infantil de Londrina, no *Projeto Livro é o melhor remédio*, ao narrar histórias para crianças acamadas, utilizando suportes como: livro, fantoches, músicas, entre outros. A metodologia foi exploratória, com abordagem qualitativa e para a coleta de dados foi aplicada a Entrevista Narrativa. Foram entrevistadas duas aplicadoras de biblioterapia da Biblioteca Infantil de Londrina.

Nas investigações analisadas, observou-se a aplicação da Entrevista Narrativa em trabalhos ligados prioritariamente a ambientes públicos (escola, biblioteca, hospital e presídio). Nesses espaços foram identificados anseios e vivências de pessoas de diferentes camadas sociais e faixas etárias.

As pesquisas aqui apresentadas permitiram um exercício fundamental aos pesquisadores que é o da escuta. Foi possível escutar pessoas e os discursos existentes em documentos (oficiais e históricos).

Interessante detectar que a pesquisa narrativa provoca um movimento encadeado de vozes que se inicia com os respondentes e, posteriormente, se entrecruzaram com as falas dos pesquisadores ao construir seu discurso acadêmico.

A aplicação da Entrevista Narrativa nesse artigo ocorreu no período de 2014 até 2018 com contadores de histórias, aplicadores de biblioterapia, mediadores de leitura, bibliotecários, professores, políticos, gestores públicos e musicistas. A maioria dos pesquisadores envolvidos não teve oportunidade de troca de experiências, apontando convergências ou divergências dos dados sociais coletados. No entanto, vislumbra-se que as narrativas proferidas possibilitaram aos estudantes (graduação e pós-graduação) compreender os atos, as posturas e contribuições dos atores participantes de cada pesquisa, visto que expressaram ideias tanto de cunho pessoal, quanto de cunho profissional. Enfim, pode-se considerar a Entrevista Narrativa com potencial na geração de dados científicos.

4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A Pesquisa Narrativa aborda questões relacionadas à particularidade das pessoas, como suas experiências e vivências sociais, e essas são abordagens próprias do campo e dos indivíduos que se dispõem em externar suas experiências de vida. As abordagens qualitativas, utilizando o recurso das narrativas, permitem perceber, além dos fatos, os conflitos, alegrias, tristezas, vitórias e derrotas; as relações que constituem e tecem a trama de seus relatos e vivências. Essas narrativas deixam de ser meras informações ou descrições e os sentimentos nelas expressados permitem perceber e fazer conexões factuais, temporais, tanto do informante quanto do contexto político, social e histórico em que o objeto de estudo e participantes da pesquisa estão inseridos.

Em síntese, essa modalidade de narrativa é rica ao permitir e compartilhar experiências humanas e as interações que são estabelecidas entre as pessoas e instituições envolvidas nas pesquisas. Além dos recursos que a tecnologia possibilita, a oralidade é um expediente que aproxima as pessoas no momento do compartilhamento, algo que ainda não é possível experimentar através das mídias. Nesse sentido, conclui-se que o caráter dinâmico que a Entrevista Narrativa assume, não estando vinculada a uma única teoria, possibilita ao pesquisador liberdade para empregá-la em uma infinidade de situações, como pode ser evidenciado através dos objetivos empregados em cada um dos estudos realizados e aqui apresentados. Sua flexibilidade lhe permite transitar em qualquer organização e com quaisquer sujeitos, incluindo bibliotecas públicas, escolares, infantis, hospitais, bairros, pelas falas de adultos e crianças, com diferentes tipos de atuações e experiências.

Da mesma forma, os objetos de estudo a serem investigados com essa técnica também podem ser variados. Nos relatos aqui descritos, de forma geral, os estudos se voltaram para a memória, leitura e mediação, no entanto, vislumbra-se ainda sua aplicação e contribuição para estudos da CI que se voltam aos contextos educacionais, como por exemplo, pesquisas sobre as vivências em sala de aula de professores e estudantes, as expectativas de estudantes para o mundo do trabalho, os motivos para sua permanência ou evasão de seus cursos, as práticas educativas de bibliotecários, entre outras.

Após essas reflexões a respeito da técnica da Entrevista Narrativa, além de considerá-la um instrumento valioso, deve-se colocar em evidência a necessidade de novas pesquisas, de maneira a ampliar o escopo de exploração da produção científica na Ciência da Informação, já que os estudos aqui mencionados representam uma amostra restrita a uma única instituição. Como por exemplo poder-se-ia diversificar o número de bases de dados para o mapeamento da literatura, englobando entre outras, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), assim como a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI).

REFERÊNCIAS

- ARAUJO, Leda Maria de. **Memória do Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas de Londrina**. 2015. Dissertação de Mestrado (Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2015. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?view=vtls000203481>. Acesso em: 03 jun. 2020.
- BARREIROS, Selma Maria da Silva. **Mediação da Leitura na Biblioteca Pública Infantil de Londrina**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018.
- BENJAMIN, Walter. O narrador: considerações sobre a obra de Nikolai Leskov. *In*: BENJAMIN, Walter. **Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura**. São Paulo: Brasiliense, 1994. p. 197-221.
- BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade**. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.
- BOLDARINE, Rosaria de Fátima. **Representações, narrativas e práticas de leitura: um estudo com professores de uma escola pública**. 2010. 167 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/91176>. Acesso em: 03 jun. 2020.
- CLANDININ, D. Jean; CONNELLY, F. Michael. **Pesquisa narrativa: experiência e história em pesquisa qualitativa**. 2. ed. Tradução: Grupo de Pesquisa Narrativa e Educação de Professores ILEEI/UFU. Uberlândia: EDUFU, 2015.

COELHO, Clara Duarte. **As bibliotecas comunitárias e o fomento à leitura**: uma análise da Rede Leitora Terra das Palmeiras de São Luís-MA. 2018. Dissertação de Mestrado (Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018. Disponível em:

<http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?view=vtls000217391>. Acesso em: 06 jun. 2020.

COELHO, Clara Duarte; BORTOLIN, Sueli. A contribuição das bibliotecas comunitárias para a formação de leitores: a voz da comunidade. **ConCI**: Convergências em Ciência da Informação, Aracaju, v.2, p. 8-28, 2019. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/conci/article/view/13667>. Acesso em: 26 dez. 2019.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2009.

FLICK, Uwe. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto alegre: Artmed, 2009a.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed; Bookman, 2009b.

FREITAS, Kátia. **Biblioterapia escolar**: uma viagem ao mundo da leitura na perspectiva do professor-contador de histórias do *Projeto Palavras Andantes*. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

GONÇALVES, Fabricio Novelli. **Projeto de remição de pena pelo estudo através da leitura**: há perspectiva de formar leitores? 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2016.

GUARIDO FILHO, Edson Ronaldo. A sociologia da ciência mertoniana. *In*: HAYASHI, Maria Cristina P. I.; RIGOLIN, Camila Carneiro D.; KERBAUY, Miceli (Orgs.). **Sociologia da ciência**: contribuições ao campo CTS. Campinas: Alínea, 2015.

JOVCHELOVICH, Sandra; BAUER, Martin W. Entrevista Narrativa. *In*: BAUER, Martin W.; GASKELL George (Orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 90-113.

MUYLAERT, Camila Junqueira *et al.* Entrevistas narrativas: um importante recurso em pesquisa qualitativa. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo v. 48, p.193 -199, dez. 2014. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/103125>. Acesso em: 06 jun. 2020.

OLIVEIRA, Marcelo Adriano. **Mediação da leitura para adolescentes apreendidos em conflito com a lei em uma cidade paranaense**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

PEREIRA, Ana Paula. **Relatório CNPq: Mediação da leitura com livros de imagem no Projeto Palavras Andantes em Londrina**. 2015. 92f. (Iniciação Científica).

ROCHA, Fabiana Raquel Martes. **Biblioteca Pública Municipal de Garça (SP) e suas memórias**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

SANAIOTTI, Lúcia Helena. **Mediação com o livro sem palavras com crianças: na perspectiva dos contadores de história de Londrina**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

SANTOS, Zineide Pereira dos. **Memória do Instituto Federal do Paraná Campus Paranavaí: revisitando o passado, vivenciando o presente**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018.

SCHNEIDER, Marina Ozawa. **Mediação da leitura na biblioteca da Escola Municipal Norman Prochet**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018.

SECO, Layara Feifer Calixto. **Mediação e inclusão informacional para musicistas cegos**. 2017. Dissertação de Mestrado (Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

SECO, Layara Feifer Calixto; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação para musicistas cegos. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 20., 2019, Florianópolis. **Anais[...]** Florianópolis: UFSC; ANCIB, 2019.

<https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/969/490>. Acesso em: 06 jun. 2020

SILVEIRA, Jefferson Abilio da. **A biblioterapia e a Biblioteca Infantil de Londrina**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.