

## **Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19**

### *Activities and challenges of Brazilian university libraries during the COVID-19 pandemic*

Gabrielle Francinne de S.C. Tanus<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2463-7914>

Nancy Sánchez-Tarragó<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0002-5114-6072>

#### **RESUMO**

Em um contexto marcado pela agudização da crise social, econômica e política mundial, a emergência causada pela COVID-19 e a adoção de medidas extraordinárias de distanciamento social e quarentena, são impostos novos desafios à biblioteca como instituição social. Neste cenário, a pesquisa objetiva investigar a atuação das bibliotecas universitárias brasileiras, assim como os principais desafios para manter essas atividades por meio de produtos e serviços não presenciais. Sua seleção como objeto de estudo leva em conta a importância destas instituições no apoio à pesquisa, ao ensino e à extensão dentro das universidades. Como método se utiliza um levantamento de dados por meio de questionários online e uma análise quanti-qualitativa de 188 respostas de participantes vinculados a 64 instituições de ensino superior, de todas as regiões brasileiras. A quase totalidade das bibliotecas está atuando em regime de teletrabalho, utilizando as tecnologias de informação e comunicação (com destaque para as redes sociais) para realizar serviços de referência virtuais, disseminar informações, assim como para oferecer acesso a bases de dados. Processos técnicos e desenvolvimento de acervos também são realizados, embora com limitações. Algumas bibliotecas têm criado serviços de apoio específicos para pesquisas sobre COVID-19. Os principais desafios estão relacionados com a mudança brusca do atendimento e trabalho presencial a teletrabalho e atendimento virtual, sem uma preparação prévia (protocolos de atuação, infraestrutura, competências profissionais). A reabertura das bibliotecas também é um outro grande desafio que inclui mudanças nas instalações, os equipamentos de proteção e protocolos de higienização. Se conclui que as bibliotecas universitárias têm atuação e desafios que vão além dos aspectos técnicos para incluir dimensões éticas e políticas visando construir melhores sociedades.

**Palavras-chaves:** Pandemia. COVID-19. Biblioteca universitária. Atuação profissional

---

<sup>1</sup> Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Brasil. Docente permanente do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC). Coordenadora do curso de Biblioteconomia. Doutora em Ciência da Informação, Mestra em Ciência da Informação e bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. Membro do grupo de pesquisa Informação na Sociedade Contemporânea. [gfrancinne@gmail.com](mailto:gfrancinne@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Brasil. Docente permanente do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC). Doutora em Documentação e Informação Científica pela Universidade de Granada, Espanha. Graduada e Mestra em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade da Havana, Cuba. Membro do grupo de pesquisa Informação na Sociedade Contemporânea. [Nancita1973@gmail.com](mailto:Nancita1973@gmail.com)

## ABSTRACT

In a context marked by the worsening of the global social, economic and political crisis, the emergency caused by COVID-19 and the adoption of extraordinary measures of social distance and quarantine, new challenges are imposed on library as a social institution. In this scenario, this paper aims to research the activities of the Brazilian university libraries, as well as the main challenges to keep them functioning through remote products and services. Choosing the Brazilian university libraries as study object takes into account the importance of these institutions in supporting research, teaching and extension activities within universities. The research method involves data collection using online questionnaires and quantitative / qualitative analysis of 188 received responses from participants linked to 64 higher education institutions distributed along all Brazilian regions. Almost all libraries have implemented remote working, using information and communication technologies (with emphasis on social networks), to carry out virtual reference services, disseminate information, as well as to offer access to databases. Technical processes and development of collections are carried out as well, albeit with some limitations. Some libraries have created specific support services for research on COVID-19. Main challenges are related to the sudden shift from personal attendance and face-to-face work, to remote working and virtual attendance, without prior preparation (performance protocols, infrastructure, professional skills). Reopening of libraries is another major challenge, since it includes changes in facilities, protective equipment and hygiene protocols. It is concluded that university libraries have activities and challenges going beyond pure technical aspects, including ethical and political dimensions looking forward to build better societies.

**Key-words:** Pandemic. COVID-19. Academic library. Professional work

## INTRODUÇÃO

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu o surto epidêmico decorrente de infecção por o novo coronavírus (Sars-Cov-2) como uma pandemia. Se bem que os primeiros casos foram diagnosticados em Wuhan, China, em dezembro de 2019, a doença, nomeada como COVID-19, se expandiu rapidamente a todas as regiões do mundo. Era a primeira vez que um coronavírus causara uma situação de tal envergadura. Os coronavírus são organismos conhecidos há tempo por causar doença em animais e humanos. Nesses últimos, alguns causam doenças respiratórias leves, mais outros são conhecidos por causar doenças graves como a Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS, siglas em inglês) e a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS), embora os surtos por essas tenham sido até agora limitados a certas zonas geográficas. No entanto, o coronavírus Sars-Cov-2 tem alta transmissibilidade, o que permitiu a disseminação rápida da doença por todo o orbe.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) esclarece que a maioria das pessoas (aproximadamente 80% dos casos confirmados) se recuperam sem requerer hospitalização, contudo, casos mais severos podem desenvolver insuficiência respiratória e outras complicações e chegar ao óbito. Até 26 de maio de 2020, se reportaram à OMS mais de 5 milhões de casos globalmente, com mais 2 milhões recuperados e mais de 346 mil mortos (1). Todavia, no Brasil há uma subnotificação de casos e de óbitos, de modo que os números são ainda maiores que os notificados. Tais registros da doença podem ser verificados em boletins

epidemiológicos da Organização Mundial da Saúde e em mapas que são atualizados diariamente sobre a situação do avanço da COVID-19, como o da *Johns Hopkins University*<sup>3</sup>.

Com a disseminação exponencial da COVID-19 foi exposto um agravamento da crise causada pelo neoliberalismo, manifestada na redução de serviços e políticas públicas, assim como a redobrada fragilidade da razão em tempos de “pós-verdade”, com uma constante necessidade de enfrentar a desinformação, ante os volumes imensos de informações genuínas, misturadas com informações erradas e outras deliberadamente falsas (2). Por outro lado, as desigualdades sociais em tempos de crise nos conduzem novamente a repensar uma “sociologia das ausências”, em palavras de Boaventura de Souza Santos (3). Sobre as medidas de distanciamento social e da quarentena, um dos caminhos de prevenção da COVID-19, Santos adverte que “qualquer quarentena é sempre discriminatória, mais difícil para uns grupos sociais do que para outros e impossível para um vasto grupo de cuidadores, cuja missão é tornar possível a quarentena ao conjunto da população” (3). Nessa direção, vale ressaltar o conceito de “necropolítica” de Achille Mbembe, que também se referiu a uma crise do capitalismo, do liberalismo, a um “necroliberalismo”. Assim, a pandemia expõe, novamente, a desigualdade de quem deve viver ou morrer, afetando com mais força, ou melhor, sacrificando “sempre as mesmas raças, as mesmas classes sociais e os mesmos gêneros” (4).

Localizado dentro dessa “Epistemologia do Sul” está o Brasil, um país marcado pela herança escravocrata e colonial, pela exploração capitalista, bem como pelas diversas formas e maneiras de desigualdades, discriminação e preconceitos, sobretudo de origem étnico-racial. E como bem posto por Boaventura de Souza Santos (3), essa atenção pela contenção da disseminação do vírus, a busca por uma solução mais definitiva, que seria a vacina – que permitiria um caminho de modo mais rápido o encontro com o normal vivido antes da pandemia da COVID-19 – ocorre em esfera global, justamente, porque os países ricos do Norte também foram atingidos. Outrora, a malária que matou milhares no continente africano, em 2016, não foi constantemente noticiada e nem foco de atenção hercúleo como tem sido a pandemia do coronavírus. Diz o sociólogo, “Por último, em situações de emergência as políticas de prevenção ou de contenção nunca são de aplicação universal. São, pelo contrário, seletivas. Por vezes, são abertas e intencionalmente adeptas do darwinismo social: propõem-se garantir a sobrevivência dos corpos socialmente mais valorizados, os mais aptos e os mais necessários para a economia. Outras vezes, limitam-se a esquecer ou negligenciar os corpos desvalorizados” (3).

Dito isto, vale ressaltar que o papel da Organização Mundial da Saúde (OMS) tem sido de fundamental importância no combate ao coronavírus. Dentre as muitas ações e recomendações expressas, o distanciamento social ainda é a melhor forma de controle da doença. Todavia, cada país tem reagido de maneiras e intensidades diferentes. No Brasil, o governo federal tem demonstrado despreparo diante dessa complexa situação, evidenciado seja por meio de várias falas do presidente da república minimizando a importância da doença e seu real impacto em número de vidas perdidas, e pela sua defesa ferrenha de medicamentos sem eficácia comprovada cientificamente, seja pela substituição de dois ministros da saúde em um curto espaço de tempo em meio à crise da pandemia e o embate com autoridades de saúde e governadores que defendem a adoção da medida de distanciamento social (5-8). Nesse

---

<sup>3</sup>Disponíveis em: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html> e

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/>

contexto, duas grandes instâncias constantemente atacadas nos últimos tempos pelos governos de direita e ultradireita, têm sido mais do que essenciais para o enfrentamento da COVID-19: o Sistema Único de Saúde (SUS) e as instituições públicas de ensino e pesquisa, como, por exemplo, as universidades públicas estaduais e federais.

No Brasil, as universidades, apesar de instituídas tardiamente, consolidaram-se ao longo de sua trajetória como *locus* da produção científica nacional e da formação de recursos humanos especializados, com destaque para as universidades públicas, responsáveis por mais de 95% da produção científica (9). O escopo de atuação das universidades inclui, além da pesquisa e o ensino, a extensão. Ao abranger também a extensão, as universidades não só estão orientadas para a comunidade acadêmica, mas também têm a missão de transferir conhecimentos e serviços para toda a sociedade. Neste contexto de enfrentamento à COVID-19, um levantamento divulgado pela Andifes (Associações Dirigentes de Instituições Federais de Ensino Superior) aponta que estão sendo desenvolvidas, pelo menos, 823 pesquisas sobre a pandemia. São trabalhos que vão da identificação do genoma do vírus para o desenvolvimento de medicamentos e criação de vacina contra a COVID-19 a estudos com sistemas informatizados sobre georreferenciamento para mapear o avanço da doença, além de produção de equipamentos de proteção individual e produtos sanitizantes, criação de campanhas educativas e outras ações (10).

Dentro das universidades, são as bibliotecas as entidades capazes de articular a rede de troca de informações que servirá a membros da comunidade universitária e público externo. Elas são um reflexo das instituições de educação superior a qual estão vinculadas e têm como objetivo essencial apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seus acervos e serviços. Ao longo de sua evolução histórica, as bibliotecas universitárias foram se adaptando às mudanças sociais, políticas, econômicas e tecnológicas. De centros de guarda e custódia de textos clássicos, restritos a eruditos, as bibliotecas universitárias têm se tornado em centros de convívio democrático, de inclusão, de interação, de troca de informações, seja em seus espaços físicos ou virtuais (11, 12).

Hodiernamente, estão chamadas a desempenhar um papel importantíssimo no desenvolvimento de capacidades de aprendizagem autônomo e de competências em informação, incluindo competências críticas, éticas e consciência política e cidadã. Nada disto último está dissociado de seu papel no apoio ao ensino especializado e à pesquisa, por meio de recursos e serviços de informação orientados a problemas complexos nas diferentes áreas da ciência e a tecnologia. Por outro lado, no Brasil, um país tão desigual e com escassez de bibliotecas públicas, as bibliotecas universitárias também estão chamadas a trabalhar em prol da cidadania, com serviços multifuncionais e de utilidade pública.

A crise sanitária, econômica, política e social atrelada à pandemia da COVID-19 traz afetações complexas em todos os âmbitos da vida cotidiana. A necessidade de conter os contágios por meio de distanciamento social impôs o fechamento de escolas e universidades, empresas, lojas e outra ampla gama de entidades, consideradas não essenciais. O teletrabalho<sup>4</sup> foi adotado por muitas destas organizações como alternativa para manter alguns serviços e atividades. Grande parte das bibliotecas no Brasil e, como mostra a página da IFLA (13), no mundo tudo, também suspenderam seus serviços presenciais por tempo indeterminado,

---

<sup>4</sup> Trabalho remoto, isto é, em outro espaço que não as dependências do empregador, utilizando as tecnologias de informação e comunicação.

passando a adotar mecanismos para continuar oferecendo alguns serviços de forma remota ou em outras variantes sem contato pessoal. Contudo, a informação acerca dessas iniciativas é escassa e pouco sistematizada. Se conhece que nos Estados Unidos, a consultora *Ithaka S+R* vem monitorando a atuação das bibliotecas desse país, por meio de questionários que atualizam seus resultados em tempo real (14). Na França, o Ministério de Educação Superior mantém uma plataforma de monitoramento das ações das bibliotecas universitárias desse país (15).

Até o momento de realização da presente pesquisa, não existia informação sistematizada sobre a atuação das bibliotecas no Brasil durante o período de fechamento de serviços presenciais. Portanto, a questão central que se coloca é: como as bibliotecas universitárias brasileiras, que servem às comunidades acadêmicas diretamente vinculadas ao enfrentamento à pandemia de COVID-19, estão funcionando diante desse contexto e quais os desafios? Essa situação de fechamento por tempo indeterminado das instituições é também sem precedentes na história das bibliotecas brasileiras, o que deveria conduzir também a um momento de intensas reflexões acerca de sua atuação e do cumprimento de sua missão. Diante do exposto nosso objetivo geral é compreender como as bibliotecas universitárias brasileiras estão possibilitando o acesso aos serviços e aos produtos para a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, e quais desafios enfrentam nessa situação.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para dar conta da complexidade do fenômeno que pretendemos investigar, recorreremos à pesquisa descritiva, quanti-qualitativa. O objetivo dessa pesquisa se fundamenta no diagnóstico e na descrição da situação concreta pela qual as bibliotecas estão passando e suas consequências prováveis. A partir dessa análise poderemos delinear com mais clareza as ações realizadas, com vistas a construir um panorama das bibliotecas brasileiras universitárias diante da pandemia da COVID-19.

Para dar voz aqueles que são responsáveis pelas bibliotecas, foi enviado para os bibliotecários um questionário elaborado no *Google Forms*, composto com quinze questões, entre abertas e fechadas, conforme disposto no Apêndice A. As principais variáveis investigadas foram: tipo de biblioteca, área de conhecimento, data de fechamento, serviços e produtos oferecidos durante a suspensão do atendimento presencial, canais de comunicação com os usuários, situação dos serviços de referência, uso de redes sociais, funcionamento dos setores técnicos, serviços e produtos de apoio à pesquisa oferecidos, serviços e produtos demandados durante o fechamento, principais desafios para o trabalho e mudanças previstas para o futuro.

Levando em conta que as universidades públicas federais levam o peso da pesquisa no país, ainda mais neste contexto de enfrentamento à pandemia, se decidiu inicialmente focar o estudo no sistema de bibliotecas das universidades federais. Para isso, se realizou um levantamento exaustivo dos endereços das bibliotecas diretamente nos sites de 69 universidades federais de todo o país<sup>5</sup>. Se identificaram 604 bibliotecas. Delas, se enviou

---

<sup>5</sup> Segundo lista disponível em:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista\\_de\\_universidades\\_federais\\_do\\_Brasil](https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_universidades_federais_do_Brasil) e confirmada no site do Ministério de Educação <http://emec.mec.gov.br/>

convite de preenchimento do questionário para 557 bibliotecas com e-mails de contato. Os convites foram enviados duas vezes para cada endereço (algumas bibliotecas tinham mais de um endereço de contato) durante o período de 13 a 20 de abril de 2020. No esforço de obter maior participação, durante esses dias também as autoras fizeram vários contatos com bibliotecários e pesquisadores solicitando colaboração na divulgação da pesquisa. O dia 21 de abril, por meio da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, o convite foi enviado à lista de discussão da CBBU. Isso ampliou o escopo de respostas às bibliotecas pertencentes a outras organizações acadêmicas e categorias administrativas, como institutos federais e instituições de ensino privadas. O questionário esteve disponível para preenchimento até 30 de abril de 2020. Ao final do prazo foram coletadas 188 respostas.

Após o fechamento do questionário, as respostas foram descarregadas numa planilha de Excel. Se adicionaram as variáveis Estado, Região geográfica e Categoria administrativa (Pública Federal, Estadual e Privada) para enriquecer a análise. Se normalizaram os dados, uniformizando as siglas das universidades e as tipologias de bibliotecas informadas pelos respondentes. O processamento, a análise e a visualização dos dados foram realizados em Microsoft Excel.

A análise de conteúdo foi convocada para a criação de categorias para as respostas das questões abertas. Seguindo Bardin (16) se estabeleceram três fases: 1) pré-análise; 2) exploração do material; 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. As respostas foram agrupadas em categorias que foram emergindo durante a exploração do material, em um movimento de aproximação e afinidade das respostas. Se contabilizou também a frequência de aparição das categorias para valorar sua importância dentro da interpretação dos resultados. Se elaboraram quadros síntese com as categorias e os comentários narrativos.

## RESULTADOS

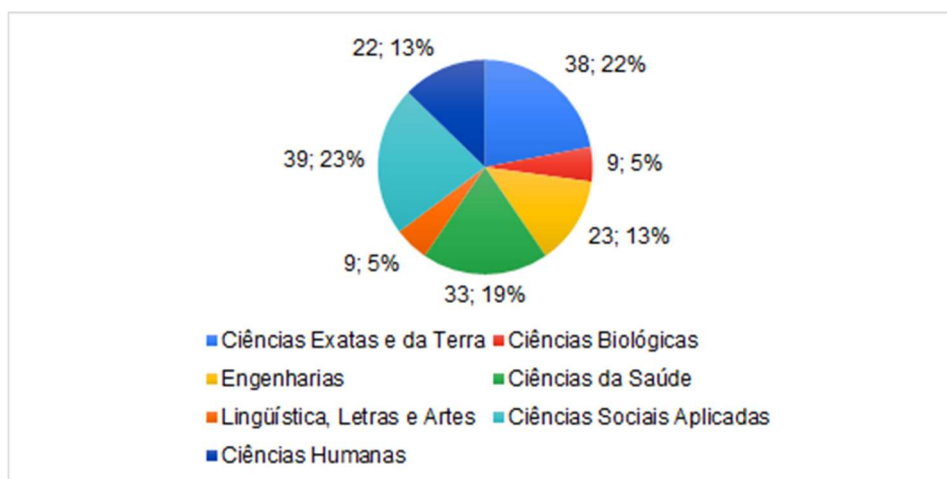
### Bibliotecas participantes

A pesquisa obteve no total 188 respostas de participantes vinculados a 64 instituições de ensino. As instituições que mais acumularam respostas são: Universidade Federal de Minas Gerais-UFGM (23); Universidade Federal de Rio Grande do Sul-UFRGS (17); Universidade Federal de Rio Grande do Norte-UFRN (17); Universidade Federal de Paraíba-UFPB (8); Universidade Federal de Campina Grande-UFCG (7); Universidade Federal do Ceará-UFC (6); Universidade Federal Fluminense-UFF (6) e Universidade Federal de Rio de Janeiro-UFRJ (5). As outras 56 instituições apresentaram frequência menor que cinco (ver Apêndice B). As instituições se distribuíram em 22 estados, mais o Distrito Federal, de modo que não se obtiveram respostas apenas dos estados Acre, Amapá, Tocantins e Mato Grosso. Apesar dessa ausência, todas as cinco regiões brasileiras estão representadas, a saber: nordeste com 70 respostas (37%); sudeste com 59 (31%); sul com 37 (20%); norte com 13 (7%) e o centro-oeste com 9 (5%). Quanto à categoria administrativa das instituições, a maior parte das respostas procede de participantes vinculados à instituição pública federal com 170 respostas (91%). Se registraram 8 respostas (4%) também de instituições do âmbito público estadual, enquanto que 10 respostas (5%) procedem de instituições de ensino superior privadas.

Para classificar a organização administrativa das bibliotecas universitárias se utilizou a denominação de setorial e central. As bibliotecas setoriais atendem as unidades específicas as quais pertencem, geralmente, um departamento, instituto ou faculdade; isso implica em uma delimitação maior de usuários e áreas do conhecimento. No país é comum essa descentralização das bibliotecas por meio da institucionalização setorial seguindo uma estrutura de distribuição dos cursos de graduação e pós-graduação e áreas do conhecimento. Em contrapartida, as bibliotecas centrais podem ser únicas em um campus universitário como também podem ser aquelas que funcionam como núcleo técnico e de apoio às setoriais. As bibliotecas centrais estão vinculadas a uma maior quantidade de cursos e instituições dentro da universidade; por vezes é dentro de sua estrutura física que reside a administração do sistema de bibliotecas. Como meio de padronizar as respostas consideramos essas duas definições, as quais resultaram em 139 bibliotecas setoriais e 49 centrais, correspondendo respectivamente a 74% e 26% das respostas.

O questionário solicitava que os respondentes classificaram a qual área de conhecimento (segundo Tabela de área do conhecimento dos órgãos de financiamento de pesquisa como o CNPq e Capes) se encontrava vinculada sua biblioteca. Apesar das classificações serem em alguma medida excludentes e compreender que existem bibliotecas que atendem todas as áreas de conhecimento, foi subentendido que os participantes poderiam responder a partir da predominância temática contemplada pelo acervo ou pela própria comunidade acadêmica a que serve. Sendo assim, 173 bibliotecas se auto localizaram dentro de alguma área do conhecimento (Fig. 1). Três áreas destacaram: "Ciências Exatas e da Terra" (com 39 bibliotecas), "Ciências Sociais Aplicadas (38 bibliotecas) e "Ciências da Saúde" (com 33 bibliotecas).

**Fig. 1. Vinculação das bibliotecas às áreas de conhecimento**



### **Situação das bibliotecas em relação às medidas de distanciamento social e teletrabalho**

Diante das medidas de distanciamento social recomendadas pela Organização Mundial da Saúde e o Ministério de Saúde Pública do Brasil, as instituições de educação superior procederam à suspensão das atividades acadêmicas. Essas suspensões ocorreram em datas diferentes, geralmente, na segunda quinzena de março, porque cada instituição de ensino

estava reagindo de modo autônomo<sup>6</sup>. No caso das bibliotecas universitárias a primeira data registrada de fechamento é 1 de março e a última, 26 de março. A concentração maior de fechamentos ocorreu entre os dias 16 e 23 de março, sendo o 18 de março o dia de fechamento de 24% das bibliotecas.

Diante desse “fechamento das portas” das bibliotecas, perguntamos acerca da situação laboral dos bibliotecários. Se registraram 188 respostas. A maior parte respondeu que “A todos os trabalhadores da biblioteca foi requerido aderir ao teletrabalho” (155 respostas, 82%), seguido de “O teletrabalho é permitido para alguns setores” (21 respostas, 11%), e “O trabalho presencial encontra-se em andamento com revezamento de turnos” (7 respostas, 4%). O “teletrabalho não é permitido” obteve (1) uma resposta; contudo, sabemos que, no período de envio do questionário, essa instituição já estava em regime de teletrabalho. O “home office” também foi sinalizado por quatro respondentes (2%), mas há uma diferença entre teletrabalho e aquela modalidade de trabalho também a distância que é a não exigência de formalização em contrato de trabalho. Diante das instituições pesquisadas, sabemos, contudo, que são trabalhadores com as devidas formalizações laborais. A dispensa do “*home office*” foi ainda aqui registrada uma vez em razão de: “Apenas uma bibliotecária não está atuando em *home office* por fazer parte do grupo de risco e não ter familiaridade com as novas tecnologias”.

Como as bibliotecas fecharam em momentos diferentes, certamente, retornarão em momentos também diferentes, portanto, os respondentes foram convidados a oferecer comentários ou explicações maiores dada as idiosincrasias de cada instituição. Podemos perceber por meio dos comentários acerca do regime de trabalho o registro de algumas situações: férias coletivas em casos de terceirizados e bibliotecários, trabalho semipresencial e revezamento do atendimento presencial ou ida à biblioteca conforme demanda específica e necessidade. Dentre algumas falas que ilustram essa situação de atendimento:

*“Há trabalho presencial para dar andamento a algumas demandas que só podem ser resolvidas presencialmente, como acompanhar algumas pequenas reformas que estavam programadas; o empréstimo de notebooks para servidores em trabalho remoto e que não possuem computador em casa; dentre outras atividades”.*

*“Conforme demanda é permitido um funcionário que não pertence ao grupo de risco entrar na biblioteca para digitalização ou empréstimos de livros”*

*“Algumas pessoas exercem trabalho presencial, se necessário”;*

*“Estamos flexibilizando de alguns funcionários trabalharem no período da tarde, mas sem atendimento externo”.*

### **Atuação das bibliotecas durante o contexto de pandemia**

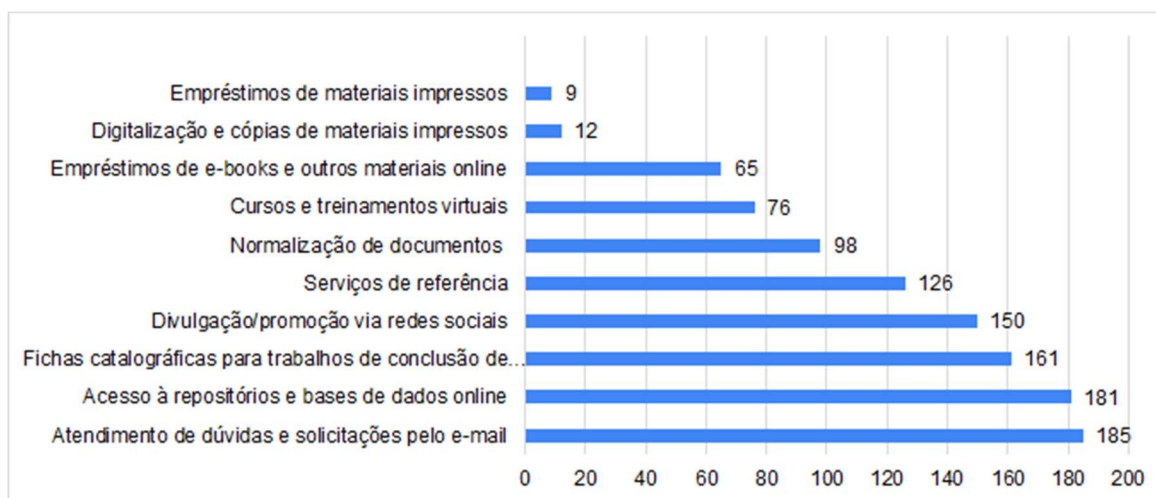
Uma pergunta de múltiplas respostas indagou sobre os produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas (Fig.2). Como se observa das 188 respostas à pergunta, os serviços oferecidos

---

<sup>6</sup> Em 18 de março foi publicada Portaria nº 343, de 17 de março de 2020 que “Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19”. Desde então o MEC emitiu mais duas portarias (portaria nº 395 de 15 de abril e portaria nº 473 de 12 de maio) que regulamenta a suspensão das aulas presenciais de ensino superior.

pela imensa maioria das bibliotecas foram atendimento de dúvidas e solicitações pelo e-mail (98%) e acesso à repositórios e bases de dados online (96%). Segue, com 85%, a elaboração de fichas catalográficas para trabalhos de conclusão de curso.

**Fig. 2. Serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas universitárias durante a pandemia de COVID-19**

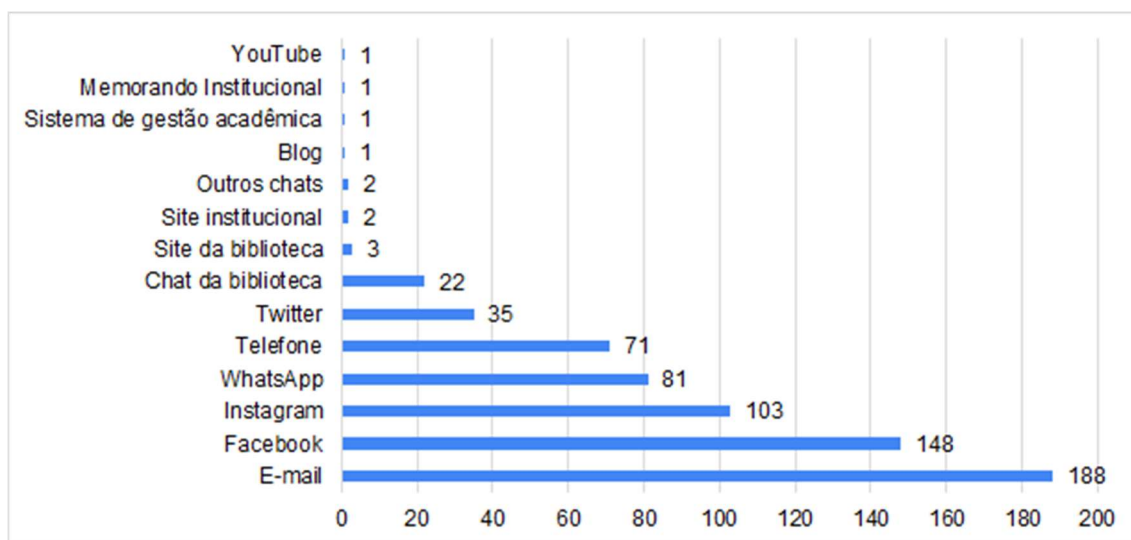


Além desses serviços e produtos comumente realizados pelas bibliotecas, o que chama atenção é justamente a inversão do empréstimo de materiais impressos, em razão das bibliotecas estarem fechadas diante desse contexto, com algumas exceções de empréstimos mediante demanda, agendamento ou por meio da criativa implantação do "Drive Thru"<sup>7</sup> de livros. A predominância dos serviços baseados em recursos eletrônicos assume um espaço e intensidade predominante nas bibliotecas, talvez como jamais visto. Outras opções de serviços foram sinalizadas ainda dentro dessa questão, a saber: "projeto de extensão"; "o agendamento de devolução de obras aos concluinte"; "emissão de nada consta"; "depósito de TCC, dissertações e teses no Repositório Institucional"; "pedido de ISBN para obras publicadas pela universidade"; "normalização de artigos de periódicos" e "serviços internos, administrativos" e "capacitações".

Os canais de comunicação são essenciais diante da manutenção dos serviços e do próprio trabalho. Para verificar quais canais de comunicação eram utilizados se realizou uma pergunta de múltiplas respostas (Fig. 3). É importante perceber que todas as bibliotecas mantêm o e-mail como uma forma de comunicação (100%), seguido do Facebook (78%) e Instagram (55%). O uso do WhatsApp tem ganhado mais espaço institucionalmente, sobrepassando inclusive ao telefone - podendo se configurar como uma nova tendência de comunicação institucional. Destacamos aqui uma baixa aderência ao chat da biblioteca e o site da biblioteca e/ou da instituição, o que poderia sinalizar uma ausência dessas ferramentas como apoio/recurso ao serviço de referência virtual.

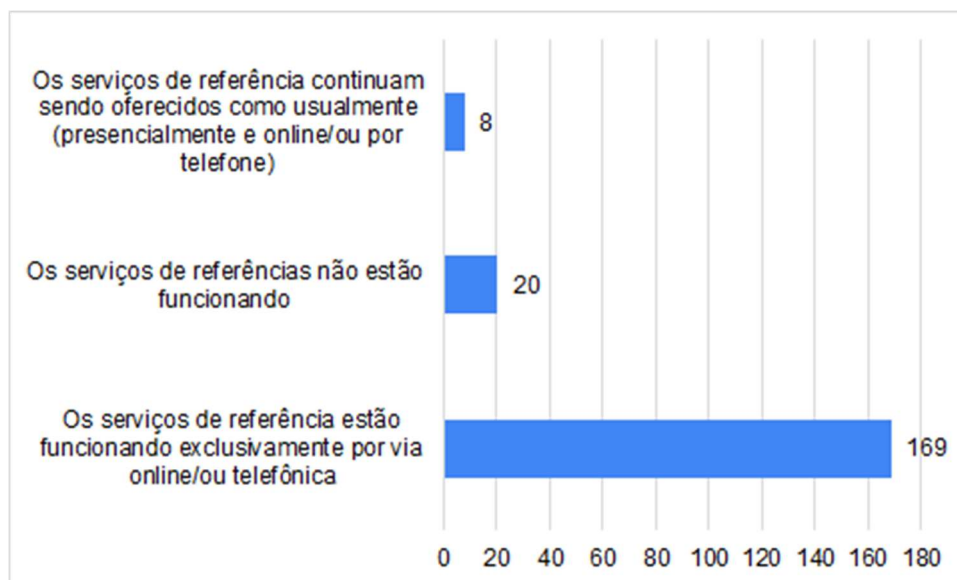
<sup>7</sup> Tipo de serviço fornecido por uma empresa ou instituição que permite que os clientes comprem/levem/tomem serviços e produtos sem sair de seus carros.

**Fig. 3. Canais de comunicação com os usuários durante a pandemia de COVID-19**



Para compreender com mais detalhe sobre o serviço de referência neste período foi solicitado indicar sua situação, entre várias alternativas (Fig. 4). Esta pergunta foi respondida por 185 participantes. Como esperado, a maior parte dos serviços de referência estão funcionando de modo remoto, online ou por telefone (83%). Um 10% registrou que não está funcionando, mas sem indicar os motivos. Houve também em menor número do registro híbrido do serviço de referência (presencial e online); tais casos se aplicam aqueles agendamentos e demandas específicas.

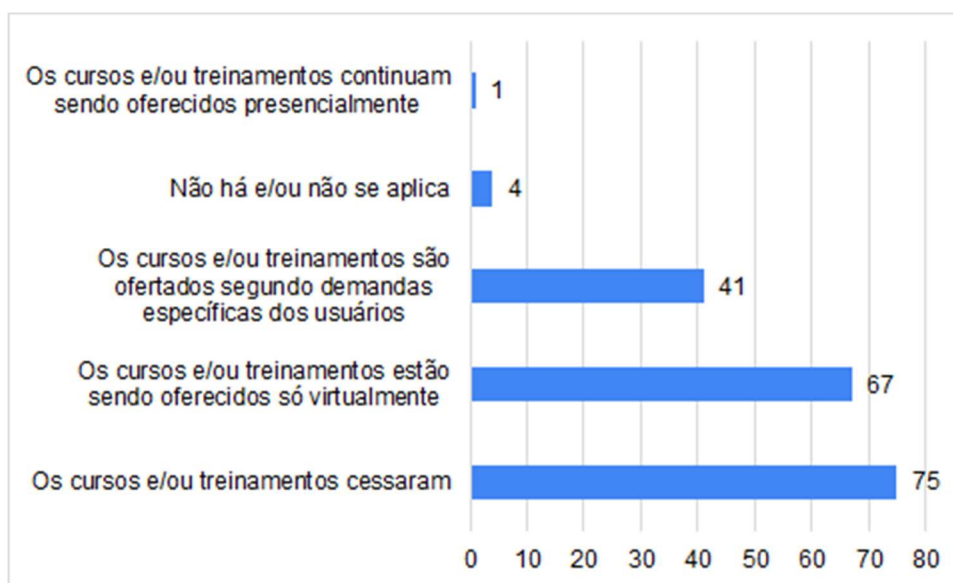
**Fig. 4. Funcionamento dos serviços de referência durante a pandemia de COVID-19**



Um dos serviços que usualmente se oferecem dentro do âmbito dos serviços de referência das bibliotecas universitárias são os cursos e os treinamentos orientados a desenvolver habilidades nos usuários, para uso de bases de dados e outros recursos,

normalização de trabalhos acadêmicos, depósito em repositórios, dentre outros. Por isso, se considerou interessante indagar na situação dos cursos e treinamentos no momento atual (Fig. 5). A pergunta obteve 180 respostas. Delas, um 41% respondeu que os cursos tinham cessado, ao que se somam algumas poucas respostas que indicaram que não se aplica ou não há oferta para esse momento. Aproximadamente 38% dos respondentes indicaram que os cursos estavam sendo oferecidos virtualmente. A partir dos comentários foi possível perceber também que as bibliotecas não se sentem diretamente responsáveis pela oferta dos cursos, mas pela sua divulgação. Por exemplo: “O Portal Capes oferece treinamento online”, “os cursos e treinamentos oferecidos virtualmente são acordados com os representantes de editoras e/ou cursos disponíveis gratuitamente”. Quanto a realização dos cursos e treinamentos virtualmente algumas bibliotecas disseram que: “por meio de tutoriais divulgados em redes sociais” e “tutoriais do sistema de biblioteca e site da biblioteca”, o que nos leva a entender que tais materiais estão prontos e não são realizados em tempo real nem foram criados durante esse momento específico.

**Fig. 5. Situação dos cursos e treinamentos oferecidos pelas bibliotecas universitárias durante a pandemia de COVID-19**



As tecnologias de informação constituem um dos caminhos para a manutenção dos serviços e produtos das bibliotecas, portanto, buscamos compreender, por meio de uma pergunta aberta, como as redes sociais e outras tecnologias vêm sendo utilizadas para apoiar os usuários nesse contexto. Se obtiveram 171 respostas. Da análise de conteúdo delas se chegou a quatro categorias: “Divulgação e comunicação”; “Atendimento de demandas específicas”; “Respostas imprecisas”; e, “Se estão utilizando pouco ou nada”. A categoria “Divulgação e comunicação” concentrou a maior parte das respostas (115, equivalente a 67%). Nela se agruparam respostas que mencionaram frequentemente as redes sociais (Facebook, Instagram, as mais citadas), para a divulgação de informações aos usuários, e outras ferramentas (site e e-mail) como canais de prestação de serviços (fichas catalográficas, “nada consta” e dúvidas sobre o funcionamento dos serviços da biblioteca).

Dentre os conteúdos que se divulgam estão: serviços em funcionamento; tutoriais; fontes de informação online (*e-books*, *audio-books*, bases de dados, bibliotecas digitais); serviços de normalização; dicas de leitura e músicas; sugestão de filmes e documentários; informações sobre entretenimento e cultura; cursos e webinars; notícias institucionais e da atualidade, em especial, sobre o isolamento, pandemia e COVID-19. Acerca da pandemia de COVID-19, dezessete (17) bibliotecas explicitaram a divulgação de diversas informações, incluindo informações sobre apoio psicológico, por exemplo, dicas “*para auxiliar a lidar com o estresse e dificuldades de organização da vida no contexto atual de isolamento social*”. Contudo, consideramos se tratar de um número pouco expressivo de informações, diante da importância da biblioteca em veicular informação segura e confiável sobre um tema que tem sido alvo de *fake news* e desinformação.

Por outro lado, apesar do número significativo de respostas dentro dessa categoria “Divulgação e comunicação”, não fica claro qual a frequência das postagens, se há uma política de disseminação, quem são os responsáveis por esse serviço e se existe interação efetiva com os usuários. Podemos perceber que a produção de conteúdos e materiais informacionais próprios também não apareceu como uma preocupação predominante, limitando-se geralmente à reprodução e a disseminação de conteúdos e informações criadas por terceiros. Destacamos a resposta da biblioteca que melhor expôs o uso das redes sociais:

*“Estamos dando uma atenção especial para as redes sociais, com dois enfoques:1) Compartilhar informações confiáveis, principalmente sobre o vírus, mas também disseminação da informação do que a Universidade está fazendo para auxiliar a comunidade neste momento; 2) Produção de material para apoio a nossa comunidade, seja apoio à pesquisa, ou até mesmo emocional. Procurando postar diariamente, ao menos 3 vezes, publicações originais, para que os alunos mantenham o vínculo conosco.”*

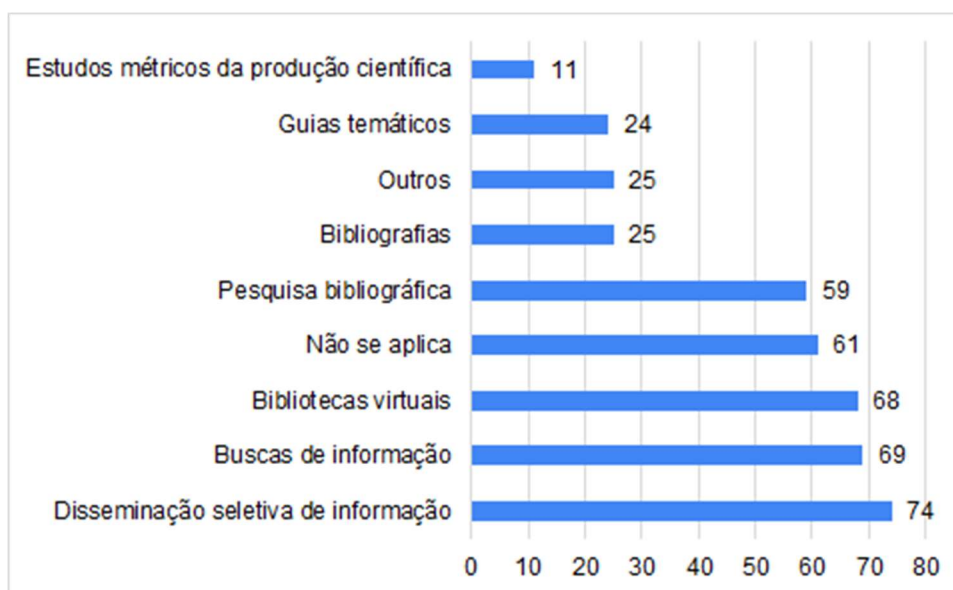
Na segunda categoria “Atendimento de demandas específicas”, que concentrou 26 respostas (15%), localizamos o uso pontual das tecnologias para responder dúvidas, atender demandas de serviço e informes institucionais gerais e da biblioteca, como, por exemplo: “*Estamos atendendo as demandas dos usuários que nos chegam através dos canais de comunicação da biblioteca*”, “*Atendemos as demandas que aparecem*” e “*Para responder às dúvidas dos usuários e orientá-los*”.

A terceira categoria, “Respostas imprecisas”, foi criada para englobar 22 respostas (13%) vagas, como, por exemplo: “*estão funcionando normalmente*”, “*ativamente*”, “*periodicamente*”, “*bem usadas*”, mas sem nenhuma especificação sobre como estão sendo utilizadas. Foi frequente também a menção de recursos informacionais sem explicação. E, por fim, na quarta categoria “Se estão utilizando pouco ou nada” se agruparam oito respostas (5%), incluindo as que declararam que “*não estão*”, “*não estão sendo usadas*” ou “*estamos estruturando serviços via redes sociais, mas ainda não implementadas*”. Foi interessante observar que a divulgação de informação via redes sociais aos usuários se percebe como sendo uma atribuição quase que exclusivamente do serviço de referência, mesmo que a pergunta tenha sido aberta ao contemplar o funcionamento de outros serviços por meio das tecnologias de informação e comunicação.

Se anteriormente buscamos compreender a oferta de serviços e produtos para os usuários sem especificá-los, a próxima questão focou no apoio aos pesquisadores que trabalham no enfrentamento à COVID-19 (Fig. 6). A pergunta, de múltipla escolha, obteve 186 respostas. O 32% indicou que “*não se aplica*”, pelo que se infere que essas bibliotecas não estão atuando nesse sentido, o que chama atenção em razão da COVID-19 não ser um tema ou problema de uma área em específico. As bibliotecas que deram essa resposta estão associadas às seguintes áreas: Ciências Sociais Aplicadas (20 respostas); Ciências Exatas e da Terra (14 respostas); Engenharias (8); Ciências Humanas (7); Ciências da Saúde (4); Linguística, Letras e Artes (4); Biológicas (1). Outras 3 bibliotecas que não se localizaram em uma área do conhecimento específica também deram essa resposta.

Contudo, o resto das bibliotecas (68%) indicaram apoio ao enfrentamento à COVID-19 por meio de diversos serviços e produtos. Os três mais recorrentes foram a disseminação seletiva da informação, a busca de informação e as bibliotecas virtuais.

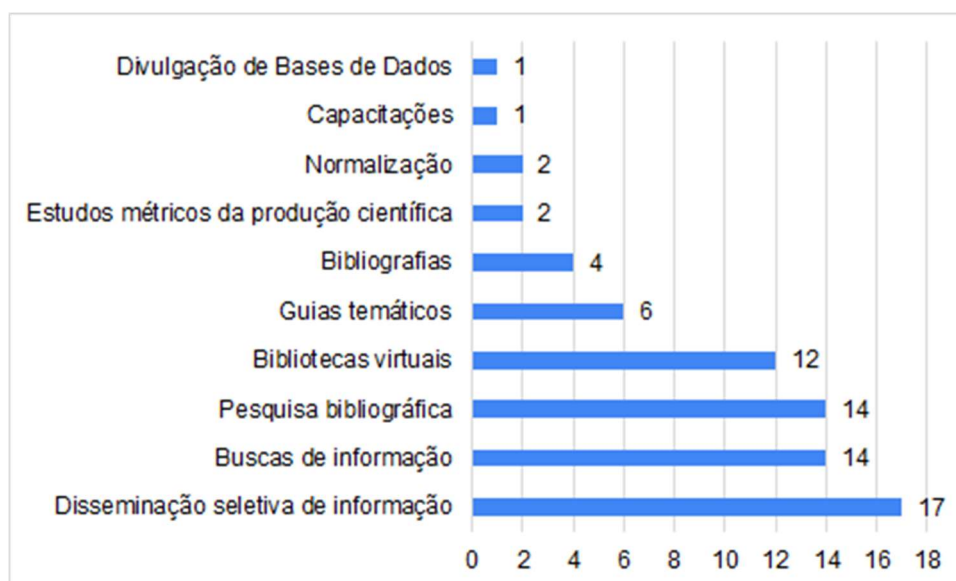
**Fig. 6. Serviços e produtos específicos para apoiar os pesquisadores que trabalham no enfrentamento ao COVID-19**



Na Fig.6 se representou também a categoria “Outros” com 25 respostas. Nesta categoria se agruparam os seguintes serviços: normalização; clipping de notícias; capacitação em bases de dados (*Proquest* e outras disponíveis no Portal da Capes); criação de comunidade específica no repositório; divulgação de repositórios e base de dados com acesso livre aos materiais; e pesquisa online. Também, esse espaço foi destinado a alguns comentários que, por ventura, não foram contemplados nas outras categorias como, por exemplo: “*empréstimo, devolução, renovação, sala de leitura*”; “*divulgação das ações desenvolvidas na Instituição*” e “*não atendemos nenhuma demanda de pesquisador no tema COVID-19*”. Dentre os comentários interessantes, uma biblioteca da área de Ciências Sociais Aplicadas sinalizou: “*estamos divulgando cursos ofertados por bases de dados na área para que os bibliotecários possam se capacitar e auxiliar nas pesquisas baseadas em evidências*”.

Levando em consideração que as bibliotecas da área da saúde estão vinculadas às escolas, às faculdades e os cursos de Medicina, Enfermagem e de outras profissões diretamente ligadas ao enfrentamento da COVID-19, buscamos olhar detidamente para as 33 bibliotecas respondentes (Fig.7). Como se observa, essas bibliotecas da área da saúde têm realizado ações em três grandes frentes: disseminação seletiva da informação, busca de informação e pesquisa bibliográfica. Contudo, não existe uma diferença muito expressiva em tipos e frequência de serviços com respeito às outras bibliotecas associadas às outras áreas do conhecimento.

**Fig. 7. Serviços e produtos específicos das bibliotecas da área da Saúde para apoiar os pesquisadores que trabalham no enfrentamento ao COVID-19**



É interessante observar que nenhum bibliotecário(a) nas bibliotecas da área da saúde comentou sobre as pesquisas comumente utilizadas na Medicina Baseada em Evidência (MBE). Um dos respondentes apontou que: *"ainda não nos foi solicitado, porém estamos desenvolvendo um projeto para o enfrentamento da COVID-19 e pretendemos dar suporte nas informações para a comunidade acadêmica"*. A capacitação, normalização (*"normalização de Nota Técnica sobre a COVID-19 e a saúde dos idosos"* e *"normalização para qualificação de doutorado"*) e a divulgação de base de dados apareceram dentro da categoria "Outros", que foram explicitados na Fig. 7.

Se indagou também sobre o funcionamento de outros setores da biblioteca (por exemplo, desenvolvimento de coleções e processos técnicos) durante o período de fechamento das bibliotecas. A pergunta obteve 178 respostas. Delas, 72 (40%) indicaram que, com as bibliotecas fechadas, esses setores não estavam funcionando. Algumas poucas respostas traziam como justificativa que se estava dando prioridade ao atendimento e aos serviços de referência, a inexistência de pessoal disponível por estar em grupos de risco, ou a impossibilidade de trabalhar remotamente com documentos em suporte físico.

No entanto, 60% dos respondentes indicou que esses setores sim estão trabalhando, maioritariamente sob o regime de teletrabalho, utilizando os sistemas de gerenciamento bibliotecário (foram mencionados *Pergamum* e *SIGAA*), com atividades de catalogação de livros digitais, correção de registros e a "pré-catalogação" de outros materiais, que será

finalizada quando do retorno às instalações da biblioteca. Uma biblioteca mencionou também o uso do *WebDewey* para consulta à CDD.

Apenas cinco (5) respondentes explicaram que em alguns setores, sobretudo, processamento técnico, funcionários que não estão em grupos de risco estavam trabalhando presencialmente por turnos ou com horários flexibilizados e carga horária reduzida. Uma das bibliotecas tinha fechado só por 22 dias e no momento de responder o questionário já tinha aberto, em escala de revezamento presencial e alguns serviços por teletrabalho. Também, em cinco bibliotecas os bibliotecários levaram livros e CDs para sua casa para catalogar (ou restaurar), que são logo levados de volta para o acervo físico da instituição.

A categorização das respostas que se representa na Fig. 8 permitiu observar como se estão desenvolvendo três grandes grupos de atividades: desenvolvimento de acervo, processamento técnico e outras atividades relacionadas com a gestão administrativa e a informática que serão sintetizadas sob a categoria "Outras". Pelas respostas é possível perceber que as bibliotecas estão também aproveitando o período para revisar e atualizar políticas, norma e manuais tanto no desenvolvimento de acervo como nas áreas de processamento técnico.

**Fig. 8. Categorias para as atividades mais frequentes que se desenvolvem em outros setores da biblioteca durante a pandemia de COVID-19**

Desenvolvimento de acervo	Processamento técnico	Outras
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pesquisa de documentos para alimentar lista de compras</li><li>• Revisão de planos de ensino para atualização de bibliografias dos cursos</li><li>• Confecção de relatórios bibliográficos para visitas do MEC</li><li>• Elaboração de listas de doações</li><li>• Revisão e atualização de políticas, normas e manuais</li><li>• Compra e recebimento de materiais digitais e físicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão, atualização e correção de registros bibliográficos</li><li>• Catalogação de e-books, DVD e partes digitalizadas de livros</li><li>• Depósito de documentos e metadados em repositórios e bibliotecas virtuais</li><li>• Revisão e atualização de políticas, normas e manuais</li><li>• Restauração de documentos</li><li>• Indexação de artigos em base de dados LILACS</li><li>• "Pré-processamento técnico" de artigos, teses e dissertações online</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração ou reformulação dos websites das bibliotecas</li><li>• Planejamento de ações para promoção e divulgação da biblioteca</li><li>• Atualização de políticas e regimentos de cooperação entre redes de bibliotecas</li><li>• Ativação de contas de usuários para bases de e-books, orientação sobre acesso VPN e coordenação de videoconferências</li><li>• Elaboração de apostilas para cursos online e editoração de livros</li></ul>

### Desafios para a atuação bibliotecária no contexto atual e mudanças avistadas no futuro

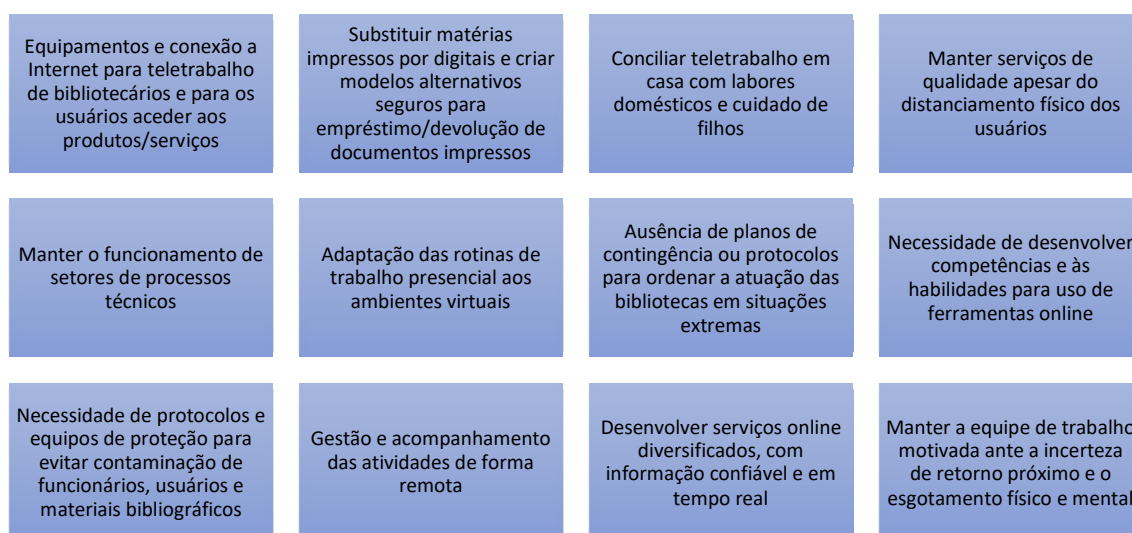
Dos 188 participantes no questionário, 163 ofereceram respostas para a pergunta que indagava nos principais desafios da manutenção dos serviços e produtos de informação no contexto atual (Fig. 9). A grande maioria dos respondentes manifestou desafios relacionados com a mudança brusca do atendimento e trabalho presencial a teletrabalho e atendimento virtual, sem uma preparação prévia (protocolos de atuação, infraestrutura, competências profissionais). Uma parte dos respondentes (21%) apontaram como principais obstáculos as

dificuldades da infraestrutura tecnológica (equipamentos, conexão à internet) dos funcionários das bibliotecas para realizar suas tarefas e dos próprios usuários para acessar aos serviços e produtos online oferecidos pelas instituições.

Outros contratempos importantes estão relacionados ao empréstimo de documentos. Muitas vezes não existem substitutos digitais para materiais impressos, não é possível digitalizar livros completos, ou a biblioteca não tem autorização para oferecer acesso remoto aos seus materiais digitais. A reorganização do empréstimo e devolução dos documentos impressos é também um desafio para algumas bibliotecas que têm implantado ou desejam implantar esses serviços sob a modalidade de “*Drive Thru*”, pois algumas não possuem locais e equipamentos apropriados. É um desafio também o cuidado e a conservação dos materiais e a preocupação com a possibilidade de contaminação no processo de empréstimo/devolução, assim como a escassez (ou ausência) de equipamento de proteção pessoal para os funcionários da biblioteca.

Finalmente, conciliar o teletrabalho, as tarefas e seus prazos, no espaço residencial, com labores como cuidado dos filhos e labores domésticos, foi um problema mencionado por vários respondentes. A preocupação é mais aguda porque em alguns casos não existe uma clara delimitação dos horários que permitam separar vida laboral de vida privada e, portanto, existe risco de entrecruzamento destes espaços, com uma sobrecarga de stress e ameaças à qualidade do trabalho.

**Fig. 9. Principais desafios das bibliotecas universitárias para a manutenção dos serviços e produtos durante a pandemia de COVID-19**



A última pergunta do questionário, aberta, visava indagar nas mudanças que os bibliotecários vislumbravam no funcionamento da biblioteca após a pandemia, quando à reabertura ao público. A pergunta foi respondida por 165 participantes. Deles, 18 indicaram não saber dizer se haveria mudanças, enquanto 11 manifestaram que não haveria mudanças e

que tudo voltaria ao “normal”. Contudo, a maioria dos respondentes (136) sim vislumbrava alterações, tanto nas rotinas e serviços da biblioteca como na sociedade em geral (Fig. 10).

As respostas refletem um amplo leque de preocupações e transformações avistadas pelos participantes. Entre as principais mudanças se enxerga a reorganização dos espaços e as rotinas de trabalho na biblioteca para garantir a proteção dos funcionários, os usuários e os materiais bibliográficos, ante a perspectiva de que a contaminação pelo vírus possa continuar de maneira latente pelos próximos anos. Também, se prevê a atuação à distância para uma maior quantidade de atividades, sejam de atendimento a usuários como de gestão. O uso frequente dos serviços de referência não presenciais (via telefone ou redes sociais) na situação atual, faz pensar a alguns participantes que essa forma possa ficar no futuro (talvez, com a implantação de serviços de referência virtuais), inclusive com a diversificação de outros serviços virtuais e maior uso dos cursos e treinamentos à distância.

Outras mudanças que se enxergam têm a ver com a necessidade de investimento em tecnologias para garantir a qualidade dos serviços bibliotecários e em equipamentos de proteção pessoal para os bibliotecários e outros funcionários da biblioteca. Com relação aos bibliotecários, os participantes vislumbram mudanças, tanto nas competências e habilidades profissionais (por exemplo, com relação às tecnologias) quanto nas atitudes (proatividade, colaboração, criatividade).

**Fig. 10. Mudanças vislumbradas na atuação da biblioteca após pandemia e quando à reabertura ao público**

Serviços	Infraestrutura e logística	Funcionamento da biblioteca	Bibliotecários
<ul style="list-style-type: none"><li>Maior diversidade de serviços virtuais e uso de aplicativos</li><li>Maior uso de redes sociais para comunicação e interação com os usuários</li><li>Maior uso e aquisição de bibliografia digital</li><li>Maior uso de treinamentos e cursos virtuais para usuários</li><li>Maior demanda de serviços e processos represados</li><li>Maior uso do serviço de referência virtual</li><li>Maior relevância da acessibilidade informacional</li><li>Mudanças na percepção sobre a biblioteca e seus serviços (importância do atendimento presencial, recursos online não são suficientes)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mudanças nos espaços físicos, acesso e permanência dos usuários na biblioteca</li><li>Necessidade de proteção dos funcionários</li><li>Necessidade de protocolos de higienização</li><li>Necessidade de investimento em equipamentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Atuação remota para algumas atividades (atendimento, gestão administrativa, divulgação...)</li><li>Modificações nos horários de atendimento</li><li>Mudanças no ambiente laboral (proatividade e colaboração)</li><li>Diminuição de usuários</li><li>Maior volume das informações</li><li>Necessidade de avaliação crítica da situação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maior demanda de treinamento de bibliotecários no uso de ferramentas online</li><li>Diminuição no número de servidores</li><li>Mudanças nas relações interpessoais</li></ul>

## DISCUSSÃO

Da Biblioteconomia, como ciência social aplicada, espera-se uma atuação na sociedade a partir da compreensão desta. Nesse campo, o trabalho com a informação envolve um saber teórico e prático alicerçado no conhecimento da realidade social e na consciência de sua atuação crítica e ética; assim, a prática profissional não pode estar distanciada da reflexão sobre os problemas contemporâneos. Almejamos, portanto, “uma Biblioteconomia realizada por profissionais conscientes de suas ações, dotados de intencionalidades e efeitos de poder, bibliotecários que não se coloquem como neutros, imparciais ou objetivos” (17) diante dos problemas sociais.

No contexto atual, diante de uma crise social e econômica sem precedentes, a atuação bibliotecária é imprescindível. A pandemia de COVID-19 vem acompanhada também por uma “pandemia de informações”, que coloca em evidência as assimetrias informacionais e as carências, tanto em termos de competências em informação quanto de acesso real a fontes de informação genuínas, de uma camada importante da sociedade. As bibliotecas universitárias têm aqui uma oportunidade para mostrar que são instituições essenciais para o acesso a fontes de informação confiáveis e verdadeiras, tanto para a comunidade acadêmica, quanto para a sociedade em geral, apesar de suas portas estarem fechadas. O engajamento de bibliotecários(as) é crucial para a continuidade de prestação de serviços e produtos, pois são esses sujeitos/cidadãos, também inseridos socialmente em um tempo e espaço, que vão “facilitar a criação de conhecimento, o acesso às informações e o desenvolvimento das comunidades” (18).

Os resultados da pesquisa demonstram que, pese a ausência de planos e protocolos para a funcionamento das bibliotecas em situações “extremas” (e isso aqui é uma debilidade sentida), as bibliotecas universitárias brasileiras se reorganizaram rapidamente para manter sua atuação em apoio à comunidade acadêmica. Embora todas fecharam suas portas a partir da segunda quinzena de março, e até finais de maio a maioria ainda estava fechada, foi adotado regime de teletrabalho e as bibliotecas continuaram a oferecer serviços de informação, baseados fundamentalmente nas tecnologias da informação. Portanto, ganhou protagonismo o uso das bases de dados, dos repositórios institucionais, dos acervos de livros eletrônicos e das fontes em acesso aberto. Igualmente, ganhou relevância o uso das redes sociais como meios de comunicação com os usuários (Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter). A divulgação da informação também apareceu como uma questão central, desde a divulgação dos serviços das bibliotecas, passando por informações sobre cultura, entretenimento, utilidades públicas, chegando às informações especializadas da área da saúde. Assim como aumentou a valorização de cursos e treinamentos virtuais tanto por parte de bibliotecários quanto dos usuários. Portanto, as iniciativas e a atuação das bibliotecas universitárias brasileiras não ficam atrás das empreendidas por outros países, como relatado na página da IFLA dedicada à COVID-19 (13).

Contudo, dos resultados dos questionários percebe-se que há espaços ainda para ações mais proativas, antecipando demandas explícitas, sobretudo para apoiar aos pesquisadores que estão trabalhando no enfrentamento à COVID-19 e também para apoiar à sociedade em sentido geral. Há uma grande necessidade de informação verdadeira, confiável, que substitua a avalanche de desinformação que hoje polui as redes sociais, que são os canais pelos quais uma grande parcela da população se informa. Destarte, a criação de conteúdos próprios, assim

como de canais em YouTube, podcasts, webinars, cursos virtuais e outros, com foco na população, poderiam ser novas formas de contribuição à sociedade.

Os desafios que esta situação extraordinária coloca para as bibliotecas universitárias, tal como mencionados pelos participantes deste estúdio, abrangem uma ampla gama de questões que vão desde a infraestrutura necessária para o teletrabalho e o acesso dos usuários, passando pela reorganização de rotinas (domésticas e laborais) e de serviços bibliotecários, até o desenvolvimento de novas competências (em usuários e bibliotecários) para aproveitar as ferramentas digitais.

Um desafio importante é como organizar os espaços da biblioteca e os serviços para evitar a contaminação do material bibliográfico com o vírus, uma vez que se comecem a reabrir os espaços físicos, ou quando da criação de serviços de “*drive thru*”, “*delivery*” ou as variantes de levar materiais para catalogar e restaurar em casa. Embora não existem resultados científicos conclusivos sobre o tempo de sobrevivência do vírus nas superfícies, as recomendações gerais de diversas instituições indicam a “quarentena” dos materiais bibliográficos e práticas de higienização. Essas medidas devem formar parte do planejamento da reabertura de serviços que estão sendo estudados e adotados por bibliotecas e outras instituições de informação em diferentes países e regiões (19, 20). No Brasil, antecipando uma preocupação dos gestores e equipes das bibliotecas, a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) disponibilizou um documento com “Recomendações para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias” que contém cinco dimensões: equipes de trabalho; acesso físico à biblioteca; acervo; outros serviços técnicos e oferta de serviços online. O documento ressalta que “cada biblioteca é um universo distinto, com realidades assimétricas neste nosso país de proporções continentais” (21).

Esse momento ímpar na vida expôs tanto as fragilidades quanto os desafios das bibliotecas e de seus profissionais, mas também, as transformações e mudanças que se vislumbram no futuro próximo. Embora alguns bibliotecários acreditam que todo voltará à “normalidade”, grande parte dos respondentes avista mudanças importantes na sociedade e no trabalho das bibliotecas, suas rotinas, seus serviços, nas percepções dos usuários e até na maneira em que os bibliotecários vão interagir a partir de agora com os usuários e com seus colegas da biblioteca. Das respostas emerge uma aposta grande na virtualidade, nas tecnologias da informação. Acreditamos, contudo, que não devemos cair numa nova armadilha tecnocêntrica. O momento atual também demonstra que necessitamos repensar, justamente, a questão do acesso à informação, que não está livre de impedimentos e assimetrias. Falar das tecnologias de informação e comunicação nos ambientes sociais convoca à reflexão de uma ética da informação e da tecnologia em nossas sociedades (local e global), notadamente desiguais. Como coloca a IFLA (22): “Librarianship is, in its very essence, an ethical activity embodying a value-rich approach to professional work with information”<sup>8</sup>. É um convite também a refletir sobre a responsabilidade social da biblioteca e seu papel na garantia da inclusão e da sustentabilidade.

Junto com Boaventura de Souza Santos poderíamos dizer que “a pandemia e a quarentena estão a revelar que são possíveis alternativas, que as sociedades se adaptam a novos modos de viver quando tal é necessário e sentido como correspondendo ao bem comum”

---

<sup>8</sup> Tradução nossa: “A biblioteconomia é, em sua essência, uma atividade ética que incorpora ao trabalho profissional com informações uma abordagem rica em valores”.

(3). Também, junto com o *Consejo Latinoamericano de Investigación para la Paz* (CLAIP), consideramos que necessitamos “uma nova normalidade”, que varra com a normalidade que naturaliza a desigualdade, a ignorância, o egoísmo, “que privatiza os benefícios e socializa as perdas” (23). O manifesto “Para uma nova normalidade” do CLAIP, entre outros reclamos diz: “uma nova normalidade que reconheça as diferentes formas de conhecimento e promova seu florescimento a partir do desenvolvimento de uma educação pública e gratuita de qualidade, e não de quotas e estatísticas, baseada na corresponsabilidade dos que integram o processo de construção do conhecimento e em estratégias educativas dialógicas, senti-pensantes, participativas e emancipatórias. Um paradigma educativo que fomente a reflexão crítica, os afetos e a solidariedade entre os povos” (22). Acreditamos que a atuação e os desafios das bibliotecas universitárias brasileiras nesses tempos de COVID-19 devem ir no caminho de contribuir com a construção desta nova “normalidade”.

## REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. COVID-19 situation reports [Internet]. [citado 21 de mayo de 2020]. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
2. Lima CRM de, Sánchez-Tarragó N, Moraes D, Grings L, Maia MR. Emergência de saúde pública global por pandemia de COVID-19: desinformação, assimetria de informações e validação discursiva. [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/410/version/420>
3. Santos B de S. A Cruel Pedagogia do Vírus. Coimbra: Almedina; 2020.
4. Bercito D. Pandemia democratizou poder de matar, diz autor da teoria da «necropolítica». Folha de São Paulo [Internet]. 30 de março de 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2020/03/pandemia-democratizou-poder-de-matar-diz-autor-da-teoria-da-necropolitica.shtml>
5. «Gripezinha»: leia a íntegra do pronunciamento de Bolsonaro sobre covid-19. UOL [Internet]. 24 de março de 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2020/03/24/leia-o-pronunciamento-do-presidente-jair-bolsonaro-na-integra.htm>
6. Garcia G, Gomes PH, Viana H. 'E daí? Lamento. Quer que eu faça o quê?', diz Bolsonaro sobre mortes por coronavírus; «Sou Messias, mas não faço milagre» [Internet]. G1. 28 abr 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2020/04/28/e-dai-lamento-quer-que-eu-faca-o-que-diz-bolsonaro-sobre-mortes-por-coronavirus-no-brasil.ghtml>
7. Andrade F. Teich deixa o Ministério da Saúde antes de completar um mês no cargo e após divergir de Bolsonaro [Internet]. G1. 15 de maio de 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2020/05/15/teich-deixa-o-ministerio-da-saude-antes-de-completar-um-mes-no-cargo.ghtml>
8. Jucá B. Bolsonaro amplia uso da cloroquina admitindo que pode não ter eficácia e trazer efeitos colaterais graves [Internet]. EL PAÍS. 20 de maio de 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2020-05-20/bolsonaro-amplia-uso-da-cloroquina-admitindo-que-pode-nao-ter-eficacia-e-trazer-efeitos-colaterais-graves.html>
9. Moura M. Universidades públicas respondem por mais de 95% da produção científica do Brasil [Internet]. Ciência na Rua. 2019 [citado 7 de maio de 2020]. Disponível em:

<https://ciencianarua.net/universidades-publicas-respondem-por-mais-de-95-da-producao-cientifica-do-brasil/>

10. Valporto O. Sem balbúrdia: universidades federais têm 823 pesquisas sobre covid-19 [Internet]. Colabora. 17 de maio de 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://projetocolabora.com.br/ods4/sem-balburdia-universidades-federais-tem-823-pesquisas-sobre-covid-19/>
11. Nunes MSC, Carvalho K de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. *Perspectivas em Ciência da Informação*. 2016;21(1):173-93.
12. Pinheiro LV, Café LMA, Silva EL da. As bibliotecas universitárias e os desafios da pós-modernidade. *Em Questão*. 2018;24(3):152-176.
13. IFLA. COVID-19 and the Global Library Field [Internet]. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
14. Ithaka S+R. Relatório Público. Qualtrics Survey Software [Internet]. 2020 [citado 21 de maio de 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/3e5GUD5>
15. Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation. Les initiatives des acteurs du supérieur #Covid19 [Internet]. 2020 [citado 21 de maio de 2020]. Disponível em: <https://services.dgesip.fr/I19/T17/>
16. Bardin L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.
17. Tanus GF. A biblioteconomia e a "construção do social". *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 2018;41(2):167-178.
18. Lankes RD. *Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complexo*. Trad. Jorge do Prado. São Paulo: FEBAB, 2016
19. REBIUM. Recomendaciones REBIUN para un protocolo sobre reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas [Internet]. REBIUN; 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://rebiun.xercode.es/xmlui/handle/20.500.11967/510>
20. Reopening Archives, Libraries, and Museums (REALM) Information Hub: A COVID-19 Research Project [Internet]. WebJunction. 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <https://www.webjunction.org/content/webjunction/explore-topics/COVID-19-research-project.html>
21. Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU. Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias [Internet]. 2020 [citado 18 de maio de 2020]. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf?fbclid=IwAR1MOcFmitw-ZuiKtQsgn8zFQLOZsMV7FCdr069s3Em2w1wxyymbB0cGwTc>
22. IFLA. IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers (full version) [Internet]. 2012 [citado 26 de maio de 2020]. Disponível em: <https://www.ifla.org/publications/node/11092>
23. Consejo Latinoamericano de Investigación para la Paz (CLAIP). Una nueva normalidad es posible y necesaria [Internet]. 2020 [citado 22 de maio de 2020]. Disponível em: <http://unanuevanormalidad.org>

## AGRADECIMENTOS

Às bibliotecárias e aos bibliotecários que responderam os questionários.

Às alunas do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Rio Grande do Norte Cícera Joaquim, Maiara Nascimento, Poliana Medeiros e Taliane Oliveira que colaboraram no levantamento dos contatos das bibliotecas universitárias e na normalização dos dados.

## CONTRIBUIÇÃO DAS AUTORAS

Ambas as autoras contribuíram de forma equivalente no planejamento e execução da pesquisa, na análise dos dados e na redação do manuscrito. Ambas as autoras aprovam a versão submetida.

## *Actuación y desafíos de las bibliotecas universitarias brasileñas durante la pandemia de COVID-19*

### RESUMEN

En un contexto marcado por la agudización de la crisis social, económica y política global, la emergencia causada por COVID-19 y la adopción de medidas extraordinarias de distanciamiento social y cuarentena, se imponen nuevos desafíos a la biblioteca como institución social. En este escenario, la investigación tiene como objetivo investigar la actuación de las bibliotecas universitarias brasileñas, así como los principales desafíos para mantener estas actividades a través de productos y servicios no presenciales. Su selección como objeto de estudio tiene en cuenta la importancia de estas instituciones para apoyar la investigación, la enseñanza y la extensión dentro de las universidades. Como método, se utiliza la recopilación de datos mediante cuestionarios en línea y un análisis cuantitativo y cualitativo de 188 respuestas de participantes vinculados a 64 instituciones de educación superior de todas las regiones brasileñas. Casi todas las bibliotecas han adoptado el teletrabajo, utilizando tecnologías de información y comunicación (con énfasis en las redes sociales) para llevar a cabo servicios de referencia virtual, difundir información y ofrecer acceso a bases de datos. También se realizan procesos técnicos y desarrollo de colecciones, aunque con limitaciones. Algunas bibliotecas han creado servicios de apoyo específicos para la investigación sobre COVID-19. Los principales desafíos están relacionados con el cambio imprevisto de trabajos y servicios presenciales a teletrabajo y servicios virtuales, sin preparación previa (protocolos de actuación, infraestructura, competencias profesionales). La reapertura de las bibliotecas también es otro desafío importante que incluye modificaciones en las instalaciones, equipos de protección y protocolos de higiene. Se concluye que las bibliotecas universitarias tienen una actuación y desafíos que van más allá de los aspectos técnicos para incluir dimensiones éticas y políticas con el objetivo de construir mejores sociedades.

**Palabras clave:** Pandemia. COVID-19. Biblioteca universitaria. Actuación profesional

## APÊNDICE A - Questionário enviado às bibliotecas

Estimados colegas:

Com o objetivo de visualizar a atuação das bibliotecas brasileiras, diante do contexto particular em que estamos todos vivendo, de pandemia do COVID-19 e de isolamento social, solicitamos sua colaboração no preenchimento do presente questionário. Sua contribuição é de extrema relevância para compreendermos a importância e as ações das bibliotecas no país. O preenchimento leva em média o tempo de cinco minutos e os dados serão utilizados para fins exclusivamente acadêmicos, sendo resguardado o sigilo dos participantes. Esta pesquisa está sendo coordenada pelas professoras Gabrielle Francinne de S.C. Tanus e Nancy Sánchez-Tarragó, da Universidade Federal de Rio Grande do Norte. Solicitamos que o envio seja feito até o próximo 30 de abril. Muito obrigada!

\* Required

1. Qual nome da sua instituição? (UFRN, UFMG - sigla) \*

2. A biblioteca que se encontra vinculado(a) é: \*

Setorial  
Central  
Outra:

3. A biblioteca está vinculada a qual área do conhecimento?

Ciências Exatas e da Terra  
Ciências Biológicas  
Engenharias  
Ciências da Saúde  
Linguística  
Letras e Artes  
Ciências Sociais Aplicadas  
Ciências Humanas

4. A Biblioteca em que está vinculada(o) fechou quando? (Mês, dia, ano)

5. Marque a opção que melhor descreve a situação dos bibliotecários de sua instituição com respeito ao trabalho atual. Pode selecionar também a opção "Outros" se desejar acrescentar algum comentário sobre as implicações deste período no trabalho na biblioteca

Teletrabalho não é permitido  
O teletrabalho é permitido para alguns setores  
A todos os trabalhadores da biblioteca foi requerido aderir ao teletrabalho  
O trabalho presencial encontra-se em andamento com revezamento de turnos  
Outros:

6. Quais os serviços e/ou produtos continuam sendo ofertados para os usuários? (marque todas as respostas que se apliquem)

Acesso à repositórios e bases de dados online

Empréstimo de materiais impressos

Empréstimos de e-books e outros materiais online

Digitalização/fotocópia de materiais impressos

Cursos e treinamentos presenciais

Cursos e treinamentos virtuais

Serviços de referência

Normalização de documentos

Fichas catalográficas para trabalhos de conclusão de curso ou outros pedidos relacionados

Atendimento de dúvidas e solicitações pelo e-mail

Divulgação/promoção via redes sociais

Outro:

7. Quais os canais de comunicação estão disponíveis para os usuários? (marque todas as respostas que se apliquem)

Telefone

E-mail

WhatsApp

Facebook

Instagram

Twitter

Chat da biblioteca

Outro:

8. Marque a opção que melhor descreve a situação dos serviços de referência neste período. Adicionalmente, pode selecionar também a opção "Outro" se desejar acrescentar algum comentário sobre como se realiza agora o serviço de referência

Os serviços de referência continuam sendo oferecidos como usualmente (presencialmente e online/ou por telefone)

Os serviços de referências não estão funcionando

Os serviços de referência estão funcionando exclusivamente por via online/ou telefônica

Outro:

9. Marque a opção que melhor descreve a situação dos cursos e treinamentos que oferece sua biblioteca aos usuários. Adicionalmente, pode selecionar a opção "Outro" se desejar acrescentar algum comentário sobre como se oferecem agora os cursos e/ou treinamentos

Os cursos e/ou treinamentos continuam sendo oferecidos presencialmente

Os cursos e/ou treinamentos estão sendo oferecidos só virtualmente

Os cursos e/ou treinamentos cessaram

Os cursos e/ou treinamentos são ofertados segundo demandas específicas dos usuários

Outro:

10. Como estão sendo usadas as redes sociais e outras tecnologias para apoiar usuários e serviços neste período?

This is a preprint that has been submitted to Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud

<http://www.rcics.sld.cu/>

Essa é uma versão *preprint* que foi submetida à revista Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud

<http://www.rcics.sld.cu/>

Esta es una versión *preprint* enviada a la Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud

<http://www.rcics.sld.cu/>

11. Como estão funcionando os outros setores da biblioteca? (Formação e desenvolvimento do acervo, processamento técnico, por exemplo).

12. Quais serviços e produtos específicos estão sendo desenvolvidos para apoiar os pesquisadores que trabalham no enfrentamento ao COVID19? (marque todas as respostas que apliquem)

Pesquisa bibliográfica

Bibliografias

Bibliotecas virtuais

Guias temáticos

Estudos métricos da produção científica

Buscas de informação

Disseminação seletiva de informação

Não se aplica

Outro:

13. Quais os principais desafios da manutenção dos serviços e/ou produtos das bibliotecas diante desse contexto?

14. Quais os serviços e/ou produtos da biblioteca os usuários têm demandado modo explícito durante esse momento de quarentena?

15. É possível vislumbrar alguma mudança no funcionamento da biblioteca após esse contexto em específico?

## APÊNDICE B – Frequência de respostas segundo instituições

<b>Instituição</b>	<b>Freq.</b>	<b>Instituição</b>	<b>Freq.</b>
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	23	Fundação Educacional de Ituverava	1
Universidade Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS)	17	Instituto Federal Catarinense (IFC)	1
Universidade Federal de Rio Grande do Norte (UFRN)	17	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES)	1
Universidade Federal de Paraíba (UFPB)	8	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA)	1
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)	7	Pontifícia Universidade Católica de Rio Grande do Sul (PUCRS)	1
Universidade Federal do Ceará (UFC)	6	Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)	1
Universidade Federal Fluminense (UFF)	6	Universidade Estadual de Rio Grande do Norte (UERN)	1
Universidade Federal de Rio de Janeiro (UFRJ)	5	Universidade Federal de Amazonas (UFAM)	1
Universidade Federal de Goiás (UFG)	4	Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPA)	1
Universidade Federal de Maranhão (UFMA)	4	Universidade Federal do Semi-árido (UFERSA)	1
Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)	4	Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)	1
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	4	Universidade Federal de Lavras (UFLA)	1
Universidade de São Paulo (USP)	4	Universidade Franciscana (UFN)	1
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)	3	Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)	1
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	3	Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)	1
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)	3	Universidade Federal de Paraná (UFPR)	1
Universidade Federal do Pará (UFPA)	3	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)	1
Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA)	3	Universidade Federal de Roraima (UFRR)	1
Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)	3	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)	1
Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB)	3	Universidade Federal de Sergipe (UFS)	1
Universidade Federal de Uberlândia (UFU)	3	Universidade Federal de Viçosa (UFV)	1
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA)	3	Centro Universitário Adventista de São Paulo (UNASP)	1

This is a preprint that has been submitted to Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud

<http://www.rcics.sld.cu/>

Essa é uma versão *preprint* que foi submetida à revista Revista Cubana de Informação en Ciencias de la Salud

<http://www.rcics.sld.cu/>

Esta es una versión *preprint* enviada a la Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud

<http://www.rcics.sld.cu/>

Universidade Tecnológica Federal de Paraná (UTFPR)	3	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP)	1
Universidade Federal de Bahia (UFBA)	2	Centro Universitário Avantis (UNIAVAN)	1
Universidade Federal do Cariri (UFCA)	2	Universidade Federal de Campinas (UNICAMP)	1
Universidade Federal de Piauí (UFPI)	2	Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)	1
Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)	2	Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)	1
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	2	Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR)	1
Universidade Federal de Brasília (UNB)	2	UNISAGRADO	1
Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI)	2	Universidade do Vale do Paraíba (UNIVAP)	1
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)	2	Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE)	1
Faculdade Pitágoras de Imperatriz	1	Universidade Comunitária da Região de Chapecó (Unochapecó)	1