

DANIELA SPUDEIT  
CLAUDIA SOUZA  
ORGANIZADORAS

# ATUAÇÃO DE PROFISSIONAIS DA ARQUIVOLOGIA, BIBLIOTECONOMIA E MUSEOLOGIA EM ÉPOCA DE PANDEMIA

**Daniela Spudeit**  
**Claudia Souza**  
Organizadoras

**ATUAÇÃO DOS  
PROFISSIONAIS DA  
ARQUIVOLOGIA,  
BIBLIOTECONOMIA E  
MUSEOLOGIA EM ÉPOCA DE  
PANDEMIA**

Florianópolis, SC  
Rocha Gráfica e Editora Ltda.  
2020

## **Selo Nyota**

Coordenação do Selo  
Franciéle Carneiro Garcês da Silva  
Nathália Lima Romeiro  
Site: <https://www.nyota.com.br/>

### **Comitê Editorial e Científico**

Daniella Camara Pizarro (UDESC)	Mariana Cortez (UNILA)
Felipe Meneses Tello (UNAM)	Wellington Marçal de Carvalho (UFMG)
Mary Luz Alzate (UNAL)	Márcio Ferreira da Silva (UFMA)
Didier Álvarez Zapata (U. de A.)	Fábio Francisco Feltrin de Souza (UFFS)
Tatiana de Almeida (UNIRIO)	Gerson Galo Ledezma Meneses (UNILA)
Ingrid Paixão (UFBA)	Fabrcício Silveira do Nascimento (UFMG)
Fernanda Oliveira (UFRGS)	Samanta Coan (UFMG)
Maria do Carmo Moreira Aguiar (UFRGS)	Lourenço Cardoso (UNILAB)
Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UFBA)	Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)	Bruno Almeida (UFBA)
Ana Cláudia Borges (UFES)	Lia Vainer Schucman (UFSC)
Dorys Liliana Henao (U. de A.)	Frederico Luiz Moreira (UFMG)

### **Comitê de Avaliadores Ad Hoc**

Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UFBA)	Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Samanta Coan (UFMG)	Bruno Almeida (UFBA)
Nathália Lima Romeiro (UFMG)	Frederico Luiz Moreira (UFMG)

Diagramação: Franciéle Garcês; Nathália Lima Romeiro  
Arte da Capa: Franciéle Garcês  
Revisão textual: Pedro Giovâni da Silva  
Ficha Catalográfica: Priscila Rufino Fevrier – CRB 7-6678

**A886**

**Atuação dos profissionais da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em época de pandemia / Daniela Spudeit; Claudia Souza (Org.). - Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2020. (Selo Nyota) 562 p.**

Inclui Bibliografia.

Disponível em: <https://www.nyota.com.br/>

ISBN 978-65-87264-24-0 (impresso)

ISBN 978-65-87264-25-7 (ebook)

1. Pandemia. 2. Coronavírus. 3. Informação. I. Spudeit, Daniela. II. Souza, Claudia. III. Título.

**ESSA OBRA É LICENCIADA POR UMA  
LICENÇA *CREATIVE COMMONS***



**Atribuição – Compartilhamento pela mesma licença 3.0 Brasil<sup>1</sup>**

É permitido:

- Copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- Criar obras derivadas

Condições:



**ATRIBUIÇÃO**

Você deve dar o crédito apropriado ao(s) autor(es) ou à(s) autora(s) de cada capítulo e às organizadoras da obra.



**COMPARTILHAMENTO POR MESMA LICENÇA**

Se você remixar, transformar ou criar a partir desta obra, tem de distribuir as suas contribuições sob a mesma licença<sup>2</sup> que este original.

---

<sup>1</sup> Licença disponível em: <https://goo.gl/rqWWG3>. Acesso em: 1 jun. 2019.

<sup>2</sup> Licença disponível em: <https://goo.gl/Kdfiy6>. Acesso em: 1 jun. 2019.



# SUMÁRIO

<b>PREFÁCIO .....</b>	<b>11</b>
-----------------------	-----------

## **Parte I - ESTUDOS TEÓRICOS**

<b>DESAFIOS E PERSPECTIVAS DAS BIBLIOTECAS FRENTE À PANDEMIA COVID-19 NA ESPANHA E NO BRASIL.....</b>	<b>17</b>
---	-----------

Marta Leandro da Mata

Laís Alpi Landim

<b>PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS DURANTE A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS .....</b>	<b>37</b>
---	-----------

Eduardo Graziosi Silva

Fernando Brito da Costa Dias

<b>ANSIEDADE, ANSIEDADE INFORMACIONAL, <i>HOME OFFICE</i> E TELETRABALHO: DESAFIOS PARA OS BIBLIOTECÁRIOS EM TEMPOS DE PANDEMIA.....</b>	<b>53</b>
--	-----------

Stheve Balbinotti

<b>NOVAS PRÁTICAS DE ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM TEMPOS DE PANDEMIA.....</b>	<b>71</b>
--	-----------

Jucyara da Silva Rodrigues

Carine Monteiro Oliveira de Souza

<b>GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM <i>HOME OFFICE</i>.....</b>	<b>89</b>
--	-----------

Caroline Brito de Oliveira

Clárisse Kloss Pequeno

Fernanda Filgueiras Gonçalves de Farias

Mariana Conceição de Melo Pedrosa

<b>DIREITOS AUTORAIS EM ÉPOCA DE EDUCAÇÃO 100% DIGITAL: MEDIDA EMERGENCIAL DEVIDO À PANDEMIA 2020 .....</b>	<b>101</b>
---	------------

Luiz Valter Vasconcelos Junior

Samuel Conceição

Simone Lopes Dias

<b>A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DA SAÚDE EM TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19 E HIPERINFORMAÇÃO .....</b>	<b>111</b>
--	------------

Laura Valladares de Oliveira Soares

Bruno Luce

Lizandra Brasil Estabel

**LIVES EM TEMPOS DE PANDEMIA: PRÁTICAS INFORMACIONAIS REALIZADAS POR PROFISSIONAIS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO..... 133**

Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Patricia Valerim

**PERSPECTIVAS DA ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM UM CENÁRIO DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DE COVID-19 ..... 157**

Jacyara Kalina Themistocles da Silva

**FAKE NEWS NO BRASIL EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19 E O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: ARQUIVISTAS, BIBLIOTECÁRIOS E MUSEÓLOGOS..... 169**

Paloma Lucena Almeida

**ATUAÇÃO PROFISSIONAL DA ÁREA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NAS REDES SOCIAIS EM TEMPOS DE COVID-19: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O ENGAJAMENTO NA WEBCONCIB..... 187**

Ilaydiany Cristina Oliveira da Silva

Larissa Rosa de Oliveira

**AS RESPOSTAS DAS BIBLIOTECAS AOS SURTOS E EPIDEMIAS DE EBOLA..... 207**

Dandara Baçã de Jesus Lima

**INFORMATION LITERACY EM TEMPOS DE PANDEMIAS: GUERRA CONTRA A VERDADE E A DEMOCRACIA NO CONTEXTO DA COVID-19..... 223**

Marielle Barros de Moraes

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO CORONAVÍRUS ENTRE 2019 – 2020: A ATUAÇÃO DOS PERFIS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO *INSTAGRAM* ..... 243**

Manoel Messias Soares Germano Júnior

Thaiana Barros dos Santos

**DISPONIBILIZAÇÃO DE ACERVOS DIGITAIS DE MUSEUS, ARQUIVOS E BIBLIOTECAS EM TEMPOS DE PANDEMIAS ..... 263**

Francisca Rosaline Leite Mota

Nelma Camêlo de Araujo

Cayo Madson Borges Silva de Oliveira

**PRÁTICAS EM BIBLIOTECAS ESCOLARES NO PERÍODO DE ISOLAMENTO FÍSICO..... 277**

Daniela Spudeit

Veridyanna Portes

**DESAFIOS E REINVENÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS(AS) EM TEMPOS DE PANDEMIA: AÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO ..... 293**

Adriana dos Santos Rosa  
Denizete Lima de Mesquita  
Francisca das Chagas Viana  
Jorge Raimundo da Silva  
Patrícia Reis M. Sales

**Parte II - RELATOS DE EXPERIÊNCIA**

**PANDEMIA 2020: REABERTURA DAS BIBLIOTECAS E SALAS DE LEITURAS AÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO SESI-SP ..... 317**

Simone Lopes Dias

**COVID-19 E COMBATE ÀS FAKE NEWS NA ERA DAS REDES SOCIAIS: RELATO DE UMA BIBLIOTECÁRIA..... 331**

Claudia Petinelli

**IMPLEMENTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO COVID-19 COMO FORMA DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO GERADA NO PERÍODO DE PANDEMIA ..... 349**

Daniela Spudeit  
Elizete Vieira Vitorino  
Eliane R. Mota Orelo  
Eliane Pellegrini  
Orlando Vieira de Castro Júnior  
Guilherme Goulart Righetto  
Angélica S. Coimbra Franco  
Dilva Páscoa De Marco Fazzioni  
Yuri Dutra Martins

**PRÁTICAS BIBLIOTECÁRIAS EM ÉPOCA DE PANDEMIA: ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE..... 367**

Verônica de Souza Gomes  
Camila do Nascimento Cultri  
Ana Paula Matos Bazílio

**ATUAÇÃO DO PROGRAMA DE EXTENSÃO CARRO  
BIBLIOTECA DA UFMG NAS MÍDIAS SOCIAIS EM TEMPOS DE  
PANDEMIA DA COVID-19 ..... 381**

Eduardo Valadares da Silva

Diogo Roberto da Silva Andrade

Ramira Augusta da Costa Soares Querido

**ATENDIMENTO REMOTO E PRODUÇÃO DE CONTEÚDO  
PARA REDES SOCIAIS POR UMA BIBLIOTECA HOSPITALAR  
UNIVERSITÁRIA: O CASO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO  
CLEMENTINO FRAGA FILHO E INSTITUTO DE DOENÇAS DO  
TÓRAX ..... 399**

Eliana Rosa da Fonseca

Verônica de Sá Ferreira

Vanessa Souza Mendonça

**BIBLIOTECAS DO IFSP EM UM CENÁRIO DE CRISE:  
ESTRATÉGIAS E MEDIDAS TOMADAS NA PANDEMIA DE  
COVID-19 ..... 417**

Fabiana Sala

Milene Rosa de Almeida Moura

**A REINVENÇÃO DO ACERVO DE ESCRITORES MINEIROS  
DIANTE DA PANDEMIA DA COVID-19 ..... 433**

Antônio Afonso Pereira Júnior

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NAVEGANDO NO  
DISTANCIAMENTO FÍSICO: ESTUDO DE CASO DA  
BIBLIOTECA CEH/A DA REDE SIRIUS DE BIBLIOTECAS DA  
UERJ ..... 445**

Emília Sandrinelli

Cássia Farias

Bianca Silveira

**BIBLIOTECÁRIO MEDIADOR E PROTAGONISTA NO  
PERÍODO DE PANDEMIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA  
BIBLIOTECA JURÍDICA ..... 467**

Italo Teixeira Chaves

Flávio Sousa de Andrade Junior

Maitê Anselmo de Moura

Rejane Maria Façanha de Albuquerque

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM TEMPOS DE PANDEMIA:  
O CASO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO SUL DE  
SANTA CATARINA..... 483**

Alessandra Martins Paulino Pires

Carolini da Rocha

Elia da Silva

Luciana Mara Silva

Sibelly Cristina da Silva Silveira

**BIBLIOTECÁRIOS EM QUARENTENA: A BIBLIOTECA  
EDUCADOR PAULO FREIRE CEU PÊRA MARMELO FRENTE À  
PANDEMIA DA COVID-19 ..... 495**

Julia Rolim

**AÇÕES DE ATUAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFRJ EM  
MEIO À PANDEMIA DA COVID-19..... 515**

Cássia Rosania Nogueira dos Santos

Cintia Luciano de Paiva

**ATUAÇÃO DE ARQUIVISTAS EM ÉPOCA DE PANDEMIA – O  
CASO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
(MPBA) ..... 531**

Aloisio Oliveira Ramos

**SOBRE AS ORGANIZADORAS..... 547**

**SOBRE OS AUTORES E AUTORAS ..... 549**



## PREFÁCIO

O mundo e o Brasil jamais viveram uma experiência tão dramática quanto a da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), que representa a maior crise sanitária, social e econômica vivida na história da humanidade. Diante desse quadro que nos desafia a repensar valores, princípios, condutas, enfim, toda ordem lógica de ações, estruturas e organizações sociais, muitas pessoas, instituições e áreas são tragadas por um sentimento de impotência paralisante que, ao menos por algum tempo, colocará parte do coletivo social a esperar, quase que estaticamente, pelos desdobramentos desse tempo.

Em outra direção, há áreas e coletivos que buscam reagir, debater, pensar e repensar sua existência, seus planos de ação, em consonância à convocação que nos faz Paulo Freire de que, revolucionariamente, devemos esperar o mundo. Como nos disse o mestre, não devemos pensar a esperança associada ao verbo esperar, mas sim vinculada ao verbo esperar. Para Freire, na primeira perspectiva esperança significa ficar à espera de que algo aconteça, o que implica em um permanecer estático e paralisado. Enquanto que, por outro lado, a esperança vinculada ao esperar significa agir, refletir, problematizar, lutar e buscar parceiros no coletivo para resistir, implicando em não desistir da possibilidade de transformação da realidade, em benefício da coletividade.

Na perspectiva do esperar, pode-se afirmar que o coletivo que assina esta Coletânea é representativo de uma Ciência da Informação que age. Mais especificamente, representa o agir protagonista nas disciplinas especializadas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, que se colocam na perspectiva freiriana do esperar nossas áreas profissionais, nosso campo científico, nosso país e nosso mundo, reagindo diante da realidade que fortemente nos surpreende. Esse coletivo assumiu o desafio de encontrar os caminhos promissores de um fazer informacional que pode vir a contribuir com a construção de alternativas urgentes de humanização do encontro dos sujeitos sociais com a informação em tempo de luta contra a COVID-19, em tempo de lutas contra as informações falsas, contra a desinformação e contra a redução do acesso democrático ao conhecimento, aos saberes sociais e a produção cultural.

Esta obra, organizada pela professora Daniela Spudeit e pela bibliotecária/arquivista Claudia Souza, intitulada “Atuação dos profissionais da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em época de pandemia”, é probatória de que nossas áreas profissionais e nosso campo científico são ativos, são sujeitos interferentes, são sujeitos do esperar.

Ao analisar a estrutura desta Coletânea, observa-se que o conjunto textual se subdivide em duas partes, a primeira dedicada a apresentar reflexões e proposições teóricas e a segunda voltada a apresentar experiências do fazer informacional de arquivistas, bibliotecários e museólogos em tempos de pandemia, demonstrando o esperar que assume o enfrentamento da crise, na busca da superação dos limites impostos ao trabalho com a informação e, mais do que isso, focalizando o seu compromisso social.

Na Parte I, os leitores encontrarão reflexões e estudos que abordam questões e desafios que se apresentam na atualidade para sustentar a qualidade e confiabilidade da informação disseminada, destacando o universo das *fake news* e do seu combate, como também a possibilidade da *information literacy* fortalecer a identificação desse tipo de informação, dos riscos que representa à vida democrática, assim como o controle sobre inverdades, em especial no contexto da pandemia da COVID-19.

Outros aspectos tratados na Parte I colocam ainda em tela as implicações quanto aos direitos autorais nesse contexto, assim como as repercussões da situação de trabalho em tempos de pandemia, na qual as atividades são realizadas em *home office* e teletrabalho. Nesse foco, também são pontuados os impactos dessas modalidades de atividades, tanto na geração de ansiedades que podem repercutir no desempenho do profissional, quanto na geração da ansiedade por informação. Em outra perspectiva, são ainda abordados aspectos relacionados à gestão da informação e do conhecimento em *home office*.

Ainda na Parte I se concentram estudos acerca das possibilidades de atuação dos profissionais da informação nas redes sociais em tempos de pandemia, a exemplo da realização de *lives* como práticas informacionais, a mediação da informação relacionada à pandemia em perfis da área no *Instagram*, incluindo entre eles uma análise da experiência da *WebConCiB*, como espaço de compartilhamento de práticas, de reflexões teóricas e de

particularidades do trabalho com a informação, assim como promotor de engajamentos e possíveis articulações entre profissionais e pesquisadores da área.

Nesse primeiro conjunto de capítulos, estão ainda incluídos estudos que se concentram na análise dos desafios, possibilidades e potencialidades das bibliotecas no contexto de surtos e epidemias a exemplo do EBOLA, mas de modo mais intenso focalizando o contexto atual da pandemia da COVID-19. Essas abordagens destacam um rol de aspectos relacionados ao contexto brasileiro, embora também seja apresentada uma análise comparativa entre os contextos da Espanha e do Brasil. Entre esses estudos, o leitor ainda encontrará discussões acerca das possibilidades de práticas, serviços e produtos, incluindo a disponibilização de acervos em várias tipologias de bibliotecas (públicas, escolares, universitárias, especializadas), como também em arquivos e museus.

Esse elenco de preocupações, discussões e estudos encontram “luzes” nos relatos de experiências que integram a Parte II desta Coletânea. Esses relatos, que não se fixam apenas em pontuar limites e dificuldades, apresentam experiências que sinalizam e delineiam alternativas e possibilidades de ambientes informacionais como arquivos, bibliotecas e museus cumprirem suas funções sociais, particularmente em um novo contexto de exigências sanitárias, para o controle e superação dos limites impostos pela pandemia da COVID-19.

Desde analisar as circunstâncias, necessidades de adequação de atividades e estabelecimento de estratégias, na prestação remota de serviços e na reabertura dos ambientes informacionais (bibliotecas públicas, escolares, universitárias e serviços bibliotecários extensionistas) em fases de flexibilização do distanciamento social, até apresentar alternativas de prestação de serviços arquivísticos em órgão público na fase de distanciamento social, essa segunda parte da obra inclui ainda experiências de atividades nas redes sociais, para uma atuação de resistência à disseminação de *fake news* e outra experiência de implantação de um observatório para combate a desinformações sobre a COVID-19.

Para além de apresentar essas ricas experiências, todos os relatos acabam acentuando a importância social desses espaços de cultura, conhecimento, educação, enfim, o papel social desses espaços de sociabilidades.

Assim, a totalidade dos estudos expostos nas Partes I e II acaba por assinalar a potência da área da informação, a competência de seus profissionais para uma atuação comprometida com a construção de um mundo melhor que, mesmo sofrendo uma crise sanitária, social e econômica inigualável a outras até aqui transcorridas, pode avançar em direção a sua conformação mais justa. As ações especializadas dos profissionais arquivistas, bibliotecários e museólogos podem se desenvolver positivamente em direção ao fortalecimento de uma sociedade capaz de produzir, preservar e mediar informações de qualidade, referendadas, consistentes e representativas da complexidade e diversidade, tanto da vida biológica quanto da vida social, para acesso, uso e apropriação por todos os sujeitos sociais. Portanto, estes estudos e relatos afirmam a possibilidade de ações especializadas pautadas no respeito à alteridade, à inclusão social e à vida democrática. Enfim, representam a potencialidade da área em gerar ações sempre comprometidas com as necessidades e os interesses sociais.

Nesse sentido, e por compreender que esta produção se caracteriza como um *corpus* da literatura especializada que representa o empenho reflexivo da área, e ainda o testemunho do empreendimento de ações inovadoras em tempo de resistência, insistência e opção pela vida, recomendo a leitura de todos os textos aqui reunidos, em busca de uma conduta do esperar. Com a convicção de que essa leitura poderá iluminar esse momento desafiador, faço desse convite um voto de esperança de que esta obra represente mais uma instância de intenso e promissor debate, capaz de contribuir com o processo de problematização que, necessariamente, os pesquisadores e profissionais da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia devem enfrentar para fazer emergir proposições criativas e comprometidas com o social.

Henriette Ferreira Gomes  
Profa. Titular do Instituto de Ciência da Informação e do  
PPGCI/UFBA  
Doutora em Educação

Inverno 2020



**Parte I**  
**ESTUDOS**  
**TEÓRICOS**



# DESAFIOS E PERSPECTIVAS DAS BIBLIOTECAS FRENTE À PANDEMIA COVID-19 NA ESPANHA E NO BRASIL

Marta Leandro da Mata  
Laís Alpi Landim

## 1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 começou com uma grave crise de saúde pública ao redor do mundo: uma pandemia causada por um tipo de coronavírus desconhecido até pouco tempo atrás. Em dezembro do ano anterior, pacientes foram diagnosticados com um novo tipo de pneumonia causado por um agente microbiano não identificado em Wuhan, na China. Em seguida, o novo coronavírus, patógeno causador da doença, foi identificado, e a doença, batizada sob o nome COVID-19. A doença é altamente contagiosa, uma vez que é transmitida pela inalação ou pelo contato com gotículas infectadas, e o seu período de incubação varia entre 2 e 14 dias (LU, 2020; SINGHAL, 2020).

Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto causado pelo novo coronavírus consistia em uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional. Em 11 de março de 2020, por meio da Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde (CID-11), o novo coronavírus (SARS-CoV-2) foi considerado uma pandemia devido à propagação geográfica em vários continentes (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020). A OMS mantém atualizações contínuas sobre a doença, tendo-se, em 09 de outubro de 2020, um registro de 36.361.054 casos confirmados, 1.056.186 mortes confirmadas e 235 países, áreas ou territórios com casos<sup>3</sup>.

Com o objetivo de frear o ritmo de propagação do vírus, a OMS passou a divulgar recomendações de ações de prevenção e proteção a serem adotadas por indivíduos, órgãos e instituições. As recomendações incluem: lavar regularmente as mãos com água e sabão ou passar álcool 70%; manter pelo menos um ou dois metros de distância entre as pessoas; evitar lugares lotados; cobrir a boca e o

---

<sup>3</sup> Informações retiradas do site da OMS: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.

nariz com lenço de papel quando tossir e espirrar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca; certificar-se de que as pessoas ao seu redor sigam uma boa higiene respiratória; ficar em casa e isolar-se, mesmo com pequenos sintomas; procurar atendimento médico, se tiver febre, tosse e dificuldade em respirar; manter-se atualizado sobre as informações mais recentes de fontes confiáveis, como a OMS ou as autoridades de saúde locais e nacionais; utilizar máscaras caseiras ou artesanais feitas de tecido em situações de saída de sua residência; manter os ambientes limpos e bem ventilados; não compartilhar objetos de uso pessoal, como talheres, toalhas, pratos e copos (BRASIL, 2020a; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2020).

Neste contexto pandêmico repentino, caracterizado por uma doença altamente contagiosa, sem vacinas e/ou tratamento apropriado devido à falta de informações acerca do vírus, tanto as pessoas quanto as diversas instituições tiveram que reorganizar quase inteiramente todos os aspectos cotidianos que os envolvem, como suas rotinas, funções, atividades e formas de exercer essas atividades.

As bibliotecas – enquanto instituições que oferecem variados recursos, produtos e serviços informacionais híbridos (impressos, analógicos, digitais e virtuais), espaços coletivos e individuais para comunidades de um bairro e/ou vários de uma cidade, para comunidades escolares, acadêmicas, universitárias e especializadas – tiveram que interromper sua oferta de serviços presenciais por tempo indeterminado e readaptar suas atividades e/ou manter apenas aquelas disponibilizadas via internet.

Diante do exposto, tem-se como objetivo geral refletir sobre os desafios e perspectivas de atuação das bibliotecas durante e após esta conjuntura de pandemia por COVID-19 no Brasil e na Espanha. Expõem-se, mais especificamente, iniciativas, diretrizes e possibilidades de ações nas modalidades presencial e remota nas bibliotecas seguindo os preceitos éticos e responsáveis no que condiz à segurança dos funcionários e dos usuários.

Visa-se trazer contribuições sobre ações realizadas pelas bibliotecas em meio à pandemia COVID-19 devido à impossibilidade de realização de atividades presenciais. Ademais, busca-se preencher, com os resultados, uma lacuna observada na escassez de artigos publicados em bases de dados em Biblioteconomia e Ciência da Informação em âmbito nacional e internacional sobre a temática. Espera-se que o trabalho contribua para a reflexão a partir do que foi

observado em dois países centrais no contexto mundial da pandemia: a Espanha, que teve decretado confinamento obrigatório durante dois meses e encontra-se em fase de desescalada dessa política; A Espanha, que teve decretado confinamento obrigatório durante dois meses e encontra-se em fase de desescalada dessa política; e o Brasil, que ocupa, em 09 de outubro de 2020, o terceiro lugar em número de casos de COVID-19 no mundo<sup>4</sup>.

## 2 INICIATIVAS E DIRETRIZES PARA BIBLIOTECAS PERANTE A PANDEMIA COVID-19 NA ESPANHA

Diante da evolução da pandemia de COVID-19 na Espanha, foi decretado no país o Real Decreto n.º 463/2020, de 14 de março de 2020, que instituiu o chamado *Estado de Alarma* para a gestão da situação de crise sanitária (ESPAÑA, 2020). O decreto determinou, entre outras medidas, o fechamento de museus, bibliotecas e locais de realização de atividades de ócio ou esportivas. Nesse contexto, as instituições de informação, educação e cultura passaram a refletir sobre os desafios impostos pela nova conjuntura e a implementar modalidades remotas de ofertas de serviços. Ademais, foram divulgados documentos com diretrizes e recomendações de prevenção e segurança para o momento de reabertura dos seus espaços físicos.

A Biblioteca Nacional da Espanha (BNE) publicou, em seu *site* oficial, no dia 23 de março de 2020, uma nota em que afirma a continuação do contato com o público durante o isolamento obrigatório implementado no país. Para tanto, a instituição mantém à disposição os serviços digitais, que incluem a **página de contato**, para a solução de dúvidas em relação aos serviços e às coleções; a seção **pergunte-nos**, para consultas sobre temas mais especializados; e o **formulário oficial de queixas e sugestões**. Além disso, a biblioteca disponibilizou um número de telefone para contato exclusivo durante o estado de alarme, ativo nos dias úteis das 9h às 21h. A nota também informa sobre seu programa de difusão de conteúdos culturais por meio de suas mídias sociais, no *Instagram*, no *Facebook* e no *Twitter*.

Quanto à continuidade das atividades institucionais, observou-se que o *blog* da BNE aumentou a frequência de *posts* sobre assuntos relacionados à história da instituição, datas comemorativas e questões

---

<sup>4</sup> Informações retiradas do site da OMS: <https://covid19.who.int/>

presentes em materiais do seu acervo. Enquanto nos meses anteriores a taxa de *posts* mensais variava entre um e três, em abril foram onze postagens e, em maio, também onze. As postagens são divulgadas nos perfis da instituição no *Facebook*, no *Instagram* e no *Twitter*.

As mídias sociais da BNE, entretanto, não se limitam à divulgação dos *posts* publicados em seu *blog*. Os perfis também mantêm postagens sobre diferentes setores da biblioteca e a sua divulgação relacionada a datas comemorativas e aniversários de acontecimentos históricos. A mais recente informa sobre o aniversário de morte do compositor Luigi Boccherini, acompanhada de um *link* para acesso a uma publicação, no acervo digital da biblioteca, com algumas de suas composições.

A BNE conta, também, com o portal BNEscolar, uma plataforma de conteúdos digitais e serviços elaborados a partir do acervo documental digital da biblioteca. A iniciativa, que visa impulsionar a interação com o patrimônio digital cultural no ensino e na aprendizagem escolar, proporciona um espaço de intercâmbio e enriquecimento colaborativo, de reflexões sobre a importância de preservação da memória histórica e cultural (BNEscolar, 2020).

O portal BNEscolar promove conteúdos digitais a partir de seu acervo, que incluem atividades interativas como um desafio no estilo jogo de escape (do inglês *Escape Room*). No Desafio *Cuadros de una exposición*, inspirado pela música homônima do compositor russo Modest Mussorgsky, o participante interage com os quadros de uma exposição a fim de escapar da Academia de Artes de São Petersburgo. Ao longo do percurso, são necessárias interações com diferentes itens do acervo a fim de resolver os enigmas propostos – a leitura de uma publicação de ensino de música, a conexão entre peças de música clássica e imagens expressas em quadros e a conexão de estilos musicais com as respectivas regiões espanholas em um mapa antigo.

O documento *COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global*, publicado pela IFLA (Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas), discute, entre outras questões relacionadas às bibliotecas no contexto pandêmico, as ações tomadas ao redor do mundo quanto à realização de atividades remotas. No contexto espanhol, o documento destaca a biblioteca municipal de *Huesca*, que disponibilizou, em seu ambiente digital, a seção *La biblioteca en casa*, em que se encontra uma agenda semanal de atividades remotas e os *links* de acesso a elas, que incluem divulgação

de concursos culturais, de fotografia e de microrrelatos no contexto da pandemia; uma página de publicação de contos escritos por crianças, o *blog Pajaritas de Papel*; detalhes sobre a campanha *Contagia la lectura*, com recomendações de atuação das bibliotecas frente a esse contexto; e a Seção *#HuescaCulturaEnCasa*, que compila e promove uma série de atividades remotas, como a divulgação de atividades culturais de entidades, associações e profissionais de *Huesca*; Música; Quadrinhos; Audiovisuais; Contos, entre outros disponibilizados ou criados durante o período de isolamento social.

Na região espanhola da Andaluzia, uma série de medidas em meio digital foi adotada pelas bibliotecas – especialmente as municipais – e seus profissionais, conforme compilado em artigo publicado no portal *Comunidad Baratz* por Leonor Velázquez e Julián Marquina. De acordo com os autores, os bibliotecários e as bibliotecas tomaram iniciativas desde o primeiro minuto da conjuntura pandêmica, a partir da proposição de uma série de ações às suas respectivas prefeituras, e colocaram em curso um trabalho arqueológico de busca de recursos digitais disponíveis. A compreensão geral foi a de que o digital não é contraditório ao presencial e, nesses tempos, é praticamente a única maneira de continuar (VELÁZQUEZ; MARQUINA, 2020).

A prorrogação da vigência dos empréstimos ativos de livros foi prioritária, bem como o incentivo à leitura por meio do portal *eBiblio* – um serviço espanhol de empréstimo de livros eletrônicos. Nesse sentido, a Biblioteca Municipal de Linares inaugurou a seção *Historias para un confinamiento*, em que a equipe faz o *upload* de um audiolivro por dia. Outras bibliotecas municipais, como a de Utrera e a de Turre, ativaram um serviço de empréstimo a domicílio para atender aos frequentadores idosos da biblioteca, que podem fazer a reserva por telefone e receber os livros desinfetados e embalados em casa (VELÁZQUEZ; MARQUINA, 2020).

Os idosos de municípios andaluzes também se beneficiaram de outros serviços disponibilizados pelas bibliotecas da região. A *Biblioteca Municipal de Villanueva de La Tapia*, em colaboração com o pessoal da guarda municipal, implementou um programa de chamadas telefônicas para conversar com os idosos, inteirar-se de suas necessidades e coordenar o serviço de apoio – como a compra de medicamentos, de alimentos ou outros produtos necessários. Medidas semelhantes foram tomadas pelas bibliotecas municipais de

*Galaroza* e de *Pozoblanco*. Outra iniciativa nesse sentido foram as bibliotecas que ofereceram ajuda aos munícipes no preenchimento dos formulários de políticas públicas municipais de emprego (VELÁZQUEZ; MARQUINA, 2020).

Nas plataformas digitais, as bibliotecas andaluzas se fizeram presentes de maneira inovadora e criativa. A *Biblioteca Municipal de Isla Cristina* mantém, na rádio local, um programa semanal – disponibilizado também no *YouTube* – com recomendações literárias e leitura de textos. A *Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Motril*, por sua vez, publica vídeos – retransmitidos no canal de televisão local – com a leitura e a interpretação em linguagem de sinais de uma antologia poética, o *Poemas en Tiempos de Cuarentena*. Além disso, clubes de leitura e atividades de incentivo foram mantidos por meio das mídias sociais das bibliotecas municipais de Cádiz, de *Arroyo de la Miel*, de *Valencina de la Concepción* e de *Calañas* (VELÁZQUEZ; MARQUINA, 2020).

A contação de histórias, atividade tradicional celebrada em bibliotecas, também adquiriu uma nova roupagem digital na região da Andaluzia. As bibliotecas municipais de *la Palma del Condado* e de *Higuera de la Sierra* organizam a narração e a divulgação, nas mídias sociais, de contos interpretados pelas mães contadoras de histórias das comunidades. Outras iniciativas semelhantes envolvem a gravação de áudios e vídeos de contos e a sua disponibilização é realizada via canais do *YouTube* ou grupos no *WhatsApp* e no *Facebook*, além da transmissão de videochamadas em grupos (VELÁZQUEZ; MARQUINA, 2020).

As bibliotecas andaluzas realizam, ainda, concursos de leitura, de fotografia, de desenhos, de adivinhação de livros e de criação de marcador de páginas, que contemplam tanto crianças quanto adultos, além da atenção telefônica e da continuidade de tarefas técnicas. A miríade de atividades realizadas demonstra que as possibilidades de continuidade das ações bibliotecárias são tão amplas quanto for a criatividade e a disposição das equipes que coordenam essas instituições.

A preocupação com a reabertura das bibliotecas, que na Espanha ocorre na Fase 01 da política de desescalada das medidas de confinamento – atingida em diferentes momentos por diferentes regiões do país – resultou na publicação, também, de documentos de recomendações para a segurança desse processo.

Com base em três publicações com recomendações sobre como atuar em arquivos e bibliotecas frente à possibilidade de transmissão indireta do novo coronavírus (COVID-19..., 2020; EWEN, 2020; NORTHEAST..., 2020), Arsenio Sánchez Hernam Pérez (2020), do *Departamento de Preservación y Conservación de Fondos* da BNE publicou, no *blog* da instituição, o artigo *Cómo actuar con los libros ante el riesgo de contagio por COVID -19*. Nele, o autor elabora reflexões e recomendações para o manejo de livros a fim de evitar contágios indiretos no local. Sua posição é contrária à desinfecção dos materiais, uma vez que os produtos podem danificar suas superfícies. Assim, além das recomendações básicas de higiene e proteção, suas recomendações incluem manter os livros que foram expostos em quarentena de ao menos 14 dias:

- Los libros que han sido utilizados por personas enfermas deberán ser introducidos en una bolsa de plástico con doble autocierre. Una vez dentro el libro, limpie el exterior de la bolsa con un producto viricida (agua y lejía). Tenga cuidado de que la solución limpiadora no penetre al interior. Una vez limpio, manténgalo en una zona segura durante 14 días.
- Una vez superada su cuarentena, el libro podrá volver a ser consultado sin riesgo (HERNAM PÉREZ, 2020).

Assim, no âmbito espanhol, observam-se várias iniciativas realizadas pelas bibliotecas, bibliotecários e documentalistas para auxiliar os usuários em meio à pandemia, utilizando variados recursos digitais, mídias sociais e meios analógicos para possibilitar entretenimento, cultura, pesquisa e, até mesmo, redes de apoios diversos aos usuários. Outra linha de frente que tem se destacado é referente aos estudos voltados para os procedimentos visando à reabertura de bibliotecas, com a disseminação de informações confiáveis quanto aos processos que devem ser realizadas para atender com segurança ao público e aos funcionários.

### 3 INICIATIVAS E DIRETRIZES PARA BIBLIOTECAS PERANTE A PANDEMIA COVID-19 NO BRASIL

No Brasil, por meio da Portaria n.º 188, de 4 de fevereiro de 2020, foi declarada Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) (BRASIL, 2020b). A partir do Decreto Legislativo n.º 06, de 20 de março de 2020, foi reconhecido estado de calamidade pública (BRASIL, 2020c).

Diante disso, as entidades, organizações e estabelecimentos de diversos níveis e âmbitos foram fechados, como ocorreu na Espanha e em diversos países, conforme mencionado. Neste sentido, os ambientes de informação, educação e cultura passaram a rever e reformular atividades que poderiam ser realizadas de forma remota e/ou à distância, utilizando, principalmente, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) neste período de isolamento social.

A Fundação Biblioteca Nacional (FBN) possibilita o acesso à BNDigital, à Hemeroteca Digital e à Brasileira Fotográfica por meio de seu *site* institucional, com cerca de 2.098.262 documentos de livre acesso. Neste momento de pandemia, destaca-se sua atuação nas mídias sociais (*Instagram*, *Twitter* e *Facebook*), disponibilizando diversos tipos de materiais ao público (jornais, revistas, fotografias, gravuras e documentos em geral), com informações sobre aspectos culturais, sociais, históricos e factuais. Conforme Zanini (2020), que publicou uma notícia na Folha de São Paulo, “[...] a instituição montou uma equipe para garimpar material de interesse e exibi-lo em textos e com linguagem informal postados em suas redes sociais”.

No âmbito das bibliotecas públicas, a Biblioteca Mário de Andrade (BMA), localizada na cidade de São Paulo, manteve a agenda de sua Programação Cultural *on-line*, com eventos gravados e outros que ocorrem ao vivo por meio do canal no *YouTube*. Neste sentido, destaca-se as seguintes atividades: Café Literário, com mediação e discussão de livros; Debate na Mário, com temáticas específicas, por exemplo, **Amazônia Viva** com escritores e artistas; Clube de Prosa, com discussão de livros e mediação com convidados; Teatro na Mário com artistas convidados e bate-papo, por exemplo, sobre **Arte e Pandemia**; Literatura na Mário, com temáticas variadas; História na Mário, com convidados que perguntam e convidados que respondem temas específicos; o Projeto Algaravia! Poesia na Mário e nos bairros;

entre outros projetos e ações que podem inspirar bibliotecários, bibliotecas e outras organizações.

A Biblioteca Municipal Madeira de Freitas, de Cariacica-ES, adotou o uso de mídias sociais para a realização de diversas atividades com a finalidade de agir de forma mais interativa com os usuários. Os bibliotecários utilizam o *Facebook*, o *Instagram* e o *WhatsApp Business*, em que é possível encontrar entrevistas, dicas de livros, bate-papo com escritores, cursos de tecnologias e outros acessíveis gratuitamente, interações e informações diversas voltadas à arte, à educação, à cultura e ao entretenimento. Ressalta-se que o *WhatsApp Business* funciona como um plantão em que usuários, parceiros e instituições podem entrar em contato para dúvidas e solicitações, principalmente neste momento pandêmico.

Houve uma notícia do G1 da Grande Minas que menciona que uma biblioteca comunitária de Pirapora-MG criou o serviço de entrega para emprestar livros durante a pandemia do coronavírus visando facilitar o acesso à leitura para crianças e jovens carentes. Essa biblioteca faz parte do projeto **Clube Literário Tamboril**, criado em 2015 por um grupo de amigos que percorria o bairro levando livros em uma geladeira, a “Geloteca” (PEREIRA, 2020). O profissional responsável relatou que os livros são higienizados com álcool e que seguem os protocolos do Sistema Estadual de Bibliotecas de Minas Gerais.

A Biblioteca Municipal Adelpho Poli Monjardim, que é um espaço da Secretaria Municipal de Cultura, vinculada à Prefeitura Municipal de Vitória, Espírito Santo, lançou uma versão virtual de contação de história do projeto **Viagem pela Literatura**, visando manter o contato com os leitores, contribuindo com atividades lúdicas e criativas durante o isolamento. As histórias são disponibilizadas por meio do canal do *YouTube* da Prefeitura de Vitória todas as terças-feiras (AIOLFI, 2020).

Neste viés, também há um projeto realizado pelas bibliotecas escolares da Prefeitura Municipal de Vila Velha-ES, denominado **Vozes que encantam**, para que alunos e servidores da Rede tenham voz ao entrar no universo literário, de modo que possam recitar ou ler diversos tipos de textos (histórias, poemas, contos, crônicas, entre outros), sendo ou não de sua autoria. O projeto está disponível em um canal no *YouTube*.

A título de exemplo, no âmbito universitário, a Divisão de Biblioteca da POLI-USP elaborou um tutorial para que os usuários tenham acesso aos recursos eletrônicos de informação e pesquisa. Também disponibilizou o *WhatsApp*, as páginas de suas mídias sociais, *e-mail* e *site* institucional para possibilitar o acesso remoto às bases de dados do Portal de Periódico CAPES, bibliotecas digitais e o portal aberto de livros da instituição, mostrando ao usuário como utilizar cada recurso. Neste sentido, a Coordenadora Geral de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista (UNESP) viabilizou um tutorial em formato de vídeo em seu *site* ensinando o usuário a utilizar a biblioteca à distância, bem como um “Guia de fontes de informação, produtos e serviços digitais das bibliotecas da UNESP”. Acredita-se que a maioria das bibliotecas universitárias estejam realizando este tipo de ação, visando que os usuários possam usar os seus recursos, serviços e produtos em meios eletrônicos.

Outra ação realizada pelas bibliotecas junto às instituições de ensino superior de caráter público é a criação de repositórios institucionais, reunindo variadas informações sobre a COVID-19, destinado a cientistas e variados públicos. Por exemplo, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) lançou o Diretório de Fontes e o Repositório de *Preprints Emerging Researcher Information* (EmeRI), que reúnem fontes de informação científicas em acesso aberto, incluindo artigos que ainda não foram publicados acerca do novo coronavírus.

No que diz respeito à reabertura das bibliotecas, diversas organizações, associações e profissionais da área de Biblioteconomia têm elaborado diretrizes com instruções e/ou procedimentos para dar subsídios aos bibliotecários e às equipes de trabalho neste processo de forma segura, responsável e ética, de modo que os funcionários e usuários não corram riscos de contrair a doença.

Assim, a Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas despachou um Ofício, dia 18 de março de 2020, cujo assunto é “Orientações gerais para Bibliotecas Públicas – COVID-19”, com instruções visando à preservação da saúde pública e o bem-estar da população e dos profissionais que trabalham nestas instituições. Nele, foi determinada a suspensão do acesso do público externo a bibliotecas, auditórios e outros espaços de uso coletivo nas dependências do Ministério por um período de 30 dias. Também se

discorre sobre o tipo de material circulante no que se refere à sua devolução com base no tempo de sobrevivência do vírus na superfície:

- a) Separe uma estante para recebimento do material devolvido.
- b) Receba o livro sempre com luvas.
- c) Acomode o material recebido na estante separada para esse fim.
- d) Não coloque esse livro no acervo nos próximos 5 dias, como também não o libere para empréstimo.
- e) Higienize suas mãos com água, sabão e álcool gel.
- f) Após o período de 6 dias, usando Equipamentos de Proteção Individual, higienize capa com álcool e papel toalha, descartando o papel toalha em seguida.
- g) Higienize novamente suas mãos seguindo protocolo (BRASIL, 2020d).

Neste ofício, menciona-se que essas informações podem ser utilizadas pelos profissionais envolvidos na gestão de bibliotecas públicas estaduais e municipais, em concordância com as normativas locais, auxiliando no período de retorno das atividades presenciais nestas instituições.

No que se refere aos materiais, a Revista Biblio (2020) publicou a tradução do artigo **Como higienizar os acervos de bibliotecas durante uma pandemia?**, em que aponta: o tempo é o melhor desinfetante, seguindo os protocolos de quarentena para os materiais; a limpeza e higienização devem ser recorrentes em diversos âmbitos da biblioteca, incluindo mesas, maçanetas, porta-livros e computadores, o espaço etc.; deve-se ter cautela para não danificar os materiais, pois, do ponto de vista da preservação, vários produtos destinados à limpeza podem causar danos a eles.

A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), vinculada à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), criou um documento intitulado **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas – CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias**, visando auxiliar gestores e equipe de

profissionais no planejamento para a retomada de suas atividades em circunstâncias adequadas (COMISSÃO..., 2020). A recomendação está organizada em cinco seções: 1) Equipes de trabalho; 2) Acesso físico à Biblioteca; 3) Acervo; 4) Outros serviços técnicos; e 5) Oferta de serviço *on-line*.

Na primeira, **Equipes de trabalho**, sugere-se que haja o adiamento do retorno dos funcionários pertencentes ao grupo de risco; que as atividades sejam reorganizadas por meio do teletrabalho, redistribuição de tarefas e estabelecimentos de turnos; uso de equipamentos de proteção individual (EPIs); realização de acesso restrito ao serviço de referência, realizando-se atendimento não presencial, retirada e entrega do material; condições de compatibilidade em relação às equipes de cada biblioteca, ao número de horas de funcionamento e aos serviços disponibilizados; evitar reuniões presenciais e distribuição de documentos impressos.

A segunda, **Acesso físico à Biblioteca**, refere-se à segurança e à circulação da comunidade acadêmica na biblioteca, com medidas preventivas para não ocorrer contágio. Propõe-se ampla divulgação das formas de acesso e utilização dos serviços, controle de acesso para evitar aglomeração, fornecimento de EPIs para aqueles que entrarem no local, impedimento do uso de espaços coletivos.

Na terceira, **O acervo**, recomenda-se deixar o acervo fechado, com acesso restrito aos funcionários, visando inibir a contaminação. No que se refere à circulação de materiais, deve-se fazer a quarentena obrigatória para todos os documentos consultados e impedir o empréstimo inicialmente; no que tange à devolução, realizar a adequação na forma de devolução para não ter contaminação; em relação aos novos empréstimos: realizar o empréstimo pelos canais de comunicação *on-line*, caso o material impresso seja entregue, organizar horários ou formas alternativas de entrega do material.

A quarta, **Outros serviços técnicos**, diz respeito às questões pertinentes ao tratamento dos materiais e aos cuidados que devem ser realizados pelos funcionários, bem como evitar o tratamento de materiais no que concerne à preservação, além de evitar o recebimento de doações. Na quinta e última, **Oferta de serviços *on-line***, enfoca-se a priorização e divulgação dos conteúdos eletrônicos existentes e disponibilizados pelos editores, a ampliação dos serviços e a disseminação daqueles já existentes, a oferta de informações

confiáveis a partir de fontes de informação oficiais, de forma a combater as *fake news*; e, por fim, o uso de redes sociais.

Marquina Arenas (2020) aponta que as bibliotecas terão que “[...] aprimorar sua capacidade de atuar em face da necessidade de sua existência”. Neste sentido, a autora apresentou o texto **Sete medidas a serem consideradas na reabertura das bibliotecas pós-pandemia**, a saber:

1. **Comunicação: as bibliotecas são espaços seguros:** é necessário que as bibliotecas comuniquem que são espaços seguros, livres do vírus e confiáveis, explicando que estão tomando as medidas necessárias.
2. **Desinfecção de instalações e recursos:** a desinfecção e limpeza das bibliotecas (edifícios, mobiliário, equipamento e coleções de trabalho) devem ser realizadas seguindo as recomendações das autoridades de saúde, sendo higienizadas constantemente.
3. **Pessoal disponível e serviços mínimos:** verificar os membros da equipe que não fazem parte do grupo de risco e/ou que estão de licença médica para realizar um planejamento adequado para o retorno às atividades.
4. **Medidas de proteção e prevenção do trabalhador:** seguir todas as recomendações de segurança das instituições da área de saúde e governamentais, provendo materiais e treinamento para garantir a realização das medidas de segurança pelos funcionários.
5. **Protocolo de ação antes da preparação das instalações:** devem ser desenvolvidas, preparadas e instaladas medidas preventivas nas bibliotecas antes da abertura, realizando-se ampla divulgação com a inclusão de pôsteres no ambiente.
6. **Limitação de acesso aos usuários e definição de serviços disponíveis:** o acesso aos usuários da biblioteca deve ser limitado, evitando multidões e garantindo a distância necessária.
7. **Investimento: novas aquisições e criação de serviços de apoio comunitário:** devem ressurgir e investir em novos serviços e aquisições de informações e recursos de entretenimento; realizar estudos de usuários para

identificar as necessidades informacionais de seus usuários e priorizá-las (MARQUINA ARENAS, 2020).

Conforme visto, as bibliotecas e bibliotecários deverão elaborar um planejamento para realizar sua reabertura no panorama pós-COVID-19, seguindo as recomendações da OMS, Ministério da Saúde e procedimentos mais específicos condizentes com a realidade das bibliotecas no que se refere ao espaço, mobiliário, itens do acervo, segurança dos funcionários e dos usuários. Além disso, percebe-se que muitas bibliotecas vêm se reinventando e possibilitando diversos produtos, recursos e serviços por meio das TIC.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este estudo é de natureza qualitativa, do tipo exploratório e descritivo, acerca dos desafios e perspectivas das bibliotecas perante a pandemia COVID-19. No primeiro momento, realizou-se um levantamento bibliográfico nacional, por meio da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), e internacional, a partir da *Scopus* (Elsevier) e da *Library and Information Science Abstracts* (LISA). Este levantamento bibliográfico foi realizado na primeira semana de maio de 2020, nos campos de busca por título, resumo e assunto, utilizando as palavras-chave e seus correspondentes em inglês: *biblioteca and COVID-19*; *biblioteca and pandemia*; *biblioteca and diretrizes and pandemia*. A busca em bases de dados evidenciou uma escassez de publicações a respeito da temática, o que justificou a realização do presente estudo.

No segundo momento, analisaram-se os *sites* institucionais e as mídias sociais (*Facebook*, *Instagram* e *Twitter*) de bibliotecas brasileiras e espanholas à procura de iniciativas e ações desenvolvidas por estas instituições no contexto da pandemia COVID-19. No terceiro e último momento, realizaram-se buscas de materiais de âmbito legislativo, jornalístico e institucional em *sites* da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação em relação às diretrizes preventivas para bibliotecas no retorno das atividades presenciais após o período de confinamento no âmbito da pandemia.

## **5 BIBLIOTECAS DIANTE DA PANDEMIA: O PAPEL CENTRAL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Em seu *Anti Informe sobre bibliotecas y Covid-19*, Javier Pérez Iglesias, ativista bibliotecário e diretor da *Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes de la UCM*, discute como a emergência da pandemia de COVID-19 representou, para as bibliotecas e as equipes que as coordenam, uma nova, inesperada e súbita realidade que as lançou ao desconhecido. Nesse contexto, as bibliotecas tiveram que replanejar sua atuação em um curto espaço de tempo, o que culminou na emergência da **biblioteca sem paredes**, objetivada a partir de um ideal, porém, como resposta a uma urgência, sem a chance de se preparar previamente. Nesse salto ao mundo digital, as bibliotecas reagiram rápida e energeticamente na tentativa de continuar sendo úteis nessa nova conjuntura. E esperadamente enfrentam desafios e tentam responder a questionamentos emergidos em meio a esse percurso.

A partir do levantamento das iniciativas realizadas nos contextos brasileiro e espanhol, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) se destacam como recursos essenciais na realização de atividades remotas no âmbito biblioteconômico. Do telefone às mídias sociais, passando por ambientes digitais na *Web* e serviços de trocas de mensagens, as TIC estão presentes em todas as ações de continuidade de oferta de serviços realizadas remotamente. Muitas bibliotecas continuaram a oferecer diversos produtos, recursos e serviços em meio digital, através de *sítes* oficiais, por meio de plataformas de aprendizagem digital, mídias sociais, entre outros, desenvolvendo diversas atividades para todos os tipos de públicos e para salvaguardar o patrimônio documental de seus países (ASOCIACIÓN..., 2020; CBBU, 2020; MARQUINA ARENAS, 2020). Além disso, as TIC foram empregadas nas atividades de trabalho remoto das equipes e na divulgação e disseminação de diretrizes para o preparo das instituições no momento da reabertura.

As mídias sociais são, nesse contexto, importantes meios de compartilhamento da informação e de interação social, por meio de páginas e grupos com temas de interesse em comum. Nelas, também podem ser encontrados distintos tipos de informações, que variam em linguagem e modalidade conforme a plataforma utilizada. A maioria das bibliotecas utiliza o *Facebook*, o *Instagram*, o *Twitter* e, às vezes, o

*WhatsApp* para se inter-relacionar com seus usuários. Também se destaca o uso de canais do *YouTube* para variadas atividades, que ficam armazenadas no canal ou ocorrem ao vivo, como, por exemplo, contação de história, bate-papo com autor, clube de leitura, entre outras.

As discussões em torno da relação entre as TIC e as bibliotecas são habituais e conhecidas na área da Ciência da Informação, como pode ser observado em pesquisas sobre boas práticas no uso de mídias sociais em bibliotecas universitárias (CAPELLO; JUNIOR, 2017), curadoria digital na comunicação das bibliotecas públicas (SILVA et al., 2018) e bibliotecas híbridas (SILVA; DAMIAN; CALDAS, 2020), por exemplo. No entanto, a impossibilidade de prover serviços presenciais pelas bibliotecas impôs novos desafios e a necessidade de buscar novas soluções, principalmente, na verificação da recepção dos serviços oferecidos remotamente pelas bibliotecas por meio das TIC.

Quanto à preparação para a reabertura das bibliotecas e para qualquer ação realizada neste âmbito, os bibliotecários e a equipe profissional devem seguir as orientações da OMS, dos setores ligados à saúde nas instâncias federais, estaduais e municipais e, especialmente, de associações, instituições e/ou profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, que traçaram diretrizes específicas em conformidade com a realidade das bibliotecas no que se refere ao espaço, mobiliário, itens do acervo, funcionários e usuários.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo da presente pesquisa foi realizar um estudo exploratório em torno das respostas dadas pelas bibliotecas brasileiras e espanholas aos desafios impostos pelas medidas de isolamento compulsório frente à pandemia da doença causada pelo novo coronavírus, a COVID-19. O principal obstáculo enfrentado nessa nova conjuntura foi a impossibilidade de realização das atividades tradicionalmente realizadas nos espaços físicos das instituições; outro obstáculo que se coloca são as medidas de prevenção e proteção necessárias para evitar a propagação do vírus no momento de reabertura dos espaços físicos.

Tanto no contexto brasileiro quanto no espanhol, foram verificados esforços para garantir a continuidade da oferta de serviços pelas bibliotecas com auxílio das TIC. As instituições recorreram aos

sites institucionais, aos *blogs*, às mídias sociais e até ao telefone com o objetivo de manter a proximidade com as comunidades frequentadoras. As atividades realizadas incluíram contações de histórias, clubes de leituras, concursos e jogos interativos, além da prestação de serviços de apoio às comunidades de idosos e pessoas com alguma dificuldade em geral.

Em outro viés, os profissionais e as instituições da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação estão se mobilizando e desenvolvendo diretrizes para a reabertura das bibliotecas, com recomendações voltadas para o espaço físico, mobiliário, itens do acervo, funcionários e usuários para auxiliar no retorno às atividades no momento adequado, com segurança e responsabilidade, de forma a atender todas as exigências da OMS e das instâncias governamentais.

A emergência da situação e a escassez de publicações em torno da temática representaram uma limitação ao estudo. Por isso, são encorajados estudos sistemáticos e a observação de iniciativas semelhantes em outros contextos internacionais. Questões em relação à recepção dos serviços em rede pelos usuários também foram suscitadas e não puderam ser respondidas pelo presente estudo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos ao professor José António Frías Montoya pela colaboração na coleta de dados nas bibliotecas espanholas. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

## **REFERÊNCIAS**

AIOLF, R. Coronavírus: biblioteca lança contação de histórias semanal para a criançada. **Prefeitura de Vitória**, 12 maio 2020. Disponível em: <https://m.vitoria.es.gov.br/noticia/coronavirus-biblioteca-lanca-contacao-de-historias-semanal-para-a-criancada-40715>. Acesso em: 29 maio 2020.

ASOCIACION DE ESTADOS IBEROAMERICANOS PARA EL DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS NACIONALES DE LOS PAISES DE IBEROAMERICA (ABINIA). Las bibliotecas de **Iberoamérica unidas frente al desafío impuesto por el COVID 19**. 2020. Disponível em: <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/actividades/noticias/en-la-bnc/bibliotecas-iberoamerica-unidas-frente-al-desafio-covid-19>. Acesso em: 26 maio 2020.

BNESCOLAR. **Bienvenidos a BNEscolar**. 2020. Disponível em: <https://bnescolar.bne.es/>. Acesso em: 27 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020a. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/index.php/sobre-a-doenca>. Acesso em: 15 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria Nº 188, de 3 de fevereiro de 2020. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 04 fev. 2020b.

BRASIL. Senado Federal. Decreto Legislativo Nº 06, de 20 de março de 2020. **Diário Oficial da União**: edição extra, Brasília, DF, 20 mar. 2020c.

BRASIL. Ministério da cidadania. **Ofício circular Nº 1/2020/SECULT/SEC/DLLB/CGSNBP/MC**. Brasília, DF: Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 18 mar. 2020d. Assunto: Orientações gerais para Bibliotecas Públicas - COVID-19. Disponível em: [https://sei.cidadania.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&codigo\\_verificador=7207949&codigo\\_crc=14E6E994&hash\\_download=7fc848c5495b2a3ba92a9af6ed185acb975dd0c51fa69955a3bebbf9304980b3c6a55abfc87d3dbf838a262a6975536a2415efc6a76c976bd78c685efa3658d0&visualizacao=1&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cidadania.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&codigo_verificador=7207949&codigo_crc=14E6E994&hash_download=7fc848c5495b2a3ba92a9af6ed185acb975dd0c51fa69955a3bebbf9304980b3c6a55abfc87d3dbf838a262a6975536a2415efc6a76c976bd78c685efa3658d0&visualizacao=1&id_orgao_acesso_externo=0). Acesso em: 25 maio 2020.

CAPELLO, S. S.; CALIL JUNIOR, A. Boas práticas no uso de mídias sociais em bibliotecas universitárias. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília, SP. **Anais [...]**. Marília, SP: ANCIB; PPGCI/UNESP, 2017.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias**. São Paulo: CBBU; FEBAB, 2020.

COVID-19 Basics: Disinfecting Cultural Resources. Produção de Mary Striegel. Natchitoches, LA: National Center for Preservation Technology and Training, 2020. 1 vídeo (24m43). Disponível em: <https://www.ncptt.nps.gov/blog/covid-19-basics-disinfecting-cultural-resources/>. Acesso em: 26 maio 2020.

ESPAÑA. Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo. Declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. **BOE**, n. 67, 14 mar. 2020. Disponível em: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-3692>. Acesso em: 29 maio 2020.

EWEN, L. How to Sanitize Collections in a Pandemic. **American Libraries**, 29 abr. 2020. Disponível em: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/how-to-sanitize-collections-covid-19/>. Acesso em: 26 maio 2020.

HERNAM PÉREZ, A. S. Cómo actuar con los libros ante el riesgo de contagio por COVID -19. **El Blog de la BNE**. Madrid, 2 abr. 2020. Disponível em: <http://blog.bne.es/blog/como-actuar-con-los-libros-ante-el-riesgo-de-contagio-por-covid-19/?fbclid=IwAR3Tbbv0MuyWWWnxrezaeMmhU348VMXAwozXWIMkjVKVKFTcEgfnZ7jHzEU>. Acesso em: 26 maio 2020.

LU, R. et al. Genomic characterisation and epidemiology of 2019 novel coronavirus: implications for virus origins and receptor binding. **The Lancet**, v. 395, n. 10224, p. 565-574, 2020.

MARQUINA ARENAS, J. Sete medidas a serem consideradas na reabertura das bibliotecas pós-pandemia. **Revista Biblioo**, Rio de Janeiro, 17 abr. 2020. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/sete-medidas-a-serem-consideradas-na-reabertura-das-bibliotecas-pos-pandemia/>. Acesso em: 26 maio 2020.

NORTHEAST DOCUMENT CONSERVATION CENTER (NEDCC). **Emergency Management; Disinfecting Books and Other Collections**, 2020. Disponível em: <https://www.nedcc.org/free-resources/preservation-leaflets/3.-emergency-management/3.5-disinfecting-books>. Acesso em: 26 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public**. S.l., 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>. Acesso em: 25 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Folha informativa: COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. Brasília, SF: OPAS; OMS, 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875#datas-notificacoes](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875#datas-notificacoes). Acesso em: 25 maio 2020.

PEREIRA, M. Biblioteca comunitária cria serviço de delivery para emprestar livros durante a pandemia do coronavírus. **G1: Grande Minas**, 08 abr. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/grande-minas/noticia/2020/04/08/biblioteca-comunitaria-cria-servico-de-delivery-para-emprestar-livros-durante-pandemia-do-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 30 jun. 2020.

REVISTA BIBLIOO. Como higienizar os acervos de bibliotecas durante uma pandemia? **Revista Biblioo**, Rio de Janeiro, 03 abr. 2020. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/como-higienizar-os-acervos-de-bibliotecas-durante-uma-pandemia/>. Acesso em: 25 maio 2020.

SILVA, R. C.; DAMIAN, I. P. M.; CALDAS, R. F. Fatores críticos de desenvolvimento em bibliotecas híbridas. **Em Questão**, v. 26, n. 2, p. 161-184, 2020.

SILVA, R. C.; JORENTE, M. J. V.; CALDAS, R. F.; NAKANO, N. Visual Information for digital inclusion process in hybrid libraries and librarians' action. **Investigación bibliotecológica**, v. 32, n. 76, p. 79-96, 2018.

SINGHAL, T. A review of coronavirus disease-2019 (COVID-19). **The Indian Journal of Pediatrics**, v. 87, n. 4, p. 281-286, 2020.

VELÁZQUEZ, L.; MARQUINA, J. ¿Aún queda alguna duda sobre si las bibliotecas son o no imprescindibles para la ciudadanía? **Blog Comunidad Baratz**. Madrid, 28 abr. 2020. Disponível em: <https://www.comunidadbaratz.com/>. Acesso em: 29 maio 2020.

ZANINI, F. Biblioteca Nacional busca salvação na internet. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 17 abr. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2020/04/biblioteca-nacional-busca-salvacao-na-internet-durante-periodo-de-quarentena.shtml>. Acesso em: 30 maio 2020.

# PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS DURANTE A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Eduardo Graziosi Silva  
Fernando Brito da Costa Dias

## 1 INTRODUÇÃO

Em 31 de dezembro de 2019, a cidade de Wuhan, na China, relatou ao Escritório Nacional da Organização Mundial da Saúde (OMS) vários casos de pneumonia nos cidadãos. Estudos realizados nos pacientes, identificaram a presença de um novo coronavírus, que nunca antes fora identificado em humanos.

O coronavírus é um antigo conhecido, responsável por síndromes gripais, mais frequente no outono e inverno. Segundo a OMS (2020), o coronavírus é a segunda causa principal de resfriados leves, sendo o primeiro o rinovírus. Ressalta, ainda, que nas últimas décadas o vírus não causava doenças mais graves em humanos.

Ao todo, sete coronavírus humanos (HCoVs) já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV (que causa síndrome respiratória aguda grave), MERS-COV (que causa síndrome respiratória do Oriente Médio) e o, mais recente, novo coronavírus (que no início foi temporariamente nomeado 2019-nCoV e, em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2). Esse novo coronavírus é responsável por causar a doença COVID-19 (OMS, 2020, grifo nosso).

Os primeiros casos da doença causada pelo SARS-CoV-2, a COVID-19, ocorreram em dezembro de 2019 e janeiro de 2020 em Wuhan e, a partir de então, o SARS-CoV-2 rapidamente se espalhou na província de Hubei, na China, e posteriormente em outros países. No Brasil, o primeiro caso do novo coronavírus foi registrado em 26 de fevereiro de 2020 e se referia a um homem de 61 anos, que havia retornado da Itália (BRASIL, 2020).

Por se tratar de um vírus de rápida disseminação e contágio, no Brasil, os governos de todas as esferas determinaram, dentre outras ações, o isolamento social desde a primeira quinzena do mês de março de 2020. Assim, foi decretado o fechamento de comércio, empresas e instituições de ensino, como escolas, universidades e, conseqüentemente, suas respectivas bibliotecas.

Diante disso, as bibliotecas em todo o mundo precisaram se “reinventar” após a OMS decretar, em 11 de março de 2020, a pandemia causada pela COVID-19. Frente ao contexto imposto pelo SARS-CoV-2, faz-se necessário pensar sobre a prática profissional do bibliotecário para a oferta de produtos e serviços com o espaço físico da biblioteca fechado. Assim, o presente trabalho busca investigar quais são os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias brasileiras, bem como a adaptação e até criação de novos diante da pandemia, para que os bibliotecários pudessem continuar atendendo aos usuários remotamente.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A biblioteca sempre desenvolveu papel fundamental no desenvolvimento de civilizações, a exemplo da Biblioteca de Alexandria no Antigo Egito. A história da biblioteca remonta desde o surgimento da escrita, período em que a humanidade passou a registrar tudo aquilo que era transmitido por meio da oralidade (SILVEIRA, 2007). Desde então, houve diversas mudanças, dentre as quais, destaca-se a criação de diversos suportes para o registro da informação: passando da biblioteca mineral (tabletes de argila) para a biblioteca vegetal (rolos de papiro), e desta para a biblioteca animal (rolos de pergaminho), culminando com a biblioteca de papel, até chegarmos à biblioteca composta por livros, tal como é conhecida hoje.

É nítida a resignificação em que a biblioteca e a prática do bibliotecário vem passando. No entanto, isso já faz parte do histórico da área, é algo que força o bibliotecário a se reinventar. No passado, o papel do bibliotecário excedia aos afazeres de organizar as informações em um espaço físico. O bibliotecário atuava também como tutor dos príncipes reais. Devido a esse papel de destaque, o bibliotecário-chefe deveria possuir uma cultura humanista e ser um filólogo (SANTOS; RODRIGUES, 2013).

No século XIX, a formação profissional do bibliotecário sofreu uma nova “reinvenção” a partir da fundação da primeira escola de Biblioteconomia nos Estados Unidos da América, em 1887, por Melvil Dewey, quando era bibliotecário do *Columbia College*, pois a partir de então a Biblioteconomia passou do status de vocação para uma profissão moderna (BARBOSA, 1969 apud SANTOS; RODRIGUES, 2013). No Brasil, os primeiros cursos de Biblioteconomia foram oferecidos pela Biblioteca Nacional, no Rio de Janeiro, a partir do Decreto n.º 8.835 de 11 de julho de 1911, e no *Mackenzie College*, em São Paulo, a partir de 1929. A diferença principal entre as duas escolas eram a formação humanística oferecida pela primeira, em contrapartida à formação técnica oferecida pela segunda (ALMEIDA; BAPTISTA, 2013).

Paralelamente à criação do curso de Biblioteconomia em outras instituições, as diretrizes básicas e a estrutura da profissão de bibliotecário foram consolidadas na Lei n.º 4.804 de 30 de junho de 1962, que foi regulamentada pelo Decreto n.º 56.725 de 16 de agosto de 1965 (ATIENZA, 1985). Somente no final do século XX, com a Lei n.º 9.674, de 25 de junho de 1998, a qual dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário e determina outras providências, ampliou-se a prática profissional além dos espaços físicos. Assim, pode-se interpretar que a biblioteca é o próprio bibliotecário. Um espaço físico com um acervo de livros e documentos não pode ser denominada de biblioteca se não existir a presença do bibliotecário. Mesmo sem o espaço físico, ainda existe a prática biblioteconômica. Mesmo que de parte de poucos profissionais, a população está sendo informada e formada; a biblioteca física é apenas um instrumento para o bibliotecário, assim como o consultório é para o médico, o escritório é para o advogado, e uma clínica é para o psicólogo, ou a escola é para um professor.

Segundo Nunes e Carvalho (2016, p. 174), “as bibliotecas universitárias ocupam lugares de destaque na sociedade atual”, pois desenvolvem papel fundamental nas instituições de ensino às quais são jurisdicionadas, servindo como laboratórios para a comunidade acadêmica, além de ser catalisadora e difusora do conhecimento científico produzido pelos pesquisadores.

Assim, têm-se que a Biblioteca Universitária é:

Mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser uma única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

Em geral, mas não limitados a esses, os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias são: circulação de materiais bibliográficos (empréstimos, devoluções, reservas e renovações); comutação bibliográfica (fornecimentos de cópias de trechos de materiais disponíveis em outras bibliotecas); orientação e normalização de documentos (adequação de trabalhos acadêmicos conforme às normas da instituição); capacitação de usuários sobre os produtos e serviços disponíveis, bem como procedimentos de pesquisa; acesso a bases de dados de informações bibliográficas (treinamento de usuários quanto ao uso dessas bases assinadas pela instituição).

Atualmente, as bibliotecas universitárias utilizam amplamente as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que possibilitaram o aprimoramento de produtos e serviços existentes, além da criação de novos. Cunha (2000) aponta que a internet seria fundamental para a transformação das bibliotecas universitárias em aspectos como a educação à distância e a criação de bibliotecas digitais, por exemplo. Passada uma década, Cunha (2010) verifica que as bibliotecas universitárias estão passando por um período de transição. Quando se menciona esse período de transição, refere-se à biblioteca híbrida.

Para Garcez e Rados (2002), a biblioteca híbrida atua na comunidade à qual atende de forma mista, ou seja, ela faz uso de:

[...] diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital) (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 47).

Santa Anna, Pereira e Campos (2014) consideram que a biblioteca híbrida surge em decorrência da sociedade da informação,

ou seja, frente ao desenvolvimento e uso das TIC pela comunidade. Os autores salientam ainda a necessidade de atualização da biblioteca e do profissional bibliotecário em meio às mudanças na forma de atuação e atendimento à comunidade usuária, podendo, assim, adequar-se ao novo espaço de trabalho. Nunes e Carvalho (2016) concordam com Santa Anna, Pereira e Campos (2014), pois também acreditam que as bibliotecas estão evoluindo a fim de atender as demandas de informação do público e como forma de acompanhar as mudanças no campo das TIC.

Como já mencionado, não é só a forma de atuação que está em constante mudança: é sabido também que as necessidades dos usuários mudam de acordo com as modificações do meio em que estão inseridos. Assim, Cunha (1986) relata que é papel da biblioteca a educação de usuários como forma de apresentar e capacitar o público no uso das fontes de informação disponíveis.

Por isso, além de atualmente oferecerem produtos e serviços com o uso das TICs, como catálogos, repositórios institucionais, tutoriais de acesso aos recursos disponíveis, templates para trabalhos acadêmicos, sistemas *online* de elaboração de ficha catalográfica, dentre outros, a literatura recente sobre o tema aponta os seguintes aspectos concernentes às bibliotecas universitárias do futuro: “a biblioteca participativa, confiança radical, a evolução da *web*, *makerspaces*, livros digitais interativos, redes sociais e mudança no perfil do profissional que trabalha na biblioteca” (JESUS; CUNHA, 2019, p. 312). Ressalta-se que essas tendências se alinham a algumas recomendações do relatório *Environmental Scan 2019* da *Association of College and Research Libraries* (ACRL), tais como: remanejamento de coleções para a criação de espaços de estudo, apoio do bibliotecário na divulgação do acesso aberto e estruturação de ações para a criação e manutenção de repositórios institucionais a fim de manter o controle das publicações dos pesquisadores ao longo do ciclo de vida da comunicação científica (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2019).

Devido ao contexto da pandemia provocada pela COVID-19, as bibliotecas universitárias desenvolveram ações atreladas às tendências apontadas anteriormente e relacionadas a esse momento específico. Lideranças dessas instituições, por exemplo, procuraram promover novas formas de gestão e suporte às pessoas, apoiar serviços voltados para o ambiente digital, bem como planejar o

orçamento para o momento presente e futuro, tendo em vista uma possível redução do mesmo (LUTZ; SCHONFELD, 2020). Além disso, a digitalização ao longo dos anos de trechos de livros, e até livros inteiros, atenderam à mudança abrupta do ensino presencial para o *online*, especialmente as instituições de ensino superior norte-americanas que são membros do *HathiTrust* (SCHONFELD, 2020).

Assim, concorda-se com Azevedo e Ogécime (2020) quanto ao papel de mediador da informação do bibliotecário frente ao contexto sociocultural vivenciado pelos usuários e a enorme quantidade de informações acarretados pela pandemia.

### 3 METODOLOGIA

A natureza deste estudo é caracterizada como qualitativa, pois envolve a leitura e interpretação dos dados coletados, isto é, dos produtos e serviços oferecidos pelos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras. O tipo de pesquisa é descritivo-exploratório, com vistas a compreender o problema de pesquisa, ou seja, quais são os produtos e serviços oferecidos pelos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. Para tanto, utilizaram-se três instrumentos de coleta de dados: o *Ranking* Universitário da Folha (RUF), os *sites* dos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras e o *site Pandemic Resources for Academic Libraries*.

Foram selecionadas as 10 primeiras universidades classificadas consecutivamente no *Ranking* Universitário da Folha (RUF), edições de 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019, e que apareceram pelo menos cinco vezes no período 2012 a 2019. A justificativa para a escolha de um *ranking* universitário para a seleção da amostra se deve ao fato desse instrumento possuir critérios de seleção rígidos para a avaliação de universidades em diferentes aspectos. No caso do RUF, trata-se de uma avaliação anual que classifica todas as universidades brasileiras ativas a partir de dados nacionais e internacionais, além de duas pesquisas de opinião do Datafolha, nos aspectos de pesquisa, ensino, mercado, internacionalização e inovação (FOLHA DE SÃO PAULO, 2019). Assim, pressupõe-se que as instituições selecionadas possuem infraestrutura adequada para que suas respectivas bibliotecas pudessem responder eficazmente à pandemia. O período de oito anos também foi selecionado como critério, pois se considera que a permanência da universidade entre as 10 primeiras classificadas

em pelo menos cinco vezes nesse período mostra consistência no seu nível de excelência em ensino, pesquisa e extensão.

Em seguida, utilizou-se o *site Pandemic Resources for Academic Libraries* da ACRL, onde foram identificadas as categorias de produtos e serviços oferecidos pelos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia, a saber: Casa, Educação a Distância e Engajamento; Autocuidado e Novas Formas de Trabalhar; Manutenção de Coleções; Tempo Livre? Aprendizagem Grátis!; Preparando-se para Reabrir; Recursos Governamentais; Recursos da ALA; e Recursos da Comunidade. Essas categorias são os nomes das subseções do *site Pandemic Resources for Academic Libraries*. Não foram utilizadas as categorias Casa, por se referir à *home page* desse *site*, e Recursos da ALA, por se referir à realidade norte-americana. Ressalta-se que o período de coleta de dados ocorreu nos dias 16 e 17 de maio 2020 e, devido à constante atualização dessas informações durante a pandemia, os *sites* poderiam conter informações diferentes daquelas coletadas nesse período. A escolha desse *site* para a definição das categorias de análise se justifica pelo fato da ACRL ser uma associação profissional de bibliotecas universitárias que desenvolve programas, produtos e serviços para que os profissionais dessas instituições possam ser agentes de transformação nas suas respectivas universidades.

Em seguida, analisaram-se os portais dos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras selecionadas a fim de verificar quais são os produtos e serviços oferecidos por essas instituições durante a pandemia a partir das categorias extraídas do *site Pandemic Resources for Academic Libraries*. Ressalta-se, portanto, que os dados analisados foram retirados dos portais dos sistemas de bibliotecas das universidades, pois se entende que enquanto órgão coordenador, reúne as informações das respectivas bibliotecas. Salienta-se, portanto, que não foram analisados os *sites* das bibliotecas de cada unidade, mas somente os *sites* dos portais. Assim, as informações coletadas tratam da realidade sobre o que cada sistema desenvolveu durante a pandemia de COVID-19. A justificativa para a escolha dos portais dos sistemas de bibliotecas como instrumento de coleta de dados se deve ao fato deles se configurarem como os órgãos coordenadores das bibliotecas de suas respectivas universidades e, por isso, possuírem capacidade de resposta rápida à comunidade

acadêmica frente às ações adotadas no contexto da pandemia da COVID-19.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

As 10 primeiras universidades classificadas nas edições 2012 a 2019 do RUF, que apareceram pelo menos cinco vezes são: Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade de Brasília (UnB) e Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). O Quadro 1 apresenta os nomes dos sistemas de bibliotecas das universidades supracitadas e os links para os mesmos.

**Quadro 1** – Portais dos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras.

<b>UNIVERSIDADE</b>	<b>NOME DO ÓRGÃO COORDENADOR DAS BIBLIOTECAS NA UNIVERSIDADE</b>	<b>SITE DO ÓRGÃO COORDENADOR DAS BIBLIOTECAS</b>
USP	Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA)	<a href="https://www.aguia.usp.br/">https://www.aguia.usp.br/</a>
UNICAMP	Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU)	<a href="http://www.sbu.unicamp.br/sbu/">http://www.sbu.unicamp.br/sbu/</a>
UFRJ	Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ (SiBi)	<a href="https://www.sibi.ufrj.br/">https://www.sibi.ufrj.br/</a>
UFMG	Sistema de Bibliotecas da UFMG	<a href="https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/">https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/</a>
UFRGS	Bibliotecas da UFRGS	<a href="https://www.ufrgs.br/bibliotecas/">https://www.ufrgs.br/bibliotecas/</a>
UNESP	CGB Coordenadoria Geral de Bibliotecas	<a href="https://www2.unesp.br/portal#!/cgb">https://www2.unesp.br/portal#!/cgb</a>
UFSC	Biblioteca Universitária	<a href="http://portal.bu.ufsc.br/">http://portal.bu.ufsc.br/</a>
UFPR	Sistema de Bibliotecas da UFPR (SiBi/UFPR)	<a href="https://www.portal.ufpr.br/">https://www.portal.ufpr.br/</a>
UnB	Biblioteca Central da UnB	<a href="https://bce.unb.br/">https://bce.unb.br/</a>
UFPE	Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB - UFPE)	<a href="https://www.ufpe.br/sib">https://www.ufpe.br/sib</a>

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Após a identificação das universidades, procedeu-se à análise dos seus portais eletrônicos. Os produtos e serviços oferecidos pelos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras analisadas são apresentados no Quadro 2.

**Quadro 2** – Produtos e serviços oferecidos pelos órgãos coordenadores das bibliotecas universitárias brasileiras.

<b>Categoria/ Universidade</b>	<b>USP</b>	<b>UNICAMP</b>	<b>UFRJ</b>	<b>UFMG</b>	<b>UFRGS</b>	<b>UNESP</b>	<b>UFSC</b>	<b>UFPR</b>	<b>UnB</b>	<b>UFPE</b>
Educação a Distância e Engajamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Autocuidado e Novas Formas de Trabalhar	X				X	X	X			
Manutenção de Coleções	X									
Tempo Livre? Aprendizagem Grátis!							X			
Preparando-se para reabrir										
Recursos Governamentais			X	X			X			
Recursos da Comunidade			X						X	

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Verificou-se que todos os portais apresentaram conteúdos relacionados à categoria “Educação a Distância e Engajamento”. De forma geral, esses conteúdos tratam dos seguintes assuntos: informações sobre renovação de materiais emprestados; informação sobre empréstimo presencial, quando disponível; disponibilização de plataforma para atendimento virtual; disponibilização de materiais de apoio à comunidade acadêmica; disponibilização de informações de contato (*e-mail*, telefone, redes sociais ou aplicativos de mensagens); disponibilização de plataformas de editoras com acesso a conteúdos gratuitos (livros digitais); apoio aos usuários em pesquisas em bases de dados; capacitações *on-line* oferecidas pela biblioteca sobre bases de dados; disponibilização de tutoriais em forma de vídeos; capacitações *on-line* oferecidas por editores científicos; disponibilização de guia de fontes de informação de acesso aberto; e disponibilização de *Frequently Asked Questions* (FAQ) com informações sobre a biblioteca.

De toda forma, verificou-se que os sistemas de bibliotecas estão empenhados em oferecer todos os serviços possíveis que permitam à comunidade acadêmica realizar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Um ponto a mencionar é a Biblioteca da Faculdade de Medicina de São Paulo da USP, que está atendendo os usuários para a retirada de livros com agendamento prévio por *e-mail*.

Segundo Brasil (2018), a educação à distância é a modalidade na qual o professor ou tutor não precisa estar fisicamente com o aluno, assim, considera-se que os portais mencionados atendem essa categoria, uma vez que fornecem aos usuários recursos de informação *online*, como tutoriais. Quanto ao engajamento, os sistemas de bibliotecas, mesmo frente a pandemia, continuaram disponibilizando serviços para manter os usuários informados. A presença dessa categoria em todos os portais corrobora a tese de Cunha (2000) de que a internet impulsionaria a educação a distância.

A categoria “Autocuidado e Novas Formas de Trabalhar” foi abordada pela USP, UNESP, UFRGS e UFSC. A USP apresentou conteúdo relacionado ao autocuidado (procedimentos de limpeza e higienização, tais como: lavagem das mãos com sabão, uso de máscaras e distanciamento social). Vê-se aqui um exemplo da abordagem de Azevedo e Ogécime (2020), quando mencionam o papel do bibliotecário como mediador da informação; ressalta-se a extrema necessidade de tal serviço prestado, uma vez que é nítida a

abundância de informações a respeito da COVID-19 recebidas desde o surgimento da pandemia, e a disponibilização de informações confiáveis ajuda no combate de informações falsas sobre o assunto. A UNESP publicou vídeos com ferramentas e fontes de informação a serem utilizadas por pesquisadores em casa durante o distanciamento social ocasionado pela pandemia, além de ter disponibilizado conteúdos científicos sobre a COVID-19. A UFRGS, por sua vez, publicou recomendações sobre a manutenção da produtividade em teletrabalho e destacou a importância da produção científica durante a pandemia. Por fim, a UFSC divulgou informações sobre a COVID-19 e formas de proteção. Os conteúdos disponíveis nos portais relacionados a essa categoria, especialmente na UFRGS, correspondem às ações das lideranças de bibliotecas apontadas por Lutz e Schonfeld (2020) voltadas ao apoio aos serviços em ambiente digital para que os funcionários se mantenham produtivos e saudáveis durante o isolamento social.

Na categoria “Manutenção de Coleções”, a USP publicou um conteúdo que trata sobre a higienização do acervo durante a pandemia, destacando a necessidade de um profissional preparado para sua realização. Já a categoria “Tempo Livre? Aprendizagem Grátis!” foi identificada na UFSC, que ofereceu cursos gratuitos sobre os seguintes temas: normalização segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); fontes de informação (nível básico); e a ferramenta de gestão de referências bibliográficas Mendeley. Garcez e Rados (2002) apontavam para o surgimento da biblioteca híbrida, de forma a sanar as necessidades informacionais dos usuários com a inserção das TIC; vê-se nestas categorias a presença de tal biblioteca.

No que se refere à categoria “Recursos Governamentais”, verificou-se a existência de conteúdos nos portais da UFRJ, UFMG e UFSC, com os seguintes conteúdos, respectivamente: disponibilização de *links* de *sites* (OMS e Ministério da Saúde) para manter a comunidade informada sobre cuidados e atualizações relacionados à pandemia; divulgação de estudos referente à COVID-19 publicados em forma de artigos científicos; e disponibilização de um ícone denominado “CORONAVÍRUS (COVID-19)”, o qual direciona o usuário para o site do Ministério da Saúde, contendo informações sobre a COVID-19, respectivamente. A categoria “Recursos da Comunidade”

foi identificada nos portais da UFRJ e UnB e os conteúdos disponíveis são o documento *COVID-19 and the Global Library Field*, elaborado pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) e que apresenta orientações de atuação das bibliotecas frente à pandemia, e a criação de um clube de leitura virtual, disponível tanto para usuários da comunidade acadêmica como para o público externo, respectivamente. A categoria “Preparando-se para Reabrir” foi a única que não apresentou nenhum conteúdo disponível nos portais analisados. A necessidade de informação confiável por parte dos usuários faz dos portais dos sistemas de biblioteca uma fonte confiável de informação, transformando o “bibliotecário em mediador” da informação (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 4).

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A prática profissional do bibliotecário, e, neste estudo em questão, das bibliotecas universitárias brasileiras, sofreu mudanças bruscas devido ao momento conturbado instaurado pela pandemia, pois revelou que nada é definitivo ou certo, e o que é certo hoje pode não ser amanhã, o que justifica a preponderância de algumas categorias sobre as outras. Como exemplo, tem-se a categoria “Educação a Distância e Engajamento”, presente em todos os portais analisados, visto que as bibliotecas universitárias estão fortemente atreladas ao ensino por meio da oferta de bibliografia para os cursos de graduação e pós-graduação, ao passo que a categoria “Preparando-se para Reabrir” não recebeu nenhuma menção nos portais, haja vista que no momento em que o estudo foi realizado, a pandemia ainda encontrava-se em fase crescente no Brasil.

Outro ponto a ser mencionado é que as categorias definidas a partir da ACRL podem não refletir completamente a prática das bibliotecas universitárias brasileiras, uma vez que se trata de um *site* estrangeiro e, assim, pressupõe-se que várias unidades poderiam estar oferecendo outros produtos e serviços não abarcados pelas categorias. Uma vez que as unidades estão se “reinventando” conforme a necessidade da comunidade acadêmica, em especial às que atendem a área da saúde e biológica, que estão com uma grande demanda para pesquisas, um exemplo é a Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

Entende-se também, que devido à pandemia, os portais podem não refletir todos os produtos e serviços oferecidos no período

estudado (maio de 2020), haja vista a rápida mudança do trabalho presencial para o trabalho remoto (pode não ter havido tempo suficiente para fazer todas as mudanças necessárias no *site*), e possivelmente as universidades estariam com número reduzido de funcionários, o que poderia prejudicar a atualização/manutenção dos portais.

Salienta-se a necessidade de futuros estudos nos *sites* individuais das bibliotecas, verificando os produtos e serviços oferecidos por cada universidade para suprir a necessidade dos usuários, tendo em vista que o presente estudo analisou os portais dos órgãos coordenadores das bibliotecas.

Assim, conclui-se e concorda-se com Cunha (2010) que agora, mais do que nunca, é necessária a atualização do bibliotecário frente às atividades que devem ser desenvolvidas e ao uso de novas ferramentas para o atendimento aos usuários. Sabe-se que a formação acadêmica nunca será o bastante para o meio em que terá que atuar, cabendo ao bibliotecário buscar subterfúgios para o desenvolvimento de tais habilidades, de forma que possa satisfazer a necessidades da comunidade a qual está inserido.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, N. B. F. de; BAPTISTA, S. G. Breve histórico da Biblioteconomia brasileira: formação do profissional. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: FEBAB: ACB, 2013. p. 3450-3462.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Environmental scan 2019**: by the ACRL Research Planning and Review Committee March 2019. Chicago: American Library Association, 2019. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan2019.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2020.
- ATIENZA, C. A. Legislação profissional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 1/2, p. 78-97, 1985.
- AZEVEDO, K. R.; OGÉCIME, M. O papel do bibliotecário como mediador da informação na busca pelo letramento informacional. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 18, p. 1-17, 2020.
- BRASIL. Ministério da Educação. **O que é educação à distância?** 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/escola-de-gestores-da-educacao-basica/355-perguntas-frequentes-911936531/educacao-a-distancia->

1651636927/12823-o-que-e-educacao-a-distancia. Acesso em: 26 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Brasil confirma primeiro caso da doença**. 2020. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46435-brasil-confirma-primeiro-caso-de-novo-coronavirus>. Acesso em: 31 maio 2020.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada.

**DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Como é feito o ranking universitário folha: avaliação** usa dados nacionais e internacionais e pesquisas do DataFolha. 2019.

Disponível em: <https://ruf.folha.uol.com.br/2019/noticias/como-e-feito-o-ranking-universitario-folha.shtml>. Acesso em: 16 maio 2020.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

JESUS, D. L. de; CUNHA, M. B. da. A biblioteca do futuro: um olhar em direção ao presente. **Informação & Informação**, v. 24, n. 3, p. 311-334, set/dez. 2019.

LUTZ, K. D.; SCHONFELD, R. C. **Leading a library today: how library directors** are approaching the challenges of the current moment. 2020. Disponível em: <https://sr.ithaka.org/blog/leading-a-library-today/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, mar. 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Organização Pan-Americana da Saúde - Brasil. **Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. OMS. 2020. Disponível em:

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 31 maio 2020.

RODRIGUES, M. E. F. et al. A biblioteca e o bibliotecário no imaginário popular. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 82-95, jan/jun. 2013.

SANTA ANNA, J.; PEREIRA, G.; CAMPOS, S. Sociedade da informação x biblioteconomia: em busca do moderno profissional da informação (MIP).

**Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 68-85, jan./jun. 2014.

SANTOS, A. P. L. dos; RODRIGUES, M. E. F. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul/dez. 2013.

SCHONFELD, R. **Research library digitization has found its moment**: long-term investments pay off and provide lessons for the future. 2020. Disponível em: <https://sr.ithaka.org/blog/research-library-digitization-has-found-its-moment/>. Acesso em: 4 jun. 2020.

SILVEIRA, F. J. N. da. **Biblioteca como lugar de práticas culturais**: uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

# **ANSIEDADE, ANSIEDADE INFORMACIONAL, HOME OFFICE E TELETRABALHO: DESAFIOS PARA OS BIBLIOTECÁRIOS EM TEMPOS DE PANDEMIA**

Stheve Balbinotti

## **1 INTRODUÇÃO**

A ansiedade é um dos transtornos psicológicos que mais causa curiosidade nos pesquisadores que tentam desvendar os mistérios do comportamento humano, sendo ela objeto de estudo de diversas áreas da ciência há muitos anos. Segundo Kapczinski et al. (2003), os sintomas da ansiedade só foram reunidos e caracterizados como uma doença no ano de 1890.

O cenário provocado pela epidemia do novo coronavírus é inédito e, por vezes, caótico para todos os profissionais de todas as áreas. O medo e a incerteza, características quase sempre marcantes em pessoas com o transtorno da ansiedade, parecem estar mais presentes do que nunca no cotidiano, um cotidiano cercado por processos cada vez mais velozes de compartilhamento e disseminação de informações que são praticamente incontroláveis aos olhos e mente humana.

O cenário é propício para o surgimento de malefícios tanto para quem trabalha com informações como para quem apenas a utiliza, e um deles se chama ansiedade informacional ou ansiedade de informação. Um fenômeno que não escolhe sexo, idade ou classe social, ele simplesmente se acopla ao cotidiano do indivíduo e o prejudica. “Só mudam os nomes que você dá à ansiedade.” (BAUMAN, 2004, p. 30). Conforme Souza e Vitorino (2018), a ansiedade informacional pode dificultar os processos que transformam a informação em conhecimento.

A ansiedade informacional aliada ao atual cenário provocado pela pandemia do novo coronavírus pode ser capaz de provocar inúmeros prejuízos psicológicos ou físicos aos profissionais que trabalham com a informação e também para os usuários de ambientes informacionais. Além dos cuidados básicos para não se contaminar com o novo coronavírus durante a pandemia, são necessários

cuidados para não se prejudicar devido ao excesso de informação ou a falta dela no dia a dia.

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), agência que presta serviços à Organização Mundial da Saúde (OMS) nas Américas afirma que a infodemia é mais um problema em meio à pandemia. O termo infodemia significa “[...] grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual.” (OPAS, 2020, *on-line*).

Além das questões psicológicas em torno da pandemia, muitos profissionais precisam se adequar a novas maneiras de trabalho, como é o caso do *home office* e do teletrabalho. Os bibliotecários e as unidades informacionais também sofrem com os efeitos da pandemia e através do trabalho remoto precisam se reinventar a cada dia para que possam cumprir o importante papel social de organizar, processar, recuperar e disseminar a informação para a sociedade.

Segundo a OPAS (2020), é normal sentir medo e ansiedade durante a pandemia e uma das opções para se sentir melhor é conversar sobre os seus sentimentos com alguém. Não é normal que em trabalhos acadêmicos se coloque figuras ou imagens logo na introdução, mas o cenário é diferente e torna-se necessário tomar medidas que busquem ajudar o máximo possível pessoas que estão passando por problemas psicológicos.

**Figura 1** – Converse sobre seus sentimentos.



Fonte: @OPASOMSBrasil (2020).

A conversa pode ser capaz de salvar vidas. Pessoas que não tem ninguém para conversar podem ligar para o número 188 e falar com alguém do Centro de Valorização da Vida (CVV). O principal objetivo da pesquisa é alertar os bibliotecários e demais profissionais para os riscos que a ansiedade e a ansiedade informacional podem causar, ainda mais em tempos de pandemia e em tempos de trabalho remoto.

A seguir, o texto assumirá a seguinte divisão: **Ansiedade: breves considerações; Ansiedade informacional: Procedimentos metodológicos; Bibliotecários, home office e teletrabalho; Considerações finais.**

## **2 ANSIEDADE: BREVES CONSIDERAÇÕES**

O estilo de vida das sociedades modernas produz um número cada vez maior de pessoas com o transtorno da ansiedade e os mesmos podem vir a ter prejuízos psicológicos e físicos decorrentes do transtorno. A pessoa que sofre com o transtorno de ansiedade pode ter a vida pessoal e profissional seriamente afetada e em muitos casos a última alternativa para tentar resolver o problema é a procura por ajuda médica.

Em graus variados, quando os transtornos de ansiedade já estão instalados, inevitavelmente trarão prejuízos significativos para os setores vitais de suas vítimas (vida social, familiar, profissional, acadêmica etc.). (SILVA, 2011, p. 18).

Existem situações em que a ansiedade tende a aumentar como, por exemplo, em uma pandemia. Até mesmo os profissionais da informação, como é o caso dos bibliotecários, arquivistas, museólogos, jornalistas, entre outros, que são capacitados para lidar com a informação e com os dados no dia a dia podem sofrer de ansiedade devido ao excesso ou pela falta de informações em um cenário cercado por dúvidas e incertezas, como é o caso da pandemia do coronavírus.

Ser ansioso é possuir sensação de tensão, apreensão e inquietação, dominando todos os demais aspectos de nossa personalidade. Estar ansioso é tudo isso acompanhado por manifestações orgânicas tais como palpitações

(taquicardia), suor intenso (sudorese), tonturas, náuseas, dificuldade respiratória, extremidades frias etc. (SILVA, 2011, p. 28).

Sanches (2020) afirma que pessoas que sofrem com transtornos mentais, como é o caso da ansiedade, tendem a sofrer ainda mais durante os dias de pandemia. A ansiedade pode ser diagnosticada através da presença dos sintomas psicológicos e físicos que podem causar prejuízos aos indivíduos. Os profissionais que tratam do transtorno devem ser especialistas em saúde mental e são eles que devem indicar a maneira mais adequada para o tratamento.

Serson (2016) descreve alguns sintomas que podem evidenciar o transtorno de ansiedade no comportamento de uma pessoa:

Insônia, falta ou excesso de apetite, nervosismo, medos, esquecimentos, indecisões insistentes, culpas, não conseguir divertir-se de verdade, recontar e remoer os mesmos temas, ter falta de ar, crises de ansiedade, aperto no peito, tonturas, infecção a toda hora, pensamentos angustiantes: você reconhece isso? São todos sintomas físicos e mentais que podem indicar um transtorno de ansiedade ou depressão, mal que atinge cada vez mais a sociedade contemporânea. (SERSON, 2016, p. 13).

De acordo com a pesquisa de Filgueiras e Stults-Kolehmainen (2020, preprint) que visou relacionar fatores comportamentais e psicossociais dos brasileiros durante a quarentena e foi realizada em dois momentos específicos, de 20 a 25 de março e de 15 a 20 de abril através da aplicação de um formulário *on-line* em 1.460 pessoas de 23 estados do Brasil, apresentou resultados preocupantes com a prevalência de pessoas sentindo crises de ansiedade aguda de 8,7% na primeira etapa da pesquisa para um aumento de 14,9% na segunda etapa.

Além das doenças e sintomas causados pelo coronavírus a pandemia pode ocasionar outras doenças que podem ser tão silenciosas e, por vezes, assintomáticas como o próprio vírus, as doenças de cunho psicológico. Assim como o vírus, as doenças decorrentes da saúde mental podem ser mortais, ainda mais em momentos repentinos, como é o caso de uma pandemia.

Se as mortes por coronavírus podem ser contabilizadas, mapeadas, colocadas em gráficos e publicadas diariamente, o mesmo não acontece com um outro aspecto sanitário ligado à pandemia, mas muito menos visível: a saúde mental de toda a população mundial, que está submetida há meses a uma realidade com a qual ninguém está preparado para lidar. (CHARLEAUX, 2020, *on-line*).

Lacerda (2020) afirma que controlar a ansiedade se tornou um desafio em meio às incertezas e inseguranças no contexto de pandemia. Até mesmo em atividades simples como a leitura, a ansiedade pode se manifestar. “A ansiedade de leitura refere-se, então, a uma reação emocional negativa em relação ao processo de leitura e, conseqüentemente, o indivíduo evita ler.” (PICOLLO et al., 2017, p. 238). Existe uma outra forma de ansiedade que também é capaz de se tornar um problema em meio à pandemia e chama-se ansiedade informacional, o assunto da próxima seção.

### **3 ANSIEDADE INFORMACIONAL**

Entende-se por ansiedade informacional o conjunto de sentimentos que podem gerar prejuízos psicológicos – e até mesmo físicos – causados pelo excesso e/ou pela falta de informação no cotidiano do indivíduo. Fatores como as tecnologias que ajudam a disseminar informações e dados cada vez mais rapidamente e a necessidade de estarmos sempre informados e atualizados para que possamos tomar decisões adequadas, são condições determinantes para o crescimento desenfreado da ansiedade informacional.

A ansiedade informacional é um assunto pouco abordado nas áreas da Ciência da Informação e da Psicologia. Normalmente, o assunto acaba sendo abordado de forma indireta. Apresentamos dois conceitos da ansiedade informacional, o primeiro é da literatura científica brasileira: “A ansiedade de informação é o resultado de tudo que achamos que deveríamos saber se confundindo constantemente com aquilo que realmente deveríamos apreender.” (ALVES; BEZERRA; SAMPAIO, 2015, p. 130). O segundo conceito é da literatura internacional e o autor mais conhecido sobre o tema, Richard Wurman, afirma que a ansiedade informacional é a

[...] distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. É o buraco negro existente entre os dados e o conhecimento, que aparece quando a informação não diz o que queremos saber. (WURMAN, 2005, p. 14).

A falta de acesso à informação e as pessoas que a controlam também são causas geradoras da ansiedade informacional. “Nossa relação com a informação não é a única fonte de ansiedade de informação. Também ficamos ansiosos pelo fato de o acesso à informação ser geralmente controlado por outras pessoas.” (WURMAN, 1991, p. 38). Uma das principais curiosidades sobre a ansiedade informacional é que ela pode afetar um indivíduo tanto pelo excesso de informações quanto pela falta de informações, ou por ambos, e tais situações podem ocorrer diversas vezes ao dia.

Existem várias situações gerais que costumam provocar ansiedade de informação: não compreender a informação; sentir-se assoberbado por seu volume; não saber se uma certa informação existe, não saber onde encontrá-la; e, talvez a mais frustrante, saber exatamente onde encontrá-la, mas não ter a chave de acesso. (WURMAN, 1991, p. 49).

Um dos sentimentos que mais colaboram para que o indivíduo sinta a ansiedade informacional é a incerteza. O sentimento de incerteza é quase que inevitável durante uma pandemia. No momento, não há uma vacina e nenhum remédio eficaz para o tratamento do coronavírus, o que aumenta o sentimento de incerteza. “A incerteza é o sentimento dominante de nosso tempo, que se aplica tanto a experiência por meio da qual os sujeitos se definem, quanto a uma forma de se imaginar um mundo futuro e se viver nele.” (SANTOS, 2009, p. 117).

Jungwirth e Bruce (2002) afirmam que o excesso de informações sem contexto contribui para o crescimento da ansiedade informacional. A sobrecarga de informações “[...] mescla o excedente de informação (uma realidade externa) com uma resposta psicológica de sentir-se oprimido (uma realidade interna).” (HARTOG, 2017, p. 46). A falta de tempo para compreender uma informação é outro fato

gerador da ansiedade informacional e também pode provocar danos em questões relacionadas ao aprendizado de um indivíduo.

A ansiedade informacional pode estar ligada aos processos de seleção, interpretação, gerenciamento e aplicação da informação. Uma das principais causas da ansiedade informacional é pelo fato de o indivíduo achar que deve entender todo o universo informacional ao seu redor, algo impossível de ser realizado, pois a disseminação das informações é incontrolável.

Para evitar riscos de se tornar um ansioso informacional existem algumas indicações quanto aos processos que envolvem o uso da informação no dia a dia. Uma das principais tarefas é a de selecionar as informações que realmente são necessárias para não se deparar com situações de falta de controle ou excesso de informações.

O indicado é aprender a selecionar o que realmente interessa, bem como, organizar e administrar as informações que serão pertinentes, dessa forma, diminuindo o quadro de ansiedade informacional e preservando, assim, a saúde mental e física. (ALVES; BEZERRA; SAMPAIO, 2015, p. 133).

Durigan e Moreno (2013) afirmam que é possível reduzir a ansiedade informacional administrando melhor o fluxo de informações recebidas e através da conscientização dos perigos do uso excessivo da informática. Saber entender as próprias limitações e a definir os principais interesses também são atitudes capazes de amenizar ou diminuir com a ansiedade e/ou ansiedade informacional. “Quando percebemos nossas limitações e quando sabemos verdadeiramente o que nos interessa, conseguimos controlar ou pelo menos administrar essas sensações trazidas pela ansiedade.” (OLIVEIRA, 2017, p. 30).

Hartog (2002) apresenta algumas técnicas para os bibliotecários para diminuir e/ou amenizar a ansiedade informacional dos usuários em unidades de informação: dê limitações realistas, comece pelo conhecido, apresente técnicas eficazes de leitura, filtre as informações, crie estratégias organizadas e seja paciente. Não saber buscar, selecionar e usar a informação pode causar falta de controle, sobrecarga de informação e sentimento de incerteza, sintomas da

ansiedade informacional e os bibliotecários podem ajudar os usuários que sofrem com estes malefícios informacionais.

Pessoas com ansiedade, às vezes sofrem com a sensação de falta de controle. Bibliotecários podem ensiná-los técnicas de navegação que controlam a consulta e o recebimento de informações. O info-ansioso pode ser superado por uma sensação de estar sobrecarregado. Os bibliotecários podem ajudá-los a filtrar a inundação de informações. Os ansiosos por informações às vezes experimentam incerteza, bibliotecários podem ajudá-los a pensar crítica e discernidamente sobre informações, treine-os a confiarem no uso de informações. (HARTOG, 2017, p. 49-50, tradução nossa).

Segundo Wurman (2005), a compreensão é a cura para a ansiedade de informação e a compreensão é atingida quando se admite a ignorância de não entender alguma coisa. Portanto, para evitar a ansiedade informacional, uma das primeiras atitudes deve ser admitir que não se sabe algo e não ter vergonha de dizer, para ir atrás de informações que enriqueçam ainda mais os seus conhecimentos.

Com a pandemia do coronavírus a tendência é de que os casos de ansiedade informacional só aumentem. Também, a cada dia as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) apresentam novas ferramentas para disseminar informações e dados. Isto faz com que a cada momento, os indivíduos sejam obrigados a criar e a consumir mais informações, muitas vezes, não importando a qualidade e a fidedignidade das mesmas.

Já era esperado que, em uma sociedade tão conectada como a nossa, o fluxo de informações seria imenso diante de uma pandemia. Para não entrar em parafuso com o volume de dados que chega a todo momento, o melhor é filtrar tudo o que chega até você. (SANCHES, 2020, *on-line*).

O contexto profissional de muitos profissionais foi alterado de maneira forçada pela pandemia, podendo ser capaz de provocar graves prejuízos físicos e/ou psicológicos aos trabalhadores, inclusive

aqueles que trabalham em acesso remoto via *home office* ou teletrabalho, assunto da próxima seção.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A natureza do trabalho se constituiu em uma pesquisa básica. A pesquisa básica “Objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência em aplicação prevista. Envolve verdades e interesses universais.” (OTANI; FIALHO, 2011, p. 57). A partir dos resultados obtidos neste trabalho, pretende-se contribuir para o desenvolvimento de futuras pesquisas.

Visando alcançar o objetivo principal da investigação, o primeiro procedimento foi a realização de uma pesquisa bibliográfica sobre os assuntos ansiedade, ansiedade informacional, *home office*, teletrabalho e pandemia. A pesquisa bibliográfica é importante para a manutenção e/ou aprimoração do conhecimento científico em diferentes campos da ciência.

Entende-se por pesquisa bibliográfica a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode ser realizada em livros, periódicos, artigo de jornais, sites da Internet entre outras fontes. (PIZZANI et al., 2012, p. 54).

Ao longo da pesquisa foram se moldando observações, reflexões e resultados em prol de melhorias quanto à ansiedade e à ansiedade informacional na rotina dos bibliotecários em meio ao trabalho remoto em tempos de pandemia e sempre direcionadas pelas bases teóricas advindas da pesquisa bibliográfica. É preciso destacar que os procedimentos metodológicos

[...] atribuem à produção científica um alto grau de confiabilidade, na medida em que permitem apresentar a comprovação daquilo que afirmam. Não são, portanto, conjecturas, suposições, mas conclusões baseadas em dados da realidade. (PRODANOV, 2001, p. 9).

A base de dados mais utilizada para a obtenção dos materiais foi a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), seguido do portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), LUME – repositório digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e do repositório da *Social Science Research Network* (SSRN). Também foram encontradas informações de fontes como a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), *International Federation of Library Associations* (IFLA), em jornais eletrônicos como O Globo, Uol e Nexô Jornal e em livros.

## **5 BIBLIOTECÁRIOS, HOME OFFICE E TELETRABALHO**

A pandemia mudou o contexto de trabalho de muitos profissionais, alterando drasticamente a rotina dos mesmos. Atividades via *home office* e teletrabalho ganharam força por questões de saúde e também econômicas. Muitos profissionais viram seu cotidiano mudar de uma hora para outra e de forma totalmente inesperada. Muitos bibliotecários se encaixam na atual mudança e estão vulneráveis a transtornos como a ansiedade e a ansiedade informacional mesmo trabalhando no aconchego de seus lares.

O *home office* e o teletrabalho viraram opções aos profissionais de diversas áreas devido ao isolamento social, medida necessária e eficaz no combate ao novo coronavírus. Enquanto não há descoberta da vacina ou de remédios verdadeiramente eficientes contra o vírus, torna-se o isolamento social a maneira mais protetora de si mesmo e dos outros durante a pandemia. O distanciamento físico “[...] foi projetado para reduzir as interações entre pessoas em uma comunidade mais ampla, na qual indivíduos podem ser infecciosos, mas ainda não foram identificados, portanto ainda não foram isolados.” (WILDER-SMITH; FREEDMAN, 2020, p. 2, tradução nossa).

Existe uma certa confusão quanto ao que são e quais são as atividades do *home office* e do teletrabalho. Ao contrário do que muitos pensam, *home office* e teletrabalho não se tratam da mesma atividade, embora sejam trabalhos remotos. O teletrabalho se trata de “[...] um termo usado pela legislação trabalhista para quem trabalha o tempo todo de casa, ou seja, mantém um contrato de trabalho que permite ao funcionário realizar suas atividades fora da empresa.” (MONTE, 2020, *on-line*). Por outro lado, o *home office*

[...] pode ser realizado por determinado período de tempo, manter certa periodicidade ou ocorrer eventualmente fora do ambiente de trabalho. Por exemplo, o empregado pode trabalhar de casa uma ou duas vezes por semana, ou durante a quarentena e depois retornar ao escritório. (MONTE, 2020, *on-line*).

O *home office* e o teletrabalho surgem como boas alternativas para fugir do contágio do novo coronavírus. O bibliotecário se protege, protege os colegas de trabalho e os usuários. O Conselho Regional de Biblioteconomia do Estado de São Paulo (CRB8) (2020) aconselha os bibliotecários a adotarem o teletrabalho sempre que possível para evitar o novo coronavírus.

O maior problema dos trabalhos remotos, como são os casos do *home office* e do teletrabalho, é que são atividades que exigem treinamento prévio e ferramentas eficazes para proporcionar resultados positivos para empregadores e empregados. Conforme a *International Federation of Library Associations* (IFLA), os melhores resultados de trabalhos remotos em bibliotecas pelo mundo durante a pandemia foram em locais onde aconteceram planejamentos prévios e treinamentos adequados aos profissionais das unidades informacionais.

Claramente, a melhor situação é onde foi possível planejar com antecedência, garantindo que todos os funcionários tenham as ferramentas e o treinamento necessários para trabalhar de maneira eficaz e segura em casa e que você possa manter contato facilmente. (IFLA, 2020, *on-line*, tradução nossa).

É preciso que os bibliotecários se adaptem ao novo e momentâneo cenário para que possam continuar desempenhando com êxito as suas atividades e para que contribuam para amenizar ou diminuir os prejuízos causados pela pandemia perante a sociedade, em especial, a sociedade da informação. Além dos problemas de saúde causados pelo novo coronavírus, também surgem problemas como a disseminação das *fake news* e, mesmo atuando de casa, os

bibliotecários podem ajudar na educação de leitores ou usuários para combater este problema.

[...] os papéis dos bibliotecários continuam praticamente os mesmos: informar e educar para o uso da informação e para o desenvolvimento, embora agora envolvam novos contextos, novos públicos, novas composições de acervo, novas formas de acesso à informação, novas demandas, novas maneiras de atuar, que, em contrapartida, exigiram um novo perfil profissional. (BARROS, 2003, p. 31).

Bibliotecários e bibliotecas devem fazer todo o possível, dentro de suas limitações e estrutura, para promover e disponibilizar serviços informacionais às comunidades as quais atendem durante o período de isolamento. De acordo com as recomendações do Conselho Regional de Biblioteconomia do Estado do Rio Grande do Sul (CRB10) durante o período de isolamento, as bibliotecas

[...] públicas, escolares, comunitárias e universitárias, podem e devem contribuir com o isolamento social, oferecendo, dentro dos limites de sua infraestrutura, serviços que permitam e estimulem as pessoas a realizarem atividades relacionadas à leitura e à pesquisa em suas casas, tais como hora do conto online, oficinas, entrega de livros, divulgação de informações sobre fontes pesquisa e de entretenimento, desde que observados as recomendações de segurança para os funcionários. (CRB10, 2020, *on-line*).

Outro trabalho de extrema importância para ajudar a combater o vírus por parte dos bibliotecários, seja em trabalho remoto ou presencialmente, é o apoio prestado aos profissionais da área da saúde em pesquisas. Os bibliotecários também podem dar suporte a pessoas que buscam fontes de informação confiáveis em diversos canais de comunicação sobre assuntos relacionados a saúde.

Os bibliotecários auxiliam os demais profissionais da área da saúde, ajudando-os na busca de casos semelhantes ao problema do paciente, buscando

fontes de pesquisa que auxiliam no diagnóstico do médico (terapeutas, farmacêuticos, enfermeiros, veterinários, pesquisadores, etc.), pesquisas acadêmicas dos estudantes de medicina, e leva informação sobre saúde às pessoas através de diferentes canais de comunicação, tais como portais na Internet e o acervo de unidades de informação. (SILVA, 2005, p. 100).

O trabalho via *home office* ou teletrabalho pode se tornar perigoso, já que “[...] diversos são os fatores que podem fazer o trabalho em esquema *home office* ficar mais cansativo do que o presencial, desde os aspectos físicos até os psicológicos. E isso é agravado pela situação atual de pandemia da Covid-19.” (CRESPO, 2020, *on-line*). Crespo também afirma que seis fatores tornam o *home office* mais cansativo do que o trabalho normal: mudança na comunicação, redução da atividade física, adaptação da rotina, excesso de detalhes tecnológicos, relação com o chefe, preocupação com a pandemia da COVID-19.

Outra dica preciosa para se manter bem durante o isolamento social e em meio ao trabalho remoto é não esquecer de manter o contato com pessoas que você gosta. “Ficar isolado pode ser bastante complicado e agravar a ansiedade e o estresse do momento. Por isso, tente manter contato com as pessoas queridas, como amigos e familiares.” (SANCHES, 2020, *on-line*).

Questões relacionadas à segurança da informação também são fundamentais para quem trabalha por *home office* ou teletrabalho. A maioria dos cursos de graduação em Biblioteconomia do Brasil fornecem aspectos teóricos aos graduandos durante o curso em relação a questões sobre a segurança da informação para que possam ter uma base dos perigos que a sociedade da informação pode ser capaz de provocar. Mas é na prática e nos obstáculos diários que os bibliotecários aprendem a lidar com os perigos causados por situações em que a falta de segurança pode ser capaz de prejudicar horas, semanas e até meses de árduo trabalho. A Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT) dá a seguinte dica sobre a segurança da informação em atividades via *home office*:

A segurança da informação também é um aspecto que deve receber atenção nas atividades desempenhadas em *home office*, pois muitas vezes o trabalhador manipula dados sensíveis ou sigilosos. Para isso, é essencial manter o sistema operacional do computador atualizado e, se possível, utilizar o software de VPN fornecido pelo empregador. (SOBRATT, 2020, *on-line*).

Apesar das recomendações dos órgãos de saúde para a manutenção do isolamento social durante a pandemia, é possível que existam bibliotecas abertas com bibliotecários e auxiliares de biblioteca se arriscando em meio ao coronavírus. Além do uso de máscara e higienização adequada da unidade informacional, é preciso que haja consciência por parte dos bibliotecários e dos usuários para que o vírus não se alastre ainda mais. Como medida de proteção ao vírus, o CRB10 recomenda o seguinte ao profissional que recebe um material devolvido por um usuário:

- Receber o material com luvas e, após, higienizar as mãos com água, sabão e álcool em gel 70%;
- Manter os materiais em quarentena de 5 (cinco) dias após a devolução por um usuário;
- Antes de disponibilizar novamente os materiais, usando equipamentos de proteção individual, higienizar as capas dos livros com álcool e papel toalha, descartando o papel toalha em seguida e higienizando as mãos. (CRB10, 2020, *on-line*).

O *home office* e o teletrabalho surgem em meio à pandemia como uma forma alternativa e por vez obrigatória para a manutenção da rotina de trabalho de diversos profissionais, sendo um deles o bibliotecário. Além das características essenciais para a manutenção das atividades, o momento faz com que os bibliotecários mais do que nunca tenham que buscar ou aprimorar uma outra característica, e ela se chama criatividade.

Muitas vezes, pensa-se que trabalhar de casa e sozinho pode ser melhor e mais rentável em termos de produtividade e, por vezes, é. Mas é preciso reconhecer que existem armadilhas em meio ao trabalho por *home office* e pelo teletrabalho. Muitos trabalhadores não percebem que estão trabalhando mais do que o normal, que estão

mais ansiosos, que estão sobrecarregados de informações e dados ou que estão isolados demais. Faz-se necessário que os bibliotecários cuidem da informação, dos usuários e mais do que nunca que sejam responsáveis por si, pois ser responsável por si é ser responsável pelo próximo. “É pelo direito do Outro que meu direito se coloca. “Ser responsável pelo Outro” e “ser responsável por si mesmo” vêm a ser a mesma coisa.” (BAUMAN, 1999, p. 249).

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em um cenário atípico causado por um vírus que atravessou o mundo e vem causando diversos danos em quase todos os setores da sociedade são necessárias ações para ajudar no combate aos estragos. Os bibliotecários são capacitados para atuar nos diversos processos e mecanismos em relação à busca, seleção, uso, recuperação e guarda da informação, além da educação aos usuários de unidades informacionais. São tarefas essenciais para ajudar no combate ao coronavírus e para o desenvolvimento da sociedade.

O novo coronavírus mudou vários cenários e um deles é o de atuação dos bibliotecários. Atividades via *home office* ou teletrabalho foram adaptadas ao cotidiano do profissional que em muitos casos precisou se reinventar em meio ao trabalho. Trabalhar em casa via trabalho remoto nem sempre é sinônimo de bom trabalho e de boa saúde, é preciso estar atento ao excesso de trabalho e ao surgimento de doenças físicas e psicológicas que podem ser recorrentes da nova maneira de trabalhar.

A ansiedade é uma das doenças psicológicas que mais cresceu entre os brasileiros em meio à pandemia. A ansiedade é uma doença que pode ser silenciosa e o isolamento social pode ser um aliado perigoso. Conversar com pessoas próximas e com familiares é uma forma de válvula de escape da ansiedade; a conversa é fundamental, seja ela por telefone ou de forma *online*.

A ansiedade informacional é outro tipo de ansiedade que ganhou força durante a pandemia, provocada tanto pelo excesso e/ou falta de informações e dados. Para acabar com a ansiedade informacional é recomendado não querer absorver tudo o que o ambiente informacional oferece, pois é impossível saber ou ler tudo em tempos em que a disseminação de informações e dados é incontrolável. Não se sabe o que o futuro nos reserva em meio ao caos da pandemia, mas é importante manter a calma e buscar alternativas

para se sentir melhor psicologicamente e fisicamente no decorrer da pandemia.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, E. N. P.; BEZERRA, S. F.; SAMPAIO, D. A Ansiedade de informação e normose: as síndromes da sociedade da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 130-139, 2015.
- BARROS, M. H. T. C. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: [s.n.], 2003.
- BAUMAN, Z. **Modernidade e ambivalência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.
- BAUMAN, Z. **Amor líquido**: sobre a fragilidade dos laços humanos. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.
- CHARLEAUX, J. P. Luto, medo e ansiedade: o sofrimento psicológico na pandemia. **Nexo Jornal**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.nexojournal.com.br/entrevista/2020/04/13/Luto-medo-e-ansiedade-o-sofrimento-psicol%C3%B3gico-na-pandemia>. Acesso em: 6 maio 2020.
- CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - 8ª REGIÃO (CRB8). **Preparação das bibliotecas ante ao coronavírus**. 2020. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/preparacao-das-bibliotecas-ante-ao-coronavirus/>. Acesso em: 12 maio 2020.
- CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA - 10ª REGIÃO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (CRB10). **Recomendações do Conselho Regional de Biblioteconomia - 10ª Região concernentes ao período de isolamento social protocolos de segurança**. 2020. Disponível em: <https://www.crb10.org.br/noticias/Recomenda%E7%E3o%20COVID-19.pdf>. Acesso em: 13 maio 2020.
- CRESPO, S. 6 motivos que tornam o *home office* mais cansativo que o trabalho presencial. **Uol**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/04/16/6-motivos-que-deixam-o-home-office-mais-cansativo-que-o-trabalho-presencial.htm>. Acesso em: 12 maio 2020.
- DURIGAN, G. M.; MORENO, N. A. O fluxo e a demanda de informação: a busca pelo ponto de equilíbrio na sociedade da informação. **Ponto de Acesso**, v. 7, n. 2, p. 89-106, ago. 2013.
- FILGUEIRAS, A.; STULTS-KOLEHMAINEN, M. A relação entre fatores comportamentais e psicossociais entre brasileiros em quarentena por COVID-19. **SSRN**, 2020. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3566245](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3566245). Acesso em: 6 maio 2020. Preprint.

HARTOG, P. A Generation of Information Anxiety: Refinements and Recommendations. **The Christian librarian**, v. 60, n. 1, 2017, p. 44-55.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS (IFLA). **COVID-19 and the Global Library Field**. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#remote>. Acesso em: 12 maio 2020.

JUNGWIRTH, B.; BRUCE, B. C. Information overload: Threat or opportunity? **Journal of Adolescent & Adult Literacy**, v. 45, n. 5, p. 89-99, 2002.

KAPCZINSKI, F. et al. **Transtorno do pânico: o que é? Como ajudar? Um guia de orientação para pacientes e familiares**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LACERDA, P. Coronavírus: como os jovens podem driblar a ansiedade durante a pandemia. **O Globo**, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/coronavirus-servico/coronavirus-como-os-jovens-podem-driblar-ansiedade-durante-pandemia-24364145>. Acesso em: 6 maio 2020.

MONTE, C. Há diferença entre teletrabalho e *home office*? **Em tempo**, Amazonas, 2020. Disponível em: <https://d.emtempo.com.br/opiniao/201392/ha-diferenca-entre-teletrabalho-e-home-office>. Acesso em: 11 maio 2020.

OLIVEIRA, M. **Os efeitos da ansiedade de informação no comportamento informacional de alunos de graduação em mobilidade acadêmica no exterior**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**. 2020. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic\\_por.pdf?sequence=3](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf?sequence=3). Acesso em: 3 jun. 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **É natural sentir medo, ansiedade e angústia durante a pandemia de #COVID19. Converse sobre seus sentimentos com alguém de confiança. Isso pode te ajudar a se sentir melhor**. 15 maio 2020. Twitter: @OPASOMSBrasil. Disponível em: <https://twitter.com/OPASOMSBrasil/status/1261272832115445763>. Acesso em: 15 maio 2020.

OTANI, N.; FIALHO, F. A. P. **TCC: métodos e técnicas**. 2. ed. Florianópolis: Visual Books, 2011.

PICOLLO, L. R. et al. Ansiedade de leitura e as dislexias do desenvolvimento. *In*: SALLES, J. F.; NAVAS, A. L. (Org.). **Dislexias do desenvolvimento e adquiridas**. São Paulo: Pearson, 2017. p. 235-243.

PIZZANI, L.; SILVA, R. C.; BELLO, S. F.; HAYASHI, M. C. P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012.

PRODANOV, C. C. **Manual de metodologia científica**. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: FEEVALE, 2001.

SANCHES, D. Coronavírus: como segurar a ansiedade diante de tanta informação? **Uol**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/03/16/coronavirus-como-segurar-a-ansiedade-diante-de-tanta-informacao.htm>. Acesso em: 6 maio 2020.

SANTOS, L. O. **Transtornos de pânico**: sua aparição na sociedade de risco. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

SERSON, B. **Transtornos de ansiedade, estresse e depressões**: conhecer e tratar. São Paulo: MG Editores, 2016.

SILVA, A. B. B. **Mentes ansiosas**: medo e ansiedade além dos limites. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

SILVA, F. C. C. **Bibliotecários especialistas**: Guia de especialidade e recursos informacionais. Brasília, DF: Thesaurus, 2005.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES (SOBRATT). **Especial Teletrabalho**: o trabalho onde você estiver. Disponível em: <http://www.sobratt.org.br/index.php/30032020-especial-teletrabalho-o-trabalho-onde-voce-estiver/>. Acesso em: 11 maio 2020.

SOUZA, M. R.; VITORINO, E. V. Competência em informação e ansiedade de informação: estudo bibliográfico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19, 2018, Marília. **Anais...** Marília: ANCIB; UNESP, 2018.

WILDER-SMITH, A.; FREEDMAN, D. Isolation, quarantine, social distancing and community containment: pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. **Journal of travel medicine**, v. 27, n. 2, p. 1-4, 2020.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. Tradução: Virgílio Freire. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação 2**: um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Editora de cultura, 2005.

# **NOVAS PRÁTICAS DE ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM TEMPOS DE PANDEMIA**

Jucyara da Silva Rodrigues  
Carine Monteiro Oliveira de Souza

## **1 INTRODUÇÃO**

Este capítulo apresenta inicialmente breves considerações sobre a formação e a atuação em Biblioteconomia, mostrando as mudanças ocorridas ao longo do tempo, que influenciaram diretamente nesse processo. Apresenta também as competências e habilidades que o profissional precisa ter para conseguir realizar com êxito as suas atividades. Outro aspecto abordado neste capítulo, refere-se ao perfil profissional do bibliotecário, evidenciando a necessidade e a importância de uma educação continuada, para que o mesmo se mantenha atualizado no mercado de trabalho, frente às mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas experimentadas pela sociedade.

Nesse contexto, o objetivo deste capítulo foi identificar quais as práticas e mecanismos os bibliotecários têm utilizado para permanecer ativos nesse período de pandemia, de forma a satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários e manter a biblioteca como um organismo vivo. Desse modo, este capítulo, além de contribuir para a produção científica da área, solidifica o papel do bibliotecário como disseminador da informação, independentemente do suporte em que a informação se encontra, seja ele físico ou digital.

## **2 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE A FORMAÇÃO E ATUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

Inicialmente, o ensino da Biblioteconomia no Brasil possuía duas vertentes opostas. No Rio de Janeiro, o ensino era mais amplo, com uma visão humanística influenciado pela escola francesa. Em São Paulo, o ensino era influenciado pela visão norte-americana e tecnicista. A formação dos bibliotecários ocorria de forma diferente, mas sempre buscando atender adequadamente às necessidades demandadas pela sociedade.

Walter e Baptista (2008, p. 87) alegam que “a formação é fundamental para atender tanto aos anseios da sociedade quanto aos

do próprio indivíduo que escolheu, por algum motivo, seguir determinada carreira.” As autoras afirmam em seu trabalho que a formação do bibliotecário deve ainda servir como instrumento de combate às desigualdades econômicas.

Ao longo dos anos, com a necessidade de padronização do ensino e a criação das Diretrizes e Bases da Educação Nacional, por meio da Lei n.º 9.394 de 1996, as universidades ganharam autonomia para criar cursos de ensino superior, currículos, programas de pesquisa e extensão, entre outros itens, desde que atendessem à diretriz geral. Então, mesmo que houvesse diferenças entre currículos, os profissionais necessitavam possuir uma mesma base.

As diretrizes específicas para os currículos de Biblioteconomia, só surgiram com o parecer CNE/CES n.º 492 de 2001 do Conselho Nacional de Educação/Câmara Superior de Educação. De acordo com o documento, a formação em Biblioteconomia deve englobar tanto conhecimentos gerais e extrínsecos, como conhecimentos específicos da área, intercalando entre o ensino teórico e prático, para uma maior eficiência e eficácia do ensino. Desta forma, o profissional estará apto para

[...] enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta. (BRASIL, 2001).

Apesar da autonomia concedida às instituições de ensino para elaborar seus currículos, o parecer recomenda que se leve em consideração o ponto de vista humanista possibilitando um caráter mais social e cultural à profissão. A Biblioteconomia, como profissão, foi reconhecida em 1962, por meio da Lei n.º 4.084. De acordo com a Lei, o exercício da profissão está autorizado:

- a. aos Bacharéis de Biblioteconomia, portadores de diplomas expedidos pelas Escolas de Biblioteconomia de nível superior, oficiais, equiparadas, ou oficialmente reconhecidas;
- b. aos Bibliotecários portadores de diplomas de instituições estrangeiras que apresentem os seus diplomas

revalidados no Brasil, de acordo com a legislação vigente. (BRASIL, 1962).

Dessa forma, é necessário então que haja uma certificação em órgão competente não podendo a Biblioteconomia ser exercida por qualquer profissional, sem a devida formação. Formação essa que deve preparar o profissional para atuar em diferentes ambientes e níveis. Dentre eles podemos destacar:

- a) o ensino de Biblioteconomia;
- b) a fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação;
- c) administração e direção de bibliotecas;
- d) a organização e direção dos serviços de documentação;
- e) a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência. (BRASIL, 1962).

De uma forma geral, compreende-se que a Lei n.º 4.084 de 1962, reconhece a Biblioteconomia como profissão, regularizando seu exercício e estabelecendo a fiscalização da mesma pelos órgãos competentes. A Lei assegura ainda que apenas profissionais que possuam diplomas em Biblioteconomia, devidamente reconhecidos poderão atuar como bibliotecários.

Vale ressaltar que o bibliotecário precisa ser um profissional dinâmico e versátil, pois executará seu trabalho em ambientes distintos e com públicos diferentes, portanto precisará desenvolver habilidades e competências informacionais relacionadas ao seu ambiente de trabalho, de acordo com o tipo de biblioteca. (REIS, TAMAGNO, BACKES, 2015).

É notório a transformação no ensino da Biblioteconomia no Brasil ao longo dos anos. A formação do profissional bibliotecário carrega consigo influências humanistas e tecnicistas, de forma interdisciplinar e voltada para atender às necessidades da sociedade.

Além de sua formação base, ressaltamos que o bibliotecário necessita de uma educação continuada, que lhe fornecerá as competências necessárias para inovar e se adaptar às novas realidades.

### **3 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO**

No passado, a atuação do bibliotecário estava voltada exclusivamente para o trabalho em acervos tradicionais. O mesmo era conhecido como guardião de manuscritos da biblioteca. Logo, essa era a única forma de organização da informação.

A profissão do bibliotecário é uma das mais antigas do mundo e foi a que mais sofreu mudança desde seu advento. Para se ter ideia no período da renascença dos bibliotecários que eram conhecidos como “guardiões de livros”, isso porque, sua missão era a de salvaguarda dos livros [...] (SILVA, 2011, p. 21).

Todavia, no século XXI, em consequência da globalização e das novas tecnologias, essa atuação não se restringe somente aos materiais bibliográficos. Essa prática ocorre de forma direcionada e centrada, tratando a informação independentemente do suporte em que esteja registrada.

Percebemos essas modificações na atuação do bibliotecário ao longo do tempo a partir de alguns períodos citados como relevantes na literatura biblioteconômica, que ajudaram a influenciar e modificar a atuação como profissional, conforme aponta Guimarães (1997 apud RUSSO, 2010, p. 102):

1911 – 1930: Biblioteconomia com visão erudita, formação humanista, ligada à cultura às artes;  
1930 – 1960: Biblioteconomia com visão técnica, influência norte-americana;  
1960: Reconhecimento da profissão de Bibliotecário;  
1970: Criação dos Cursos de pós-graduação e periódicos da área; 1980: Reformulação curricular e a visão do bibliotecário como agente de/da informação;

1990: Globalização e quebra de paradigmas acarretam em um novo conceito a profissão de bibliotecário, de modo mais abrangente, surge o “Profissional da Informação”. (GUIMARÃES, 1997, p. 27).

As décadas citadas acima demonstram a evolução pela qual o bibliotecário passou no Brasil, visto que no passado, ele tinha um perfil que era mais voltado para a cultura e artes, logo depois ele se tornou mais tecnicista, estando mais preocupado com a organização do acervo. Nos anos seguintes, este profissional estava ligado às lutas de classes em defesa e apoio ao reconhecimento da profissão. Por conseguinte, o bibliotecário começa a se especializar, passando também a atuar na pós-graduação e começando a contribuir como pesquisador.

A partir da década de 1980, o bibliotecário passa a se envolver mais com questões culturais, tornando-se um profissional também voltado para as práticas educativas, em consequência às reformulações do currículo acadêmico. Nos anos de 1990, no Brasil, esse profissional começa a trabalhar com o uso de tecnologias da informática em maior escala. Essa questão se torna mais frequente em sua rotina, fazendo assim com que nos anos 2000 esse profissional tenha uma nova roupagem, passando a não ter um ambiente de trabalho fixo, pois a sua própria formação sofreu modificações permitindo novos ambientes flexíveis de trabalho.

Na atualidade, as atividades exercidas pelo bibliotecário contam com um benefício a seu favor, a tecnologia, pois permite que o conhecimento seja disponibilizado com uma maior velocidade, tornando-o acessível a todos com uma maior agilidade, o que ocasiona consequências na profissão, otimizando a progressão das atividades bibliotecárias e dando a estes profissionais abrangências de espaços de trabalho.

Com as transformações vivenciadas pelos bibliotecários, é necessário saber quais as competências e habilidades que o profissional bibliotecário necessita ter para se adequar ao novo mercado de trabalho por ele conquistado:

A formação do bibliotecário supõe o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da

biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc. (BRASIL, 2002, p. 27).

Os bibliotecários são qualificados com a compreensão interdisciplinar, habilitados a contribuir para o progresso da ciência e da tecnologia como sujeitos envolvidos com a criação de uma sociedade justa, serena e autossustentável.

Conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2002), o bibliotecário, também chamado profissional da informação, precisa deter competências pessoais, sendo elas o diferencial para quem se encontra no mercado. Sabemos que existem muitos profissionais e que cada dia mais pessoas se formam nessa área, porém apenas os capacitados e qualificados conseguem preencher o mercado de trabalho.

As competências pessoais do bibliotecário são:

- 1 Manter-se atualizado
- 2 Liderar equipes
- 3 Trabalhar em equipe e em rede
- 4 Demonstrar capacidade de análise e síntese
- 5 Demonstrar conhecimento de outros idiomas
- 6 Demonstrar capacidade de comunicação
- 7 Demonstrar capacidade de negociação
- 8 Agir com ética
- 9 Demonstrar senso de organização
- 10 Demonstrar capacidade empreendedora
- 11 Demonstrar raciocínio lógico
- 12 Demonstrar capacidade de concentração
- 13 Demonstrar pró-atividade
- 14 Demonstrar criatividade (BRASIL, 2002).

Conforme a citação, observamos que o bibliotecário precisa ser um profissional proativo, conhecedor das novidades, ser sistemático, saber interagir tanto com seus usuários como com sua equipe de trabalho; precisa desenvolver a capacidade de senso crítico para avaliar questões pertinentes ao seu ofício, sabendo conduzir seus resultados. É importante que tenha conhecimento de outros idiomas, pois a informação não se condensa apenas na sua língua; precisa saber se comunicar claramente de forma que possa ser compreendido pelo outro; é necessário ter o domínio das técnicas de negociação, criando projetos e executando-os na biblioteca para sua melhoria, demonstrando capacidade de criar o novo quando precisar; é muito importante que consiga cumprir regras e siga as normas estabelecidas pelo local do trabalho e pelo seu código de ética.

De acordo com Ferreira (2003), não basta ter apenas o domínio do lado técnico, é imprescindível aos bibliotecários conhecerem as competências exigidas pelo mercado de trabalho, na proporção em que as organizações se encontram com o foco voltado para as competências, que são atribuídas aos seus profissionais, isto por consequência da globalização.

Temos observado que os bibliotecários precisam examinar o que fazem de melhor e reiterar o compromisso com a ampliação de suas competências e o crescimento profissional, a fim de que possam agregar valor aos serviços prestados que são a eles designados e disponíveis a seus usuários.

Conforme as novas competências e habilidades, como trabalhar com *designer*, infografia, criatividade para expor informações e indicar conexões entre elas, saber trabalhar com planilhas, novas ferramentas digitais, apresentações, *design thinking*, avaliar a experiência dos usuários, essas competências atribuídas aos profissionais mudam os padrões e também a concepção de que esses profissionais precisam apenas saber e ter conhecimentos técnicos, que incluem a organização e a gestão de bibliotecas. É também necessário acompanhar as mudanças sociais, que terminam por incidir no mercado de trabalho.

O bibliotecário cada vez mais precisa se preocupar com sua formação continuada, qualificando-se no âmbito da alfabetização digital e estimulando também sua equipe para que faça o mesmo. Dessa maneira, ele sempre estará seguindo as mudanças que acompanham sua profissão.

Segundo Ortega y Gasset (1967 apud BAPTISTA, 2004), uma profissão só existe por necessidade de uma sociedade, da mesma forma que a mesma deixa de existir quando não é mais útil. Entendemos que, dessa forma, a profissão do bibliotecário passa a evoluir para os procedimentos que englobam as tecnologias e, para evoluir e acompanhar essa evolução, o bibliotecário necessita estar apto ao desenvolvimento de novas competências que estão atreladas ao uso das tecnologias e de sua alfabetização digital.

#### **4 O PERFIL PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO**

Tradicionalmente, as atividades e funções exercidas pelo bibliotecário estiveram direcionadas mais à conservação do que para a transmissão da informação. Galvão e Baptista (2004, p. 85) afirmam que “mais do que a informação, o bibliotecário deve estar preocupado com a mediação dessa informação”. O profissional deve se preocupar em como o usuário recebe a informação, de forma que satisfaça as necessidades informacionais dos mesmos.

Não obstante, as mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas ocorridas ao longo dos anos, têm influenciado diretamente na formação e, conseqüentemente, no perfil profissional do bibliotecário.

A exigência de um novo perfil profissional com adequação às mudanças, não somente as da área, mas também as que ocorrem no mundo do trabalho, requer uma melhor qualificação, um envolvimento e participação social do trabalhador [...] (GALVÃO; BAPTISTA, 2004, p. 64).

Dessa forma, a educação continuada se torna fundamental, pois contribui para que o profissional se mantenha atualizado no mercado de trabalho e no “saber fazer” de sua profissão. Em consonância, Rodrigues e Azevedo (2012, p. 38) alegam que

O mercado de trabalho demanda que o bibliotecário tenha uma educação continuada para que possa desenvolver suas habilidades, seja através de cursos de especialização, de participação em congressos, palestras, grupos de

discussão entre outras fontes de aperfeiçoamento profissional.

Nesse contexto, são necessários ainda alguns aspectos para uma melhor adaptação desses profissionais frente às mudanças e novas realidades. Dentre eles, podemos citar:

- a. criatividade, enquanto capacidade para gerar (ou antever) o novo;
- b. adaptabilidade, enquanto capacidade de conviver com o novo;
- c. familiaridade tecnológica, enquanto capacidade de tirar proveito do novo;
- d. sólido embasamento na área de especialidade, enquanto capacidade de contextualizar o novo;
- e. clareza quanto às instrumentalidades, enquanto capacidade de agregar valor ao novo;
- f. profissionalismo, enquanto capacidade de vivenciar o novo em uma dimensão coletiva. (GALVÃO; BAPTISTA, 2004, p. 89).

O bibliotecário necessita ser criativo, saber se adaptar, possuir instrução tecnológica, conseguir trabalhar em equipe, integrando todos esses conhecimentos e agregando valor à sua especialidade. Nessa perspectiva, manifesta-se o papel de educador, muitas vezes exercido por este profissional, auxiliando, por exemplo, na educação de seus usuários por meio de atividades que promovam maiores e melhores hábitos de leitura e o uso ético e eficaz das tecnologias de informação e comunicação (TIC) (OLIVEIRA; CRANCHI, 2017).

Reiteramos, assim, a importância de o bibliotecário aprimorar suas competências e habilidades de forma a cativar e satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários por meio de práticas inovadoras, favorecendo seu reconhecimento na sociedade e vencendo o preceito de que está voltado apenas para atividades tecnicistas.

## **5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este trabalho pode ser classificado como pesquisa teórica básica, pois visa à produção de conhecimento sobre as novas práticas de atuação do profissional bibliotecário em tempos de pandemia. Segundo Gerhard e Silveira (2009, p. 34), “objetiva gerar

conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista”.

Quanto à abordagem, ela é qualitativa, pois segundo Marconi e Lakatos (2009, p. 269), “[...] fornece análise mais detalhada sobre investigações, hábitos, atitudes e tendências de comportamentos” de modo que este trabalho busca apresentar as tendências do comportamento e atuação dos profissionais bibliotecários, em vista da pandemia da COVID-19.

Em relação aos objetivos propostos, é exploratória, já que segundo Gil (2002), tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições e proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Além disso, é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis sobre ele.

Quanto aos procedimentos, é uma pesquisa bibliográfica, uma vez que se utiliza fontes como livros, artigos, periódicos e internet como fonte para o presente trabalho. Conforme Boccato (2006, p. 266), “a pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas”.

## **6 AS NOVAS PRÁTICAS BIBLIOTECONÔMICAS EM TEMPOS DE PANDEMIA NO MUNDO**

Os bibliotecários em todo o mundo, no período da pandemia, mudaram seus modos operantes, tiveram que se reformular às experiências e vivenciar novas adaptações à sua rotina. Deste modo, os bibliotecários foram obrigados a se adaptarem ao que é considerado “novo normal”.

As bibliotecas e centros informacionais fecharam as portas diante da disseminação do Coronavírus (COVID-19), uma vez que não se pode realizar atendimentos, o que prejudicou a rotina de todos, principalmente dos usuários que são os principais atores das bibliotecas, que passaram a funcionar exclusivamente *on-line*. Segundo Marquina (2020, tradução nossa), “[...] as bibliotecas estão aumentando sua presença nas mídias e plataformas digitais devido ao confinamento da população”, visto que o atendimento está ocorrendo efetivamente *on-line*, pois os espaços das bibliotecas se encontram fechados.

A realidade de muitas bibliotecas é que o acesso remoto ao acervo da biblioteca já era uma opção comum a toda a comunidade acadêmica, de fato, mesmo antes da pandemia, só que hoje essa prática de trabalho se tornou essencial e, de certa forma, necessária para que elas se mantenham funcionando. Em razão disso, esse “novo normal” pode e deve ser utilizado como uma forma de fortalecer e integrar o acesso físico ao digital e a propagação do acesso remoto às bibliotecas que são fontes de conhecimento.

O fechamento dos espaços físicos não significou uma interrupção total da atividade. Pode-se dizer que dos dois caminhos desenvolvidos pelas bibliotecas, apenas um (o físico) foi fechado e a maioria dos esforços e recursos estão focados no outro que permanece (o digital). (MARQUINA, 2020, tradução nossa).

O bibliotecário passou a trabalhar remotamente e, para tanto, foi necessário se adequar a novas tecnologias, reinventar-se como profissional, capacitar-se e desenvolver suas competências e habilidades em tempos onde a tecnologia é indispensável. Vivemos num tempo onde todos os processos são ou se tornarão digitais e, desta maneira, a biblioteca e os bibliotecários precisam acompanhar esta evolução. Conforme abordado na literatura, “[...] os profissionais da informação vêm passando por modificações no seu perfil e nas suas tarefas profissionais” (BAPTISTA, 2004, p. 24). A referida autora afirma ainda que “[...] o profissional da informação tem necessariamente de se ajustar às novas exigências do mercado.” (BAPTISTA, 2004, p. 36). Vale ressaltar que embora os trechos citados sejam anteriores a esse período de pandemia vivenciado pelo mundo, eles refletem bem a importância de como deve ser a atuação do profissional no contexto de mediação da informação.

Tal atuação precisa se adequar às novas práticas de trabalho impostas pelo mercado e, neste momento, essa se dá de forma remota, exigindo do bibliotecário expertise e alfabetização digital, pois não se limita mais apenas a empréstimos, devoluções e renovações, outros serviços de forma digital vão surgindo e se atrelando à atuação desse profissional.

Ao redor do mundo, verifica-se a ação de muitas bibliotecas se adequando à essa nova realidade, novas formas de atuação do

profissional visando a importância de não perder o real significado da função da biblioteca como detentora do conhecimento registrado em qualquer suporte destinados à consulta, pesquisa, estudo ou leitura.

[...] nossos edifícios podem estar fechados, mas a Biblioteca de Yale está muito aberta e ativa online. A equipe da biblioteca está trabalhando remotamente para dar suporte a aulas e pesquisas online, e serviços regulares da biblioteca – como consultas de pesquisa, workshops e horas de suporte estatístico – estão disponíveis por e-mail e Zoom. Os bibliotecários também estão criando tutoriais em vídeo no YouTube. (SAVLA, 2020, tradução nossa).

Dessa forma, vemos que a biblioteca, mesmo estando fechada, funciona, porque os serviços não se limitam apenas ao atendimento presencial, visto que a biblioteca transcende seu espaço físico, seu material bibliográfico físico e seu atendimento presencial.

Existem outros serviços que podem ser oferecidos ou criados para serem oferecidos aos usuários. Uma prática que está se tornando recorrente são intervenções educacionais como cursos, oficinas e qualificações ministradas através de plataforma de vídeo chamadas, onde pode haver uma conexão remota com várias pessoas. Outro serviço utilizado por bibliotecas é a criação de tutoriais que possam auxiliar os usuários a como terem acesso aos serviços digitais oferecidos pela biblioteca.

Grande parte do nosso trabalho é o mesmo, mas estamos fazendo isso de novas maneiras, à medida que nos adaptamos para apoiar professores, estudantes e pesquisadores em uma situação sem precedentes. (SAVLA, 2020, tradução nossa).

O que acontece é que o trabalho dos bibliotecários, neste tempo de pandemia, mudou de suporte indo de físico ao digital, mas mantendo sua essência com novas formas de disseminar a informação, extraindo assim novas habilidades e competências. Assim sendo, alguns serviços que podem ser ofertados para os usuários durante a quarentena são:

- a) Acesso remoto a bases de dados;
- b) Acesso a coleções digitais;
- c) Serviço de referência *on-line*;
- d) Curadoria de conteúdo da Internet;
- e) Treinamento *on-line*;
- f) Padronização do trabalho acadêmico;
- g) Renovação de empréstimos (GONÇALVES, 2020, tradução nossa).

Conforme a autora nos cita, compreendemos que o bibliotecário pode oferecer a seus usuários, os serviços da seguinte maneira:

- a) Acesso remoto à base de dados: disponibilização de catálogos *on-line* e sugestões e indicações de onde buscar informações e matérias gratuitamente;
- b) Acesso às coleções digitais: disponibilizando listagem de seus títulos por cursos e disciplinas e/ou eixos temáticos nas plataformas utilizadas pela Instituição de Ensino, que podem ser utilizadas remotamente de qualquer suporte eletrônico, como: computador, *tablet* e celular. Dependendo do tipo de biblioteca essas coleções podem incluir variados tipos de obras, como: livros, periódicos, áudios, vídeos, fotografias, reproduções de pinturas e muito mais;
- c) Acesso a serviço de referência *on-line*: sendo eles assíncrono e síncrono. Assíncrono, destacando-se o correio eletrônico da biblioteca (*e-mail*), formulários na *web*, bem como perguntas frequentes deixadas na página da biblioteca ou da instituição. Já nos serviços síncronos, destacamos o *chat*, que pode ser utilizado por aplicativos de interação social como *WhatsApp* próprio da biblioteca, *direct* do *Instagram* da faculdade e/ou biblioteca, *chat* do *Facebook* da página da biblioteca e *Telegram*; por sua vez, a videoconferência também pode ser utilizada pelos mesmos aplicativos;
- d) Curadoria de conteúdo *online*: outro serviço que pode ser realizado são as curadorias ou levantamentos temáticos de conteúdo na internet procurando sempre verificar a veracidade da informação disseminada. Através da

- curadoria de conteúdo, bibliotecários podem indicar fontes confiáveis sobre diversos assuntos;
- e) Treinamento *online*: oferta de capacitações ministradas pelos bibliotecários a fim de ajudar o usuário a como utilizar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca; podem ser customizados, visando atender às necessidades do serviço e do usuário. Exemplos: treinamento de acesso à biblioteca digital, treinamento da Capes, treinamento acerca das normas da ABNT, como fazer pesquisa em base de dados específicas, entre outros;
  - f) Conferências e eventos virtuais: disseminação de eventos criados pela instituição ou externos relacionados a alguma temática de estudo onde consiga reunir várias pessoas como o mesmo interesse. Exemplos: conferências, palestras, *webinars*, aulas etc.;
  - g) Normalização de trabalhos acadêmicos: são mais voltados para a bibliotecas universitárias; contudo, esse serviço é um dos que não sofreu alterações durante este período de pandemia;
  - h) Renovação de empréstimos: procedimentos de praxe como empréstimo, devoluções e renovações *on-line* são serviços simples que devem facilitar a vida do usuário neste período.

Desta forma, a função do bibliotecário, como profissional da informação, é a disseminação e organização da informação checada, independentemente do tipo de suporte documental. Mesmo que atrás de uma tela e sem contato físico com o usuário, é essencial que o bibliotecário conheça seu público, sua equipe e alinhe tudo para que ocorra disseminação legal das informações e dos serviços que querem ofertar.

Por conseguinte, o bibliotecário deve conhecer o que tem de tecnologia disponível para divulgação de serviços e precisa estar atento para saber o que seus usuários vão necessitar nesse período. Para tanto, é primordial que ele conheça seu usuário, suas demandas e procure formas de interagir com o mesmo, não deixando de realizar seu papel de cunho social e educativo.

Aplicativos de comunicação social permitem, em épocas de pandemia, a comunicação efetiva entre usuário e biblioteca,

oportunizando a interação e comunicação efetiva para que os serviços da biblioteca possam ter continuidade sem perdas.

WhatsApp como serviço de biblioteca. Este aplicativo de mensagens instantâneas é a “estrela” dessa situação de confinamento nas bibliotecas argentinas. Utilitários que se manifestaram:

- Divulgação de informações de cidadãos locais e nacionais.
- Canal para enviar mensagens de contenção ao público.
- Espaço virtual para a criação de grupos de trabalho da biblioteca interna.
- Canal de comunicação institucional com os usuários.
- Entre em contato com os usuários para enviar bibliografia.
- Consulta e solicitação a especialistas em saúde, como médicos, psicólogos e intelectuais, sociólogos, entre outros profissionais de saúde, para enviar áudios para oferecer aos usuários antes dessa quarentena e procurar melhorar o humor dos usuários através de as redes sociais.
- Criação de grupos de alunos por ano e professores em uma biblioteca da escola, eles enviam os livros necessários em formato pdf.
- Envio de histórias em formato digital e referência virtual.
- Leitura e gravação de áudio, vídeo e histórias.
- Criação de clube virtual de leitura. (GUTIÉRREZ; CASTAÑO,2020, tradução nossa).

Os autores citados nos apresentam inúmeras práticas que podem ser realizadas pelo bibliotecário remotamente, através de um aplicativo que o mantém conectado ao seu usuário. Um elemento que muito se destacou nesse período foi o *WhatsApp*, que facilitou bastante a vida dos bibliotecários que estão trabalhando de forma *on-line* para atender com excelência seus usuários. Através deles, as bibliotecas estão mais próximas dos seus usuários, atendendo as demandas existentes, pois vários serviços estão sendo disseminados através de seu uso.

Logo, apesar do espaço da biblioteca estar de portas fechadas, essa realidade contribuiu para desmistificar a história do fim da profissão do bibliotecário, pois o mesmo pode atuar em locais que não detêm somente material físico, mas sim em qualquer lugar que contenha a informação registrada independentemente do suporte.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo dos anos o ensino da Biblioteconomia foi sofrendo modificações, alterando-se de acordo com as mudanças vividas pela sociedade. Por conseguinte, o perfil do profissional bibliotecário também se modificou, sempre buscando atender com eficiência e eficácia às necessidades informacionais de seus usuários. Novas competências, habilidades e práticas foram sendo desenvolvidas por estes profissionais, contribuindo, assim, para se manterem atualizados no mercado de trabalho.

Em consequência da globalização, o perfil do bibliotecário da atualidade requer criatividade, capacidade de inovação e adaptação, alfabetização digital, entre tantos outros fatores que influenciam diretamente na realização de suas atividades e funções.

Na atualidade, em tempo de pandemia, é fundamental que o bibliotecário faça uso da tecnologia e dos recursos disponíveis, como treinamentos *on-line*, bibliotecas digitais, divulgação de serviços *on-line*, canais de atendimento direto com a biblioteca etc. Dessa forma, o profissional bibliotecário cumpre com a sua função de disseminador da informação, além de superar o paradigma de bibliotecas e bibliotecários se referirem apenas ao físico, estando na contemporaneidade cada vez mais ligado ao digital.

## REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, S. G. A inclusão digital: programas governamentais e o profissional da informação – reflexões. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 23-30, abr./set. 2006.
- BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Revista de Odontologia da Universidade Cidade São Paulo**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, set/dez. 2006.
- BRASIL. **Lei n. 4.084, de 30 de junho de 1962**. Dispõe sobre a Profissão de Bibliotecário e regula seu exercício. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 02 de julho de 1962.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. In: **VADE Mecum**. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 1709-21.

BRASIL. Ministério da Educação. CNE/CES 492/2001. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 9 jul. 2001, Seção 1e, p. 50.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações** - CBO. Disponível em:

<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso: 25 maio 2020.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan/abr. 2003.

GERHARD, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, A. El trabajo remoto y las bibliotecas. **ProQuest International News**, Espanha, 8 abr. 2020. Disponível em:

<https://internationalnews.proquest.com/blog/latam-es/16163/?fbclid=IwAR1GmeOMhZXaUoTw1jFJUb6l8i8dXlNi2Ilie0Dic7Cuym1HsRyo10ErP90>. Acesso em: 27 maio 2020.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, vol. 9, n. 1, jan./abr. 1997.

GUTIÉRREZ, F. G. C. Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19. **Blog soy bibliotecário**, Argentina, 13 maio 2020. Disponível em:

<https://soybibliotecario.blogspot.com/2020/05/bibliotecas-argentinas-aislamiento.html>. Acesso em: 27 maio 2020.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUINA, J. 61 acciones que las bibliotecas están llevando a cabo durante el confinamiento. **Julián Marquina**, 21 de abr. 2020. Disponível em:

[https://www.julianmarquina.es/acciones-que-las-bibliotecas-estan-llevando-a-cabo-durante-el-confinamiento/?%20utm\\_source=acortador&utm\\_medium=hootsuite&utm\\_campaign=acortadorhootsuite](https://www.julianmarquina.es/acciones-que-las-bibliotecas-estan-llevando-a-cabo-durante-el-confinamiento/?%20utm_source=acortador&utm_medium=hootsuite&utm_campaign=acortadorhootsuite). Acesso em: 27 maio 2020.

OLIVEIRA, A. J. B.; CRANCHI, D. C. O papel da biblioteca universitária como espaço de afiliação estudantil e o bibliotecário como educador e agente inclusivo. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 2, p. 35-47, 2017.

REIS, J. M.; TAMAGNO, V.; BACKES, L. O ensino de biblioteconomia no Brasil. **BIBLOS** - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 29, n. 1, p. 58-76, 2015.

RODRIGUES, A. M. M.; AZEVEDO, A. W. Perfil do gestor da informação em bibliotecas universitárias na região metropolitana do Recife. **Biblios**, (Peru), n. 49, p. 36-43, 2012.

RUSSO, M. **Fundamento de biblioteconomia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: E-papers. 2010.

SAVLA, F. Yale Library responds to coronavirus pandemic. **Yale News**, 24 abr. 2020. Disponível em: <https://yaledailynews.com/blog/2020/04/24/yale-library-responds-to-coronavirus-pandemic/>. Acesso em: 27 maio 2020.

SILVA, E. A. **Competência em informação: educação continuada dos profissionais bibliotecários das instituições privadas do município de João Pessoa-PB**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

WALTER, M. T. M. T.; BAPTISTA S. G. **Formação profissional do bibliotecário**. **Encontros Bibli**: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 25, p. 84-103, 2008.

# GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM *HOME OFFICE*

Caroline Brito de Oliveira  
Clarisse Kloss Pequeno  
Fernanda Filgueiras Gonçalves de Farias  
Mariana Conceição de Melo Pedrosa

## 1 INTRODUÇÃO

Muitas empresas brasileiras adotaram o *home office* como dinâmica de trabalho em função da doença respiratória causada pelo Sars-Cov-2, a COVID-19, e a declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) no dia 11 de março de 2020 (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020). Por não haver tratamento consolidado ou vacina preventiva à doença, o órgão de saúde orientou, como medida de prevenção ao contágio, o isolamento social. Dessa maneira, considerando-se a amplitude característica de uma pandemia declarada, a prática do *home office* foi incorporada a empresas de diversos segmentos econômicos em todo o mundo.

A prática de *home office*, embora não seja nova, foi expandida rapidamente para um número muito maior de trabalhadores, sem que houvesse tempo hábil para o devido planejamento, transição e adequação dos empregados ao novo modelo de trabalho e, até mesmo, para que a infraestrutura de TI (tecnologia da informação) de muitas empresas absorvesse o aumento de tráfego remoto para acesso integral a redes e aos sistemas das instituições.

A estes fatores, acrescenta-se a especificidade da prática do trabalho remoto no contexto da pandemia, que envolve o acúmulo de outras atividades não presentes em uma rotina regular de *home office*, sendo exemplo a presença integral em casa de crianças em idade escolar e a ausência de pessoas para dar suporte na realização de tarefas domésticas, reforçando-se, assim, a necessidade de flexibilização de postura das instituições e de seus funcionários.

Nesse contexto, destaca-se a necessidade da adoção de práticas de gestão da informação e do conhecimento para evitar a dispersão da informação e do conhecimento em uma dinâmica de *home office* e garantir seu compartilhamento tanto durante a quarentena quanto no retorno à rotina normal da instituição.

## **2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO: CONCEITOS**

Não existe consenso na literatura acerca das definições de Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC), sendo difícil identificar os contornos da GC e da GI, pois, segundo Cianconi (2003, p. 68):

Se considerarmos que, pelo menos no que diz respeito à parcela de conhecimento que, ao ser codificado, é explicitado em algum repositório, a Gestão da Informação (GI) e a Gestão do Conhecimento (GC) podem ser vistas como parte de um mesmo processo organizacional (do compartilhamento e registro de parte do conhecimento tácito, passa-se ao conhecimento explícito) [...] (CIANCONI, 2003, p. 68).

Para Bettencourt (2011), a GC se preocupa com fatores como aprendizado e produção do conhecimento, que são desconsiderados pela GI. Enquanto a última engendra esforços para a gestão da informação registrada, a GC cuida de etapas anteriores à geração do produto informacional, como os fatores que favorecem a criação do conhecimento, “[...] que terá a informação, independentemente de seu veículo e suporte, como consequência deste processo.” (BETTENCOURT, 2011, p. 33). Sendo assim, para fins deste trabalho, entenderemos a GI como:

[...] a aplicação dos princípios de administração na aquisição, organização, controle, disseminação e uso de informação relevante que sustente a operação efetiva de organizações de diferentes tipos. Por ‘informação’ se entende todos os tipos de recursos informativos com valor agregado, que tenham origem no interior da organização ou fora dela. Inclui dados, registros e arquivos relacionados às funções da organização, tais como recursos humanos, marketing e de inteligência competitiva (provindos de distintas fontes). O gerenciamento da informação engloba conceitos como qualidade, valor, posse, uso e segurança de informação no contexto de

desempenho da organização. (WILSON, 2003, p. 264, tradução nossa).

Já a GC pode ser entendida, de acordo com Longo (2014, p. 163), como a atividade de “criar condições para armazenar, sistematizar e disponibilizar conhecimentos já explicitados para quem deles necessita e também criar os ambientes adequados para que novos conhecimentos geradores de valor agregado sejam criados nas organizações”, tendo em vista seu objetivos estratégicos.

Ao considerarmos as atividades de uma empresa pública, acrescenta-se ao contexto da GC a finalidade maior de atender às demandas do país e contribuir com seu desenvolvimento, sendo imprescindível considerar ainda os princípios constitucionais da administração pública. Batista (2012, 2016) tem ressaltado o papel da GC neste âmbito e com estes direcionadores definiu a GC como:

um método integrado de criar, compartilhar e aplicar o conhecimento para aumentar a eficiência; melhorar a qualidade e a efetividade social; e contribuir para a legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade na administração pública e para o desenvolvimento brasileiro. (BATISTA, 2012, p. 49).

Considerando-se tanto a perspectiva de Longo (2014) quanto de Batista (2012), entende-se a estratégia organizacional como um direcionador alinhado aos objetivos principais da administração pública e, portanto, embora a definição de Batista não cite diretamente a estratégia organizacional, esta se apresenta como um alinhamento imprescindível para o alcance dos objetivos da GC.

Muitas instituições, tanto públicas como privadas, têm adotado modelos e empregado práticas de GI e de GC em busca de um posicionamento mais estratégico com relação a estes ativos intangíveis, tendo em vista estabelecer ambientes adequados para a criação, armazenamento e compartilhamento de conhecimentos com o intuito de evitar a perda de conhecimentos estratégicos e aumentar a eficiência reduzindo o retrabalho na instituição.

O retrabalho e o melhor aproveitamento de informação e conhecimento nas organizações ganham maior importância no contexto de pandemia e *home office* integral não planejado, uma vez

que recursos tecnológicos e materiais podem se apresentar escassos, inacessíveis ou inadequados para a execução de tarefas necessárias ao funcionamento adequado das empresas.

Adicionalmente, há mudanças nas formas de comunicação com relação às aplicadas em cenários de trabalho majoritariamente presencial, acarretando uma sobrecarga em canais de comunicação instantânea que passam a ser utilizados para suprir a falta da presença física, e a pulverização de informações nestes múltiplos meios, cabendo ressaltar ainda os problemas de segurança de informação advindos de tal prática.

Com o objetivo de promover a GI e da GC nestas circunstâncias e visando evitar a dispersão da informação e do conhecimento e garantir seu compartilhamento, bem como sua segurança, entendeu-se como uma ação relevante a elaboração de material instrucional contendo orientações de boas práticas a serem aplicadas em situações de *home office*.

### **3 BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM HOME OFFICE: PROPOSTA DE UMA CARTILHA**

Souto (2014), ao expor a atuação dos bibliotecários em processos não tradicionais, evidencia as possibilidades de ação das bibliotecas e dos bibliotecários em projetos de gestão da informação e do conhecimento.

Tal realidade é acentuada em ambientes corporativos, onde a informação e o conhecimento são considerados insumos estratégicos e seu compartilhamento se torna vital para a sobrevivência e competitividade da instituição:

O processo de construção coletiva de conhecimento organizacional só é possível em um ambiente de aprendizagem que favoreça o compartilhamento de experiências e de informações entre os indivíduos. A organização que aprende é aquela que dispõe de processos sistematizados onde este conhecimento é compartilhado de maneira significativa e todos se sentem implicados com o próprio desenvolvimento e com isso podem contribuir

para o crescimento da empresa como um todo.  
(LONGO, 2014, p. 155).

Considerando questões a serem observadas e dificuldades relacionadas à informação e ao conhecimento que poderiam ser vivenciadas por colaboradores de empresas, percebeu-se a necessidade de organização de material instrucional contendo boas práticas relacionadas com atividades de trabalho remotas no contexto do *home office*. Optou-se pelo formato de cartilha por se tratar de um compilado de orientações e ideias referentes ao tema, indicando ações objetivas, priorizando o caráter informativo e de orientação.

A partir da análise prévia de diversos modelos de gestão da informação e do conhecimento, tais como: Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública (BATISTA, 2012; BATISTA et al., 2014); processo de Gestão do Conhecimento e da Aprendizagem Organizacional – GCO do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO (MACEDO, [200-]); Sete Dimensões da Gestão do Conhecimento (TERRA, 2005); e Modelo e Referência da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (FUKUNAGA; SAITO, [2017]), foram identificadas sete etapas do processo de GC que contribuem para alcançar os objetivos estratégicos da organização com foco em conhecimento, a saber: identificar, capturar, criar, proteger, organizar, compartilhar e aplicar o conhecimento.

Assumindo o intento de que a partir de uma ótica centrada na prática e não focada em um aprofundamento conceitual esse material pode servir para dar mais visibilidade à temática dentro das instituições, e tendo uma perspectiva inclusiva, buscando sinalizar que a gestão da informação e do conhecimento demanda a participação de todos e que seus benefícios podem ser sentidos no desenvolvimento de atividades diárias e/ou individuais, desmistificasse a concepção de que a prática caberia apenas aos gestores das organizações.

A cartilha foi estruturada em duas partes:

1. Apresentação;
2. Etapas e práticas.

Na seção “1. Apresentação”, foram expostos os objetivos da cartilha, evidenciando seu intuito de indicar boas práticas, além de contextualizar a ação dentro da GC. A segunda seção, “2. Etapas e práticas”, foi estruturada com uma subdivisão para cada uma das

etapas do processo indicadas anteriormente, contendo entre uma e quatro práticas relacionadas. As subdivisões e as práticas vinculadas serão apresentadas a seguir:

**1. Identificar.** Esta etapa, no âmbito da GC, diz respeito à identificação dos conhecimentos e suas lacunas, tendo em vista, a partir desta identificação, agir de forma que os objetivos organizacionais sejam atingidos (BATISTA, 2012). Dessa forma, buscou-se promover as seguintes práticas em contexto de *home office* relacionadas a esta etapa, com suas respectivas orientações:

- **Mapeamento de conhecimentos estratégicos** – identifique quais conhecimentos de sua unidade de trabalho possuem relevância estratégica em relação às atividades da instituição. Oriente o registro desses conhecimentos através de manuais, guias e passo a passos. Indique treinamentos disponíveis *on-line* para capacitação da equipe e programe atividades de orientação e passagem de conhecimento entre os membros do grupo, utilizando as ferramentas *on-line* disponíveis.

- **Avaliação das fontes de informação** – identifique as fontes de informação críticas para suas atividades e, caso não seja possível o acesso a essas bases de dados e diretórios, busque fontes de informações alternativas, atentando sempre para a confiabilidade e a veracidade do conteúdo ali veiculado. Indicamos o uso de fontes de organizações reconhecidas e governamentais.

**2. Capturar.** Informações geradas no contexto de trabalho não presencial no qual se expande o uso de ferramentas de comunicação não convencionalmente utilizadas no ambiente corporativo têm chances de perda e seu registro se apresenta como uma atividade essencial para evitar que isto ocorra. Informações relevantes para o alinhamento das equipes de trabalho e para a tomada de decisões devem estar acessíveis a todos. Para tanto, indicou-se como boa prática a captura e o envio por *e-mail*:

- **Registro de decisões por e-mail** – designe um responsável por registrar as decisões importantes das reuniões por videoconferência e enviá-las por *e-mail* para que todos os participantes envolvidos, independentemente de falhas de conexão e outros problemas técnicos, tomem ciência e a informação possa ser recuperada. Também registre por *e-mail* decisões tomadas por outros meios, como *Whatsapp*, *Telegram*

e telefone. Indica-se o uso do *e-mail* institucional para o envio destes registros, pois aplicativos de mensagem instantânea, devido ao grande fluxo de informação diário, dificultam a posterior recuperação destas informações.

**3. Criar.** A criação de conhecimentos se relaciona com a assimilação de informações e sua consequente conversão em novos conhecimentos e pode se dar a nível individual, da equipe e organizacional (BATISTA, 2012). Por isso, orienta-se:

- **Educação continuada** – utilize plataformas de aprendizagem *on-line* para se manter atualizado. Muitas delas têm ofertado cursos e material didático gratuitos.
- **Elaboração conjunta de documentos** – dado o contexto de isolamento social e a impossibilidade de discussões presenciais, busque elaborar documentos importantes conjuntamente. Utilize o controle de alterações do editor de textos e as caixas de comentários e anotações. Discuta as dúvidas e os pontos levantados para que o material reflita o conhecimento da equipe e tenha a contribuição de todos.
- **Ambientes colaborativos institucionais** – participe mais ativamente dos ambientes virtuais de discussão disponibilizados pela instituição, dada a impossibilidade da participação em eventos presenciais.

**4. Proteger.** Em um contexto em que a informação e o conhecimento ganham status de ativos estratégicos, faz-se necessário assegurar que os mesmos não se percam e que não haja acesso indevido a informações estratégicas. Sendo assim, a etapa de proteção possui grande relevância no processo de gestão da informação e do conhecimento, visando garantir a competitividade frente aos concorrentes. Para tanto, orienta-se:

- **Guarda de originais** – guarde os documentos originais mesmo que enviados em versão digital até a volta da rotina normal de trabalho para que se dê o devido processamento.
- **Compartilhamento de informações** – evite compartilhamento de arquivos institucionais por aplicativos de mensagem instantânea ou *e-mail* pessoal. Utilize ambientes seguros e, de preferência, institucionais para a troca de mensagens, como *e-mail* institucional ou sistema de compartilhamento de documentos interno, sempre respeitando as orientações de segurança da informação da instituição.

- **Videoconferências** – realize videoconferências em plataformas consideradas seguras. Ao iniciar uma chamada de vídeo garanta que todos os participantes estejam identificados e sejam convidados da reunião.

**5. Organizar.** A organização do conhecimento visa a criação de arranjos e identificações que possibilitem sua disponibilização e acesso. Tendo em vista este objetivo, orienta-se as seguintes práticas:

- **Pasta de arquivos institucionais em dispositivo pessoal** – mantenha uma pasta em seu *e-mail* institucional ou em seu dispositivo de trabalho para concentrar e armazenar documentos e informações que devem ser migradas para os diretórios de rede da instituição tão logo o acesso a eles seja regularizado. Desta maneira, evita-se que informações importantes fiquem pulverizadas e sejam perdidas neste período de contingência.

- **Nomenclatura de documentos** – nomeie os documentos de forma compreensível para todos os membros da equipe, inclusive sinalizando o controle de versões. Sugere-se a seguinte estrutura: Tipo de documento\_Assunto\_data\_versão. Ex.: Controle\_de\_compras\_2020.03.25\_v.1.

- **Criação de grupos específicos para comunicação de trabalho** – caso esteja utilizando algum aplicativo de mensagem instantânea para se comunicar com os membros de sua equipe, como *Whatsapp* e *Telegram*, crie um grupo específico da equipe para o *home office*, pois assim as informações trocadas ficam restritas a um ambiente, possibilitando melhor gestão da informação. Recomenda-se, no horário dedicado ao *home office*, silenciar outros grupos para que a atenção esteja focada nas atividades de trabalho e que nada importante seja perdido.

**6. Compartilhar.** Compartilhar o conhecimento está relacionado com “o intercâmbio sistemático de conhecimento entre os membros da organização” (APO, 2009). Ainda de acordo com a organização, existem dois métodos para o compartilhamento: o de armazenamento e o de fluxo. O primeiro seria efetuado por meio de repositórios e outras bases de conhecimento, ao passo que o segundo seria focado na transferência direta entre os indivíduos. Visando esta etapa do processo, indicam-se as práticas a seguir sinalizadas:

- **Participação virtual** – realize e participe de reuniões virtuais de acompanhamento com sua equipe de trabalho para alinhamento, comunicações e tomadas de decisão.
- **Feedback** – dê *feedback* à sua equipe e aos seus gestores. Estamos todos aprendendo a lidar com este novo modo de trabalho e é importante que compartilhem nossas percepções e entendamos o que pode ser melhorado e o que já está dando certo para alinhar expectativas e reduzir ansiedade.
- **Café virtual** – marque pausas do café com seus colegas de trabalho. Basta convidá-los para chamadas de vídeo em horário combinado. A ideia é que sejam momentos de interação e trocas mais abertos, não reuniões de trabalho.
- **Repositório institucional** – deposite o material organizacional no repositório da instituição para que os demais funcionários tenham acesso.

**7. Aplicar.** A aplicação do conhecimento, de acordo com Batista (2012, p. 64), deve estar alinhada aos processos e rotinas de trabalho da organização. Sendo assim, a utilização e reutilização da informação e do conhecimento nas atividades da empresa deve visar melhorias e tomadas de decisão qualificadas. Para tanto, sugere-se:

- **Decisões baseadas em dados** – utilize fontes de dados e informações confiáveis para a tomada de decisões.
- **Utilize material de apoio** – faça uso de manuais, cartilhas e passo a passos, caso existam, garantindo a conformidade dos processos.
- **Lições aprendidas e boas práticas** – comunique aos colegas de trabalho os aprendizados adquiridos neste novo contexto. Faça registros sobre métodos, práticas ou ferramentas que têm facilitado o desenvolvimento de suas atividades nesse período e sobre dificuldades enfrentadas. Compartilhe estes registros com seus colegas para que seus desafios e soluções possam ajudar aos demais.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Buscou-se mostrar uma atuação do profissional da informação frente aos impactos da pandemia mundial de COVID-19 focada na orientação e direcionamento de práticas de gestão da informação e do conhecimento visando auxiliar a plena execução das atividades das organizações neste novo contexto. Nesse sentido, destacaram-se

metodologias e sugestões para a elaboração de documento de caráter informativo e instrucional com objetivo de sensibilizar colaboradores em relação à temática.

Centrando na prática, procurou-se também levantar a reflexão sobre o papel dos atores envolvidos nos processos de gestão da informação e do conhecimento, evidenciando que estes demandam a participação de todos os funcionários de uma instituição e que seus benefícios podem ser sentidos no desenvolvimento de tarefas diárias e atividades pessoais, desmistificando a ideia de que essa gestão caberia apenas à alta administração de uma empresa. Dessa forma, salienta-se a necessidade de orientação sobre boas práticas que podem ser aplicadas em situações de *home office* para evitar a dispersão da informação e do conhecimento e garantir sua devida identificação, criação, preservação, compartilhamento e aplicação tendo em vista alcançar os objetivos estratégicos da organização.

## REFERÊNCIAS

APO. **Knowledge management: facilitator's guide**. 2009. Disponível em: [http://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-39\\_APO-KM-FG.htm](http://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-39_APO-KM-FG.htm). Acesso em: 1 jun. 2020.

BATISTA, F. F. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão**. Brasília, DF: Ipea, 2012.

BATISTA, F. F. et al. **Casos reais de implantação do modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**. Brasília, DF: IPEA, 2014. (Texto para discussão, 1941).

BATISTA, F. F. (Org.). **Experiências internacionais de implementação da gestão do conhecimento no setor público**. Rio de Janeiro: Ipea, 2016.

BETTENCOURT, M. P. L. **Produção e compartilhamento do conhecimento nuclear: a gestão do conhecimento na Divisão de Radiofármacos do Instituto de Engenharia Nuclear da Comissão Nacional de Energia Nuclear**. 2011. 130 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2011.

CIANCONI, R. B. **Gestão do conhecimento: visão de indivíduos e organizações no Brasil**. 2003. 287 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003.

FUKUNAGA, F.; SAITO, A. **Modelo de Referência SBGC**. [2017]. Disponível em: <http://www.sbgc.org.br/uploads/6/5/7/6/65766379/6.modelo-sbgc-fukunaga-saito-2017-08-03.pdf>. Acesso em: 5 maio 2020.

LONGO, R. A importância do conhecimento e do profissional da informação para a estratégia corporativa num contexto de complexidade. *In*: SOUTO, L. F. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. cap. 8, p. [153]-172.

MACEDO, C. C. de et al. **Capítulo 2**: estratégia de integração das práticas de gestão do conhecimento ao modelo de gestão do SERPRO. [200-]. Disponível em: [http://www1.serpro.gov.br/publicacoes/gco\\_site/m\\_capitulo02.htm](http://www1.serpro.gov.br/publicacoes/gco_site/m_capitulo02.htm). Acesso em: 1 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Escritório Regional para as Américas. **Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. 29 maio 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 29 maio 2020.

SOUTO, L. F. Atuação do bibliotecário em processos não tradicionais. *In*: SOUTO, L. F. (Org.). **Gestão da informação e conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. cap. 1, p. 1-26.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

WILSON, T. D. Information Management. *In*: FEATHER, J.; STURGES, P. (Ed.). **International encyclopedia of information and library science**. London: Routledge, 2003. p. 263-278.



# **DIREITOS AUTORAIS EM ÉPOCA DE EDUCAÇÃO 100% DIGITAL: MEDIDA EMERGENCIAL DEVIDO À PANDEMIA 2020**

Luiz Valter Vasconcelos Junior

Samuel Conceição

Simone Lopes Dias

## **1 INTRODUÇÃO**

Estamos vivendo a primeira epidemia de nossas vidas, e nós profissionais da informação-bibliotecários e educadores no geral, estamos frente ao desafio de continuar atuando via tecnologia.

O manual serve para subsidiar os professores em situações menos complexas, facilitando e dando segurança no seu planejamento e preparação das aulas, mas também deixa claro que é impossível dar respostas finais em questões controversas. O capítulo tem como objetivo facilitar a resolução de casos simples, explicar de forma geral e bem resumida o direito autoral e apresentar alternativas no uso de obras que não possuem proteção, que possuem permissão de acesso livre.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesses tempos de pandemia e com a suspensão das aulas presenciais, tem-se observado um crescimento exponencial na migração dos cursos de educação básica para as plataformas digitais de ensino a distância. Tal como afirma Costa (2020) ao relatar o seguinte,

[...] EAD – Ensino à distância se encaixa perfeitamente como solução para a realidade atual. Devido a sua flexibilidade, aos diversos meios de transmissão de conteúdo (vídeos, textos, aplicativos, jogos), aos canais de comunicação existentes, além de beneficiar os diferentes tipos de aprendizagens [...] (COSTA, 2020).

Diante deste cenário, planejar um curso a distância e o seu conteúdo requer também levar em conta a lei de proteção dos direitos

autorais. A proposta deste capítulo é orientar os educadores da Rede de Ensino SESI-SP sobre a legislação, boas práticas e demais fontes no ramo da propriedade intelectual e direitos autorais. Um grupo de bibliotecários do SESI-SP criou um guia dos direitos autorais para elaboração de aulas EAD – Ensino a distância num esforço de oferecer aos professores, em uma linguagem simples e acessível, orientações para lidar com a interpretação da legislação brasileira sobre os direitos autorais diante dos desafios atuais de produzir conteúdo EAD – Ensino a distância.

Pois a atual Lei de Direitos Autorais brasileira é uma das mais restritivas do mundo (GONZALES, 2015). Ao consultar os seus artigos, os docentes, bibliotecários e demais profissionais envolvidos no processo educacional, sobre as exceções e limitações para usos educacionais e para fins de pesquisa se deparam com uma limitação de uso que restringe em grande parte a produção de materiais educacionais que possam subsidiar o ensino à distância.

Numa sociedade em constantes mudanças como a que vivemos, conhecida como Sociedade do Conhecimento, e sustentada pelo fenômeno da globalização cujas características, de acordo com Menino (2014, p. 33-34), são: i) a liberalização dos mercados; ii) desregulamentação das atividades econômicas; iii) reestruturação do Estado de Bem-Estar Social; iv) inovação tecnológica acelerada especialmente das tecnologias de informação e comunicações; v) queda das fronteiras, menos para os trabalhadores pouco especializados; vi) volatilidade das posições e conceitos na economia; vii) concentração por meio de redes de cooperação, **open innovation e alianças estratégicas entre as empresas**; viii) cultura global direcionada pelos países mais ricos, tornando-se a cultura bem econômico; ix) acordos multilaterais de resguardo da propriedade do conhecimento. Desse modo, Peterossi e Itocazu (2005, p. 103-104) afirmam que,

a chamada sociedade do conhecimento permite que as capacidades intelectuais do homem sejam ampliadas, e nessas condições o fator determinante do sucesso das organizações e das pessoas passa a ser a capacidade de dominar um conjunto de saberes que possibilite o acesso às fontes de informação e viabilize a otimização da

formulação de estratégias, permitindo a tomada de melhores decisões.

A comunicação é a ferramenta para o desenvolvimento do homem em nossa sociedade e o desafio da nossa atuação é ser efetivos na transmissão da informação e atender as leis de direitos autorais. A comunicação é elemento chave e imprescindível para o desenvolvimento do ser humano; ferramenta para estar conectado à informação e participar de forma efetiva de nossa sociedade, já que segundo Delors (2012), essa independência do movimento de ilustrações e de palavras que prefigura o mundo de amanhã é característica da sociedade globalizada e que modificou tanto as relações internacionais quanto a percepção do mundo pelas pessoas.

### **3 METODOLOGIA**

Ao longo da história da humanidade, transformações socioculturais estão comumente relacionadas ao desenvolvimento de novas tecnologias. Por conseguinte, as tecnologias digitais, entendidas como produção humana, constituem-se em significativo elemento na composição da atual sociedade.

À parte disso, ainda são responsáveis pela ampliação da possibilidade de acesso a inúmeras outras produções humanas e observação de muitos lugares, paisagens e territórios, independentemente do tempo e da distância, de forma a favorecer o entendimento sobre o espaço geográfico. Nosso crivo é como pulverizar informações e criar nossas produções tecnológicas dentro da lei vigente. Sob essa perspectiva, as tecnologias digitais permitem infinitas produções e atividades, criamos biblioteca digital com contações de histórias, conteúdos do Domínio Público, *link* para realizar *tours* virtuais a museus e monumentos históricos etc., alimentamos diariamente para manter nossos usuários entretidos.

Professores e bibliotecários estão fortalecendo as relações de trabalho à distância através da utilização das tecnologias de informação e comunicação. A elaboração dos conteúdos tem levantado questionamentos acerca da lei. Por muitas vezes, os bibliotecários recebem estes questionamentos sobre o uso de obras, referencia, indicação de fontes.

Segundo Lévy (1999), o professor além de ser o mediador do conhecimento, tem a responsabilidade de autoria das produções para

suas aulas, e, por consequência, torna-se responsável pelos recursos que utiliza e está inserido como peça central na discussão de como lidar com as questões de direito autoral.

Os professores estão ministrando suas aulas via *web*, e usam a criatividade para cativar a atenção de todos, utilizando *site* e *software* específicos, para oferecer uma aula dinâmica. A utilização da *web* como uma das formas possíveis de se realizar pesquisa, compõe, portanto, dentro das dimensões atitudinal e procedimental do conhecimento, fundamental, pois além do desenvolvimento de critérios de seleção, análise, verificação e sistematização de informações, é também primordial o desenvolvimento de posturas e condutas reconhecedoras dos direitos autorais de toda produção intelectual e das formas de referenciar as fontes pesquisadas.

Ainda sobre o desenvolvimento de atividades de pesquisa, as ações posteriores à escolha e coleta de dados podem se constituir na efetiva elaboração de conceitos pelos estudantes. Nessas ações, a importância da interação entre estudante-estudante e professor-estudantes ganha amplitude, visto que o diálogo apura os processos de reflexão, crítica e argumentação.

Quando instigados a elaborarem apresentações orais, seminários e debates, os estudantes podem, por meio de produções digitais, materializar conceitos e organizar argumentos, ou seja, a partir das pesquisas realizadas, produzir apresentações gráficas, editar mapas mentais, elaborar infográficos ou outras produções digitais que os auxiliarão na comunicação de suas ideias.

Em continuidade à premissa de que o diálogo é uma prática inerente à área, diferentes jogos, trechos de filmes, animações, anúncios publicitários, livros virtuais, hipertextos, clipes de músicas, páginas *web* entre outros recursos digitais, constituem-se em interessantes objetos de aprendizagem dos quais o professor pode se valer para encetar discussões com suas turmas. Essas discussões, por sua vez, podem ser fomentadas síncrona ou assincronamente por meio de ambientes virtuais, plataformas de aprendizagem ou mesmo por mídias sociais.

Sugere-se a utilização de *software* de autoria em que o professor possa criar os seus próprios objetos de aprendizagem, *sites* que contenham linguagem adequada à faixa etária e que possibilitem ao estudante navegar sem ajuda e compreender o seu conteúdo, propiciando a pesquisa orientada. Objetivando explorar ferramentas

que auxiliem a construção do conhecimento geográfico, pode-se visualizar o mapa ou a imagem de satélite dos bairros em que residem ou estudam. Para tanto, é preciso que o professor analise o *software* e *sites*, permitindo que além da pesquisa o estudante tenha autonomia e condições de comparar, relacionar, inferir e situar-se no ambiente.

A utilização de *slides*, filmes, imagens, mapas em três dimensões e animados suprem integralmente toda a carga visual que o ensino e aprendizagem de história e geografia necessitam, especialmente nos anos iniciais do ensino fundamental, fase em que as descobertas precisam ser experimentadas e sentidas.

Com o crescimento da atividade intelectual no uso das plataformas de EAD – Ensino à distância, a atenção dada às questões dos direitos autorais também aumentaram, pois este ambiente virtual permite a disseminação de conteúdos informacionais, artísticos e literários. A crescente importância da atividade intelectual no uso das plataformas de EAD – Ensino a distância requer atenção especial no trato dos direitos autorais.

Afinal o docente, produtor de conteúdo educacional, para uso e veiculação através das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) pode adaptar, modificar, editar ou mesmo resumir conteúdos para colocar em materiais educacionais. Contudo, é importante ressaltar que esses materiais, com os quais o docente irá trabalhar devem estar sob a condição de domínio público ou mesmo que estejam licenciadas em termos que permitam a adaptação, modificação e a edição (ALMEIDA; DEL MONDE; PINHEIRO, 2013).

Nesse contexto, quando o professor prepara suas aulas para EAD – Ensino a distância, utilizando-se das obras de terceiros, deve estar ciente dos direitos autorais. Nem sempre a lei deixa claro o que pode e o que não pode ser feito com uma obra, especialmente no âmbito da escola, onde em muitas atividades em sala de aula, faz-se uso de vídeos, imagens, textos.

Seguem algumas dicas: Após realizar uma pesquisa por materiais, como devo proceder? Pesquisei produções artísticas como: vídeos, imagens, jogos para minhas aulas (Figura 1).

**Figura 1** – Material sobre Lei de Direitos Autorais.



Fonte: Dados da Pesquisa

O Direito autoral brasileiro é disciplinado essencialmente pela Lei n.º 9.610/1998, LDA – Lei de Direitos Autorais, e oferece proteção às obras intelectuais nos campos literário e artístico. Vale lembrar que também os programas de computador são protegidos pelo direito autoral, nos termos da Lei n.º 9.609/1998. Para conhecer mais sobre ela na íntegra acesse: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9610.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9610.htm).

O portal Domínio Público é um ambiente virtual constituído de obras literárias, artística e científicas na forma de textos, sons e vídeos que disponibiliza informações e conhecimentos de forma livre e gratuita.

Licença é o termo utilizado para determinar a forma de uso de publicações de propriedade intelectual que, por sua vez, pode seguir diferentes limitações, conforme reivindicação do autor. Essas licenças podem restringir o uso das publicações, como também podem dar acesso à informação de maneiras distintas, conforme o interesse do autor.

O *Copyright* é o exemplo de licença em que todos os direitos da obra são exclusivos e reservados ao autor e só poderão ser utilizados com autorização do mesmo. Já na lista a seguir, há exemplos de licenças abertas ofertadas ao proprietário intelectual da obra com uma variedade de possibilidades de liberação do uso de sua criação que poderão ser escolhidas conforme seu interesse: as licenças *Creative Commons* (BY-NC, BY-NC-AS, BY-NC-ND, BY-ND-NC, BY-ND-AS) são várias licenças públicas que permitem a distribuição gratuita de uma

obra protegida por direitos autorais. É usada quando um autor quer dar às pessoas o direito de compartilhar, usar e construir sobre um trabalho que ele criou. Há obrigação de sempre citar e referenciar o(s) autor(es) (direito moral/paternidade – LDA).

Existem vários tipos de licenças *Creative Commons*. As licenças diferem por várias combinações que condicionam os termos de distribuição.

**Possibilidades:**

- Utilização de obras com licença autoral aberta para reprodução parcial ou integral, edição, adaptação, tradução, execução, exibição, exposição e inclusão (importante sempre verificar quais as liberações que a licença da obra permite);
- Citação de publicações em qualquer meio de comunicação, inclusive no meio eletrônico, conferindo a esta o uso das normas da ABNT;
- Indicação de referência segundo normas da ABNT de vídeos, livros em PDF, *E-books*, artigos, músicas, imagens ou qualquer material bibliográfico para as obras com licença exclusiva do criador;
- Uso de obras de domínio público, indicando a referência da mesma, segundo normas da ABNT;
- Reprodução de um exemplar ou trechos para uso PRIVADO sem intuito de lucro.

**Não Permitido:**

- Utilização de obras com licença autoral exclusiva do criador para reprodução parcial ou integral, edição, adaptação, tradução, execução, exibição, exposição e inclusão para uso comum;
- Baixar vídeos, livros em PDF, *E-books*, artigos, músicas, imagens ou qualquer material bibliográfico para compartilhar em plataformas digitais de uso comum sem autorização prévia do autor ou aquisição dos direitos de uso da obra.

As leis sobre Direitos autorais são evidentes, precisamos estar atentos e informados sobre as restrições para compartilhar, copiar e baixar obras, atentar as normas da ABNT, referenciando e citando os autores.

As atividades de leitura integral que simulam aula presencial em plataformas como *Zoom*, *GoogleMeetings* etc., e que sejam restritas à

comunidade escolar é liberada; é como se fosse o educador lendo para seus usuários.

Vale lembrar que existe também uma diferença entre leitura integral da obra e a contação de história de uma obra. Na contação de histórias existentes no ambiente virtual, os contadores de histórias se inspiram nos livros e dão créditos da história da obra impressa, mas contam as histórias de maneira oral e com suas próprias palavras.

## **4 RESULTADOS**

O uso inadequado de publicações implica na aplicação de sanções indicadas na Lei n.º 9.610 e Lei n.º 10.695. O uso de referências, além de justificar adequadamente de onde foi retirada a informação, engloba também a questão ética, pois o autor intelectual de uma obra detém os direitos morais (artigo 24 da LDA), que são o vínculo perpétuo entre o autor e a sua obra e, portanto, relacionam-se com a personalidade do autor. Esses direitos, os direitos morais, são inalienáveis e irrenunciáveis, ou seja, o autor não pode vendê-los ou mesmo negá-los. Apropriar-se de conteúdo sem dar o devido crédito à fonte é imoral, além do fato de poder facilmente resultar em uma ação judicial. O EAD – Ensino a distância deve se adaptar à legislação. Com o passar do tempo e a experiência adquirida indicarão o caminho e fortalecerão as medidas em atendimento à lei.

O papel dos bibliotecários se concentra no apoio aos professores na produção dos conteúdos para as aulas e no uso de vídeos, imagens, textos de forma a zelar pela autoria das obras. Eles vêm auxiliar os professores na análise das situações que aparecem, indicando meios para não infringir os direitos autorais. Por conseguinte, o uso sem autorização é defensável, autorizável, quando a finalidade, o objetivo é acadêmico, tratando-se da área educacional. Porém, se a finalidade for diferente desta, há que se solicitar a autorização.

## **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, D. P.; DEL MONDE, I. G.; PINHEIRO, P. P. (Coord.). **Manual de propriedade intelectual**: versão 2012-2013. São Paulo: Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, [2013].

BRASIL. **Lei nº 10.695, de 1º de julho de 2003**. Altera e acresce parágrafo ao art. 184 e dá nova redação ao art. 186 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, alterado pelas Leis nº 6.895, de 17 de dezembro de 1980, e 8.635, de 16 de março de 1993, revoga o art. 185 do

Decreto-Lei nº 2.848, de 1940, e acrescenta dispositivos ao Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 – Código de Processo Penal. Brasília, DF: Presidência da República, [2003].

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1998].

COSTA, G. EAD – Educação a distância ganha impulso com a suspensão das aulas: Educação a distância exige do aluno disciplina e foco. Educação.

**Agência Brasil**. 29 mar. 2020. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2020-03/ead-ganha-impulso-com-suspensao-das-aulas>. Acesso em: 28 maio 2020.

CREATIVE Commons Brasil. Disponível em: <https://br.creativecommons.org/>. Acesso em: 15 maio 2020.

DELORS, J. **Educação: um tesouro a descobrir**. São Paulo: Cortez, 2012.

GONZALES, C. Direitos autorais & bibliotecas. **RBBB**: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 93-94, 2015.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MENINO, S. E. **Educação Profissional e Tecnológica na Sociedade do Conhecimento**. São Paulo: Centro Paula Souza, 2014. (Coleção Fundamentos e Práticas em Educação Profissional, v. 2).

PETEROSSO, H. G.; ITOCAZU, N. A. As novas tecnologias de informação e a prática docente. *In*: PETEROSSO, H. G.; MENESES, J. G. C. (Org.). **Revisitando o saber e o fazer docente**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005. Cap. 6, p. 103-113.



# A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DA SAÚDE EM TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19 E HIPERINFORMAÇÃO

Laura Valladares de Oliveira Soares

Bruno Luce

Lizandra Brasil Estabel

## 1 INTRODUÇÃO

No dia 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial de Saúde (OMS) foi informada pelo governo da China a respeito de casos de pneumonia de etiologia desconhecida detectados na cidade de Wuhan (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2020, p. 1). Em 31 de janeiro de 2020, apenas um mês após o recebimento deste comunicado, a OMS declarou que o novo coronavírus (Sars-Cov-2) caracteriza uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, e quarenta dias depois decretou a COVID-19 como uma pandemia. Em um período de dois meses e meio uma doença que teve início em um país se alastrou para o mundo computando 1.069.953 mortes e 37.019.381 casos confirmados até 10 de outubro de 2020 (OMS, 2020). Existem registros de pelo menos três novos coronavírus desde 2002, conforme explica Dominguez (2020, online): “[...] Sars (que causa síndrome respiratória aguda grave) em 2002, Mers (síndrome respiratória do 3601 Oriente Médio) em 2012 e COVID em 2019. O referido autor também explica que a nomenclatura de COVID é um acrônimo com *coronavirus disease 2019* (**Doença por coronavírus**) e o número 19 é devido à sua descoberta ter se dado no ano de 2019.

Antes da COVID-19, a OMS (2002) tinha decretado seis casos de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional:

- 25 de abril de 2009 – pandemia de H1N1;
- 5 de maio de 2014 – disseminação internacional de poliovírus;
- 8 agosto de 2014 – surto de Ebola na África Ocidental;
- 1 de fevereiro de 2016 – vírus zika e aumento de casos de microcefalia e outras malformações congênitas;
- 18 maio de 2018 – surto de Ebola na República Democrática do Congo.

Entre os seis, somente a H1N1 foi declarada pela OMS como pandemia, visto que, segundo a própria OMS (2020), o termo pandemia se caracteriza pela distribuição geográfica de uma doença e não pela sua gravidade.

Em artigo comparativo com a gripe espanhola e a H1N1, Alvarez et al. (2009) ressaltam que a disseminação de H1N1 se propaga mais rapidamente que a da gripe espanhola, tanto a doença propriamente dita quanto às informações a seu respeito:

A gripe hoje viaja por aviões, as notícias propagam-se quase em tempo real, as pessoas morrem principalmente em hospitais, em sua maioria péssimos, mas integrados a uma rede de instituições médico-sanitárias muito mais densa que a de 1918-1919 (ALVAREZ et al., 2009, *online*).

O período da COVID-19 também se caracteriza pela expansão e consolidação das redes sociais, gerando com isso um aumento informacional expressivo. Segundo Souza, Almeida e Baracho (2015, p. 169), as “redes sociais romperam limites geográficos de conectividade; a nova explosão de informações rompeu com a possibilidade do tratamento individual e intelectual aos registros”. Assim como o vírus, que encontrou maior facilidade de propagação com a evolução do transporte, a informação conseguiu mais facilidade de propagação com o aumento e a expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Com o surgimento das tecnologias digitais, as transformações da sociedade da informação e o estabelecimento de um cenário no qual se reconhece a incessante necessidade de informação, são desenvolvidos “mecanismos que aprimorem e facilitem a recuperação, o acesso e o uso da informação, independentemente de seu suporte, forma, tamanho e linguagem” (SANTOS; MEDEIROS, 2012, n.p.). Na sociedade atual, a informação é o componente agregador da dinâmica econômica, social e cultural dos sujeitos, garantindo para aqueles que a detêm uma posição relevante. Informação essa, que quando em excesso, pode trazer mais danos do que benefícios, fazendo-se necessária a expertise de um profissional na área de informação que atue na linha de frente com os pesquisadores e profissionais da saúde: o bibliotecário.

A metodologia utilizada neste estudo bibliográfico foi definida em função do objetivo proposto para o mesmo, que busca importância dos bibliotecários enquanto agentes mediadores de informação no período de pandemia da COVID-19 e hiperinformação.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

É um estudo de caráter qualitativo, que responde a questões particulares. E por ser um fato considerado recente, as ações realizadas compreendem o período em que a pandemia acontece (desde dezembro de 2019 até maio de 2020). Sendo assim, fomos em busca de ações que estão sendo realizadas diretamente em seus canais de divulgação, tais como sites institucionais das bibliotecas e páginas das unidades de saúde. Visamos buscar ações diversas dos bibliotecários, por isso não nos limitamos a um único tipo de ação executada, para quem sabe assim, incentivar, e na medida do possível, apresentar iniciativas que sirvam de modelo para serem replicadas por outros profissionais em outros espaços de informação.

Ao longo do texto, serão apresentadas ações realizadas por bibliotecários que atuam em instituições de níveis nacionais e internacionais na área da saúde, como também iniciativas regionais de bibliotecários para o enfrentamento e auxílio durante a pandemia, a fim de exemplificar o papel desse profissional.

## **3 HIPERINFORMAÇÃO E A PANDEMIA**

As TIC democratizaram a produção de informação tornando a sociedade, que anteriormente era tida como uma receptora passiva de conteúdo, em produtora informacional, o que acarretou algumas consequências, dentre elas a hiperinformação. Ao pré-fixarmos o hiper, atribuímos a conotação de excesso devido à sua definição (AURÉLIO, 1986). E excesso, segundo o Dicionário Aurélio (1986, p. 738), pode significar “aquilo que excede ou ultrapassa o permitido, o legal, o normal; sobra, sobejo.”

O psicólogo britânico Lewis (1999) denominou de Síndrome da Fadiga da Informação (SFI) o excesso de informações que recebemos todos os dias. Tem como um dos seus principais sintomas a diminuição do senso crítico, deixando-nos vulneráveis para qualquer conteúdo informacional recebido, seja ele verdadeiro ou mentiroso.

Hazelwood (2000) utiliza o termo sobrecarga de informação (*Information Overload*) para tratar sobre os danos que esse excesso

pode causar à pessoa. Embora a autora concentre seu estudo nas informações diárias produzidas pelo trabalho ou propagandas, ela pontua que a internet pode potencializar essa sobrecarga. Outro autor que também se preocupou com o tema foi o espanhol Cornella (2004), que ao se referir ao assunto cunhou o termo: **infoxicação**, que se trata da junção de duas palavras: **Informação** e **Intoxicação**.

Autores como Han (2018, p. 106) percebem esse excesso de informação como algo negativo para sociedade, pois “quanto mais informação é liberada, mais o mundo se torna não abrangível, fantasmagórico”. Os quatro autores compreendem que a facilidade de produção e a falta de filtros impulsionam essa produção informacional e consideram como preocupante os efeitos que elas podem causar em um indivíduo.

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e a OMS ao avaliarem o agravamento dessa questão durante a pandemia de COVID-19, desenvolveram uma cartilha a fim de explicar os efeitos da infodemia. O termo foi cunhado pelas organizações a partir do artigo de Zarocostas (2020):

A palavra **infodemia** se refere a um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual. Nessa situação, surgem rumores e desinformação, além da manipulação de informações com intenção duvidosa. Na era da informação, esse fenômeno é amplificado pelas redes sociais e se alastra mais rapidamente, como um vírus. (OPS; OMS, 2020, p. 1, tradução nossa).

Assim como Cornella, a OPAS e a OMS utilizaram a combinação de duas palavras para cunhar um novo termo, **Informação** e **Pandemia**, e assim como os termos anteriores a infodemia aponta o excesso de informação como um problema. Vale ressaltar que a infodemia foca mais na produção de *fake news* dentro das redes sociais, enquanto os outros termos visam englobar a situação mais amplamente.

Compreendendo que o excesso de informação e seus problemas não estão ligados somente às *fake news*, mas sim a uma sobrecarga

informacional de maneira geral, faz-se ainda mais relevante a figura do bibliotecário como profissional capacitado para a seleção e disseminação desse conteúdo de maneira eficaz e precisa.

#### **4 O BIBLIOTECÁRIO E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Um dos diversos papéis desempenhados pelo bibliotecário é o de mediador; este realiza a mediação entre leitura, informação e leitor, além de orientar os usuários no uso dos suportes informacionais (ESTABEL; MORO, 2011). Os bibliotecários, enquanto mediadores da informação, são os profissionais qualificados para auxiliar os sujeitos no desenvolvimento de sua visão crítica, com o objetivo de se tornarem protagonistas no processo informacional. Além da definição de Estabel e Moro (2011), outros autores também definem a mediação enquanto função desempenhada pelo bibliotecário. Para Kuhlthau (1992), o termo mediador pode ser definido da seguinte maneira:

O termo mediador, mais do que um intermediário, é usado para a intervenção humana de assistência para a busca e aprendizagem do acesso e uso da informação. Um intermediário intercede entre a informação e o usuário, mas isso não envolve necessariamente a interação humana. O mediador, entretanto, implica na pessoa que dá assistência, dirige, possibilita e, outrossim, intervém no processo de pesquisa da informação, de uma outra pessoa. São identificados dois tipos de mediadores: os informais e os formais, como os bibliotecários, e dois tipos de mediação: os recursos e acessos à informação e outro que se relaciona ao processo, com vistas à aprendizagem para a solução de um problema (KUHALTHAU, 1992, p. 128).

A mediação define algo concreto e pode ser vista como um termo para descrever uma ação a ser realizada, caracterizada como uma ação de interferência realizada pelo profissional da informação com o uso de objetos informacionais

[...] direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação

que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Desta forma, a mediação da informação ganha destaque em pesquisas, nas quais figura como um dos fazeres essenciais do bibliotecário. Cabe ainda destacar que o processo de mediação precisa ser moral e ético, e que o profissional da informação pode (e deve) ser um agente que interfere no processo de mediação com o objetivo de mostrar informações manipuladas, pois o bibliotecário além de mediador de informação é um educador. Assim, o profissional da informação precisa “[...] assumir seu papel perante a sociedade, onde este não só organiza e dissemina informação, mas realiza uma apropriação eficiente que satisfaça uma necessidade informacional do usuário” (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, n.p.). Contudo, ao resolver uma determinada necessidade informacional, este profissional precisa ser capaz de fazer provocações aos sujeitos, para que novas necessidades informacionais sejam manifestadas.

A mediação da informação pode ocorrer tanto de maneira implícita, quanto explícita. Esta se dá implicitamente quando o profissional da informação:

Busca, filtra, seleciona, armazena e processa a informação levando a equipe de saúde a melhor e mais atualizada evidência científica, clinicamente relevante e aplicável a um determinado problema em questão, que possa vir a surgir sobre determinado estado clínico de um paciente, sanando dessa maneira as possíveis necessidades informacionais dos profissionais clínicos, bem como melhorando o tratamento, terapia e diagnóstico do paciente (BIAGGI, 2019, p. 44).

E a mediação ocorre de maneira explícita quando existe interação entre profissional da saúde e da informação, e este

[...] avalia e responde às necessidades clínicas do profissional da saúde com informações relevantes que deem suporte a tomada de

decisões relativas ao quadro clínico do paciente, melhorando a sua qualidade de vida e bem estar (LAPPA, 2004, *online*).

É possível perceber, por meio da colocação dos autores, que a mediação não deve ficar restrita apenas às atividades presenciais voltadas ao usuário, que no contexto da saúde, são os profissionais da saúde, os pacientes e a comunidade, mas que englobe todo o fazer do bibliotecário, visto que a mesma está inserida com ou sem a presença física do usuário.

Este profissional que atua como mediador junto à equipe médica deve ser qualificado para atuar na área da saúde, necessita saber trabalhar em equipe, ser organizado, disciplinado, precisa desenvolver habilidades necessárias para se relacionar com o público, possuir um comportamento adequado à sua função, conhecer as necessidades de informação dos usuários e ter competências gerenciais e de negociação.

## **5 BIBLIOTECÁRIO NA SAÚDE EM TEMPOS DE PANDEMIA**

De acordo com o estudo realizado por Ferreira (2003), foi possível constatar que o papel do profissional da informação é o de “assistir, intermediar e apoiar outras pessoas na busca de informações”, ser um mediador. Contudo, “a evolução das TIC, dos suportes e dos produtos informacionais exigem modificações na atuação, formação e capacitação deste profissional” (AZEVEDO; BERAQUET, 2010, p. 23). Diante disso, as bibliotecas especializadas, bem como as bibliotecas médicas, criaram novas oportunidades para os bibliotecários que atuam em seus espaços. Em contrapartida, exigem que seus profissionais sejam constantemente capacitados com o intuito de atender as necessidades informacionais da comunidade à qual pertencem (MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION, 1992).

A Biblioteconomia Médica surgiu nos Estados Unidos da América e, em 1939, passou a ser reconhecida como profissão. Em 1947, a *Medical Library Association*, passou a oferecer um treinamento na *Columbia University School of Library Service* em Nova York. Já o segundo Curso de Biblioteconomia Médica foi ministrado em Atlanta na *Emory University* no ano de 1951. Em 1990, nos Estados Unidos da América, foi criada a *American Medical Informatics*

*Association* (AMIA), uma organização sem fins lucrativos, na qual estão associados pessoas, instituições e corporações que se dedicam ao desenvolvimento e uso de tecnologias da informação com o objetivo de aprimorar os cuidados em saúde. Nesta mesma década (1990), com o início da prática da Medicina Baseada em Evidência (MBE), inserida em currículos dos cursos de Medicina nos EUA, Canadá e países europeus, os bibliotecários que atuavam em bibliotecas médicas passaram a ter mais destaque e evidência acerca do processo de busca, seleção e avaliação crítica da literatura com o intuito de sanar questões relacionadas ao conceito de MBE (ATALLAH; CASTRO, 1998).

No Brasil, a formação dos bibliotecários desde o princípio sempre foi generalista e não tematizada, e este profissional desenvolve competências e habilidades necessárias para cumprir uma “função especializada e garantir resultado satisfatório de seu trabalho tanto para seus usuários quanto para a comunidade da qual faz parte” (AZEVEDO; BERAQUET, 2010, p. 205). No entanto, podem ser destacadas iniciativas consideradas recentes no cenário nacional: duas propostas em nível de pós-graduação para os bibliotecários. Uma surge no curso de Ciência da Informação (CI) e da Documentação da Universidade de São Paulo (USP), campus de Ribeirão Preto, cuja graduação em CI apresenta ênfase em informação em saúde (GALVÃO; LEITE, 2008). A outra se relaciona com a Biblioteca Central do Hospital do Servidor Público Estadual, que participa do programa de aprimoramento da Fundação de Amparo à Pesquisa de São Paulo (FUNDAP) e oferece o curso de Aprimoramento Profissional na Área da Saúde, com duração de dois anos, desde 1984 e, a partir de 2000, passou a ter a duração de um ano (SILVA, 2005).

Apesar da ausência de formação específica, autores como Biaggi (2019), Galvão e Leite (2008) e Silva (2005) caracterizam diferentes perfis (bibliotecário médico, bibliotecário clínico e informacionista) para o bibliotecário que atua na área da saúde e atribuem características e nomenclaturas para a atuação deste profissional em diferentes locais. Biaggi (2019) ainda ressalta que é fundamental evidenciar o quão importante é a figura deste dentro das equipes médicas, com o objetivo de colaborar com um melhor atendimento à saúde da população. Conforme apresentado pela mesma autora, a polivalência do profissional em informação na área de saúde pode se caracterizar com diferentes perfis.

No que diz respeito à atuação dos bibliotecários na área da saúde, observou-se que este profissional pode atuar em diferentes locais: Instituições de ensino (como bibliotecas universitárias em Ciências da Saúde) ou em hospitais, em equipes médicas/clínicas e dentro de equipes multidisciplinares (compostas por médicos, enfermeiros, técnicos, psicólogos, fisioterapeutas, terapeutas, dentre outros). É relevante destacar que o profissional que atua em unidades de informação especializadas na área da saúde precisa compreender a estrutura do local, bem como de que maneira a informação está organizada, para que, desta forma, seja possível satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Já no que se refere às atividades desenvolvidas, a referida autora constatou que são tarefas desenvolvidas pelos bibliotecários as seguintes:

Coleta, filtragem, análise, recuperação, organização, armazenagem, administração e disseminação da informação em saúde;  
Realização de pesquisa e levantamentos bibliográficos para os profissionais da área da saúde;  
Mediação na busca da informação em parceria com o usuário visando o uso da informação;  
Conhecimento dos usuários das diversas fontes de informação da área da saúde;  
Identificação das necessidades de informação dos profissionais de saúde;  
Auxiliar os profissionais da área da saúde na realização de pesquisas acadêmicas, serviços e produtos informacionais relacionados à área da saúde.  
Mapear os fluxos formais e informais de ambientes clínicos/médicos;  
Auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão;  
Buscar e auxiliar a equipe nas melhores evidências científicas para a tomada de decisão;  
Participação de todo o tratamento dos pacientes;  
Localização e sistematização de recursos informacionais para que os clínicos encontrem

respostas mais adequadas no cuidado com o paciente;  
Capacitação de usuários no uso de base de dados e a avaliação das fontes impressas e eletrônicas para pesquisa da informação em saúde,  
Comunicação responsável dos resultados publicados da investigação científica à comunidade médica;  
Análises de informação próprias dos especialistas. (BIAGGI, 2019, p. 28-29).

Conforme observado pela referida autora, os bibliotecários desenvolvem diferentes tipos de atividades, em grande parte relacionadas com a disseminação da informação, orientação de usuários e realização de pesquisas. Os bibliotecários das bibliotecas médicas são considerados profissionais da informação em saúde, visto que suas ocupações estão vinculadas às atividades de “[...] ensino e pesquisa dos profissionais de saúde, e por escolha profissional, desempenham suas atividades na área da Ciência Médica” (CRESTANA, 2003, p. 136). Considerando que o conhecimento médico cresce exponencialmente, acompanhado pelo desenvolvimento das TIC, o que afeta em vários aspectos a rotina do trabalho médico, são geradas novas oportunidades para bibliotecários que atuam em bibliotecas médicas, como mediadores da informação para sanar as necessidades informacionais destes profissionais.

Em 2017, um grupo de estudos denominado #BiblioRRHH, pertencente à Associação de Profissionais das Bibliotecas e Centros de Documentação de Ciências de Saúde na Comunidade de Madrid (BiblioMadSalud), apresentou um perfil para o bibliotecário de Ciências da Saúde, por eles elaborado, recompilando e analisando a bibliografia já publicada em âmbito nacional e internacional sobre os perfis de bibliotecários da saúde. Por meio da pesquisa realizada, fica evidente que a principal missão deste profissional é:

Gerenciar e administrar a coleção específica de Ciências da Saúde de uma instituição. Proporcionar apoio e oferecer informação e orientação aos usuários através de recursos especializados. Serve como referência na investigação, na prática clínica e na docência da

instituição e seus profissionais (MARTÍNEZ-HERVÁS et al., 2017, p. 6, tradução nossa).

Apesar da diversidade de atividades que o bibliotecário pode realizar, a nova pandemia mudou de maneira considerável a maneira como este profissional da informação trabalha e interage. E apesar disso, os profissionais da saúde “agora mais do que nunca, precisam estar atentos com informações atualizadas e de qualidade: é assim que o papel dos bibliotecários da ciência da saúde e o trabalho que realizamos durante os tempos da pandemia são reforçados” (OSORIO, 2020, *online*, tradução nossa).

Sendo assim, é necessário que o bibliotecário se reinvente e proponha diferentes ações para continuar exercendo suas atividades e colaborando com a comunidade em que atua. Ao redor do mundo, as bibliotecas relacionadas com a área da saúde têm adotado diferentes medidas para continuarem oferecendo seus serviços aos usuários ainda que de forma remota ou através da Educação Aberta e a Distância (EAD). Em Astúrias, um principado localizado na região noroeste da Espanha, a Biblioteca do Hospital Universitário Central realiza diariamente a coleta de dados relevantes e confiáveis à respeito da COVID-19 e disponibiliza em seu *site*, que conta com uma nova “aba”, na qual material vindo de diferentes editores e plataformas de informação fica disponibilizado, visto que é importante que “eles sejam coletados em um local acessível” (OSORIO, 2020, *online*, tradução nossa). Além disso,

Atualmente, 90 bibliotecários, com um perfil específico nas ciências da saúde, principalmente de hospitais, mas também de organizações de pesquisa, sociedades científicas, associações profissionais, conselhos, universidades, agências de avaliação de tecnologias em saúde e profissionais independentes que trabalham diariamente, grupo WhatsApp e faça o upload das informações para uma pasta compartilhada do Google Drive. Artigos científicos, estratégias de busca de informações, protocolos, guias de links, entre outros, são coletados (OSORIO, 2020, *online*, tradução nossa).

Iniciativas relacionadas às buscas de informação são percebidas através de iniciativas como a do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), responsável pelo desenvolvimento do *website* “Vitrine do Conhecimento sobre a COVID-19”, que reúne e destaca recursos de informação relacionados ao coronavírus. Também estão disponíveis recursos de informação relacionados com a pandemia na página da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), mostrando que a BIREME cumpre sua missão em evidenciar a relevância de sua cooperação técnica em níveis nacionais e internacionais, já que:

Diante da “infodemia” atual, ainda mais prejudicial em um momento de emergência sanitária global, ter acesso a fontes de informação confiáveis, atualizadas, relevantes e baseadas em evidências científicas é fundamental para apoiar pesquisadores, profissionais de saúde, gestores e a população no enfrentamento da pandemia da COVID-19, sendo a maneira mais eficaz de combater a desinformação e as *fake news* (OPAs; BIREME, 2020, *online*).

Esses esforços são uma oportunidade de expandir a disseminação da informação e de evidências científicas confiáveis, bem como fomentar “o planejamento, a execução, o monitoramento e a avaliação de todas as ações de cooperação técnica” (OPAs; BIREME, 2020, *online*). Outra iniciativa aliada aos esforços da BIREME e da Fiocruz é a da página da Biblioteca Setorial do Instituto de Ciências Básicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (ICBS/UFRGS), que reúne diversos recursos e fontes de informação relacionados à COVID-19, buscando facilitar o acesso à informação técnico-científicas em fontes confiáveis, para promoção da circulação de informações entre pesquisadores, profissionais estudantes e a comunidade de maneira geral. Ainda na UFRGS, a Biblioteca do Instituto de Psicologia reúne em sua página ações de enfrentamento a pandemia, disponibilizando *links* de “diversos movimentos, coletivos, associações de moradores, e instituições estão fazendo tudo ao seu alcance para apoiar pessoas em vulnerabilidade social e tentar minimizar os

impactos da pandemia e do que segue a ela” (INSTITUTO, 2020, *online*).

Outra iniciativa foi encontrada na Biblioteca Virtual da Atenção Primária à Saúde (BVAPS) da cidade de Porto Alegre/RS, que disponibiliza na página inicial informações sobre coronavírus, bem como documentos e normativas. Nesta página, estão disponíveis *links* para acesso a outras páginas que contém dados da pandemia no estado do Rio Grande do Sul, além de materiais de apoio construídos pelo Ministério da Saúde. E assim como as outras iniciativas citadas, tem por objetivo maior “divulgar e garantir o acesso confiável e permanente aos documentos administrativos, técnicos, fluxos, protocolos, linhas de cuidado, entre outros que se julguem relevantes para a rede de atenção à saúde” (BVAPS, 2020, *online*).

Desta forma, diante do cenário atual, em que uma pandemia assola o planeta, o papel do bibliotecário na área da saúde é de garantir que a informação continue sendo entregue aos seus usuários, ainda que de maneira remota, visto que a restrição de contato entre as pessoas impede que o serviço aconteça de maneira presencial.

Apesar do distanciamento social, o bibliotecário pode continuar realizando ações que permitam que os usuários tenham acesso às informações mais relevantes relacionadas à pandemia e aos cuidados com a saúde, bem como palestras, cursos, *podcasts*, treinamentos e outras iniciativas que continuem garantindo o acesso à informação. De acordo com a IFLA (2020, *online*, tradução nossa), “bibliotecas de todos os tipos ao redor do mundo estão trabalhando seriamente para acessar remotamente suas coleções e serviços. Todos os tipos de bibliotecas promovem seus serviços digitais”. E, além disso,

[...] bibliotecários continuaram a se esforçar, como sempre, para produzir livros e materiais sobre assuntos atuais, concentrando-se principalmente foco em como lidar com estresse e preocupação e promovendo uma saúde mental positiva” (IFLA, 2020, *online*, tradução nossa).

Enquanto colaboradores de equipes multidisciplinares em hospitais, sua atuação se faz ainda mais necessária, já que possuem *know how* para realizar buscas em bases de dados relacionadas com assuntos sobre saúde. Cabe destacar que nesse período o apoio à pesquisa, conduzindo uma investigação sobre a disseminação de

informações sobre a COVID-19 nas mídias sociais, faz com que este profissional atue de maneira efetiva realizando ações que contemplem a comunidade de maneira geral.

## **6 INICIATIVAS PARA CONTER A HIPERINFORMAÇÃO**

No período da pandemia, Ali e Gatiti (2020) desenvolveram três medidas a serem seguidas por bibliotecários em bibliotecas públicas. O trabalho realizado no Paquistão visa a melhoria na saúde da população e no progresso da ciência. A primeira medida se caracteriza por medidas voltadas para o público em geral, a promoção e conscientização em relação à saúde visando a COVID-19. Essa medida é fornecer informações verificadas, como a divulgação da importância do distanciamento social, como é adotado a quarentena, e servir como referência para evitar as *fake news*.

A segunda medida é focada na área de atuação ao combate ao coronavírus como pesquisadores e profissionais da saúde. O bibliotecário pode fornecer material científico de fontes relevantes para que esse grupo consiga desenvolver melhor e com mais eficiência o seu trabalho. A terceira medida trata da manutenção dos trabalhos gerais da biblioteca, e mesmo com o fechamento das mesmas, os autores manifestam a importância de manter os serviços de referência, ainda que de maneira virtual, funcionando. Dessa maneira, preservando os usuários e servindo como apoio em momentos de quarentena.

Atitudes de escala global também estão sendo tomadas. A *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) desenvolveu ações para auxiliar os profissionais da informação durante a pandemia. Em seu *site*, destinou uma página focada somente na pandemia: “COVID-19 e o campo Biblioteca Global” (tradução nossa), com atualizações diárias. No ambiente *web*, a IFLA divide o conteúdo em compreensão da doença, o fechamento e gerenciamento de bibliotecas, trabalhos remotos, como fazer uma abertura segura, além de ações de centros informacionais pelo mundo, todo material com base em ações da OMS.

A IFLA também trabalha em reunir ações inovadoras dentro das bibliotecas no momento de pandemia: “Conectando-se com comunidades multiculturais durante a pandemia do COVID-19” (tradução nossa). Projeto este que serve para:

[...] ajudar a compartilhar histórias de melhores práticas, inovação e experiências desafiadoras, a Seção de Serviços de Bibliotecas da IFLA para Populações Multiculturais concentrará grande parte da próxima edição de seu boletim sobre o impacto do COVID-19 em bibliotecas que trabalham com comunidades multiculturais. (FINEGAN, 2020, *online*, tradução nossa).

Através do relato de histórias, o projeto visa trazer ideias inovadoras para desenvolver ações que possam ajudar aos usuários e as bibliotecas durante a pandemia. Além das ações pontuais, a IFLA destaca a importância do bibliotecário para a tomada de decisões com o uso de informações verificadas. Em matéria publicada em seu *blog* “No coração da resposta: bibliotecários da saúde apoiam melhor tomada de decisão em torno do COVID-19”, a IFLA exemplifica e reforça a importância do profissional da informação na atuação em ambientes de pesquisa e saúde:

Os bibliotecários da saúde - trabalhando em hospitais, centros de pesquisa e governos - estão tendo que se doar mais do que nunca, mesmo quando enfrentam as mesmas restrições e regras que todos os demais. (IFLA, 2020, *online*, tradução nossa).

A publicação da IFLA (2020) traz o exemplo da Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos da América, que através da PubMed Central, está auxiliando nas tomadas de decisões. O projeto da Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA tem o apoio da *Chan Zuckerberg Initiative*, empresa mantida pelos donos do *Facebook*, a Universidade de Georgetown, *Microsoft* e o Instituto Nacional de Saúde. O projeto visa a liberação de informações científicas em relação a pesquisas desenvolvidas sobre a COVID-19, SARS-CoV-2.

No Brasil, ações semelhantes à da Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA também estão sendo realizadas. A FioCruz (2020) destinou uma página dentro de seu *site* para divulgar e recomendar fontes e bases de dados científicos.

A Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB, 2020) desenvolveu um

guia colaborativo com informações para quarentena com fontes fidedignas e checadas por eles. Além de fontes sobre a COVID-19 e bases de dados científicas, o guia apresenta categorias como: filmes; cursos gerais; cursos para bibliotecários(as); para a saúde mental; para a saúde física; para auxiliar seus empreendimentos, promovendo a troca de informações visando tanto o público específico como o usuário em geral.

Ao final, é possível notar que ações tomadas por órgãos voltados à Biblioteconomia visam prioritariamente a informação checada e fidedigna, para tomada de decisões precisas. A IFLA (2020) reforça esse pensamento:

É claro - assim como no caso dos tomadores de decisão - a disseminação dessas informações e dessas habilidades depende frequentemente de quão bem elas estão adaptadas ao público-alvo. Simplesmente colocar coisas em um site pode não ser suficiente, especialmente para usuários com habilidades digitais limitadas ou mesmo sem acesso a um computador. (IFLA, 2020, *online*, tradução nossa).

A IFLA salienta a importância de informações precisas para o usuário. Desmobilizar conteúdo sem pensar no acesso ao público final não gera conhecimento e nem ações, que são fundamentais em épocas de pandemia. De acordo com Zarocostas (2020), não basta termos informação, necessitamos obtê-la de forma rápida e confiável para podermos aplicá-la da forma mais eficiente e correta possível. Assim, é fundamental a atuação do bibliotecário trabalhando dentro dos hospitais e laboratórios auxiliando esses profissionais a realizarem uma filtragem informacional efetiva, pois se faz necessário que os pesquisadores e os profissionais da área da saúde trabalhem com dados checados e com informações precisas.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com a pesquisa realizada, é possível perceber a importância de bibliotecários que atuem diretamente com as equipes de saúde, tanto na pesquisa, como no dia a dia de um hospital e nas bibliotecas especializadas, pois ao analisar as atividades desenvolvidas por estes profissionais da informação (independentemente da

nomenclatura atribuída) fica evidente que a sua participação nestas equipes proporciona ganhos para a saúde, economia do sistema público e aumento da eficácia no sistema de apoio às práticas médicas. E conforme estudos realizados (ZIPPERER, 2003; FARRELL, MASON, 2014; CAMPBELL, DORGAN, 2015; ROSS-WHITE, 2016; BIAGGI, 2019), as atividades desempenhadas pelo bibliotecário na área da saúde possuem um impacto positivo nos resultados de saúde para os pacientes, comunidade e para os profissionais da área (economia de tempo), auxiliando no salvamento de vidas através da mediação de informação (fornecendo informação relevante e de qualidade no tempo certo para o auxílio em diagnósticos).

É preciso compreender que o período de pandemia revela não apenas o excesso de *fake news*, mas também um excesso de informações de maneira geral. Isso tudo pode causar algum tipo de desorientação aos usuários, visto que as informações surgem a todo instante, de diferentes fontes e se apresentam em formatos distintos. Sendo assim, a atuação e as atividades do bibliotecário quando inseridas no contexto de uma pandemia ganham uma relevância ainda maior, tendo em vista a necessidade de informações precisas e averiguadas através de métodos científicos utilizados na rotina de trabalho desses profissionais. Neste ponto, torna-se incontestável relembrar as cinco Leis de Ranganathan, que inicia pela 1ª Lei: os **livros** são para serem usados, considerando livro como a informação que está disponível em diferentes suportes e que, se em tempos de pandemia estes fisicamente não podem ser emprestados, faz-se necessário buscar diferentes formas de acesso à informação mediada pelas tecnologias e pelo bibliotecário para que chegue até as pessoas que necessitam. Em relação a 2ª e 3ª Leis: todo leitor tem seu livro e todo livro tem seu leitor, a informação necessária deve chegar a todos, sem exceção, seja a informação científica ou a literária, por exemplo, que é um benefício para a saúde mental e utilizada como biblioterapia nos ambientes hospitalares e de saúde. Em relação à 4ª Lei: poupe o tempo do leitor, pois durante uma crise de saúde poupar o tempo do leitor é aumentar as possibilidades de desenvolver pesquisas que consigam melhorar e até salvar vidas. E para finalizar, a 5ª Lei: uma biblioteca é um organismo em **crecimento**, portanto que em nenhuma contingência ou situação estas fiquem fechadas ou paralisadas. Se não podem abrir fisicamente, que continuem funcionando de forma remota através da atuação de seus

profissionais. Que em tempos de pandemia não falte ao bibliotecário a capacidade de (re)criar, buscar e inovar, amparado na Ciência e na promoção da saúde e fundamentado na investigação científica, para levar a informação a todos que necessitam.

## REFERÊNCIAS

ALI, M. Y.; GATITI, P. The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians in information professionals. **Health Information and libraries journal**, Londres, 2020.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278 p. p. 9-32.

ALVAREZ, A. et al. A gripe de longe e de perto: comparações entre as pandemias de 1918 e 2009. **História, Ciência, Saúde - Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 1065-1113, out./dez. 2009.

ATALLAH, A.; CASTRO, A. **Evidências para melhores decisões clínicas**. São Paulo: UNIFESP, 1998.

AZEVEDO, A. W.; BERAQUET, V. S. M. F. A. Formação e competência funcional do bibliotecário médico brasileiro. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 8, n. 10, p. 199-218, jan./jun. 2010.

BIAGGI, C. **A atuação do bibliotecário na área da saúde no contexto da gestão do fluxo da informação**. 2019. 171f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2019.

BIBLIOTECA SETORIAL DO INSTITUTO DE CIÊNCIAS BÁSICAS. **COVID-19 – Novo coronavírus: recursos e fontes de informação**. 2020. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/bibicbs/covid19/>. Acesso em: 23 maio 2020.

BIBLIOTECA VIRTUAL DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE. **Informações sobre Coronavírus COVID-19 para Profissionais da Atenção Primária à Saúde de Porto Alegre-RS**. 2020. Disponível em: <https://sites.google.com/view/bvsapspoa/coronav%C3%ADrus>. Acesso em: 23 maio 2020.

CAMPBELL, S.; DORGAN, M. What to do when Everyone Wants You to Collaborate: Managing the Demand for Library Support in Systematic Review Searching. **Journal of the Canadian Health Libraries Association**, v. 36, n. 1, p. 11-19, 2015.

CORNELLA, A. **Infoxicación: buscando un orden en la información**. Barcelona: Zero Factory S.L., 2004.

DOMINGUEZ, B. COVID-19: que vírus é esse? **FIOCRUZ Notícias**, Rio de Janeiro, mar. 2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/covid-19-que-virus-e-esse>. Acesso em: 3 maio 2020.

ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. S. A mediação da leitura na família, na escola e na biblioteca através das tecnologias de informação e de comunicação e a inclusão social das pessoas com necessidades especiais. **Inclusão Social**, Brasília (DF), v. 4, n. 2, p. 67-81, jan./jun. 2011.

FARRELL, A.; MASON, J. Evaluating the Impact of Literature Searching Services on Patient Care Through the Use of a Quick-Assessment Tool. **Journal of the Canadian Health Libraries Association**, v. 35, n. 3, p. 116-123, 2014.

FEDERAÇÃO Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições. **Informação em Quarentena**, São Paulo: FEBAB, 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/2020/04/02/informacao-em-quarentena/>. Acesso em: 20 maio 2020.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades de demandas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 42-49, 2003.

FINEGAN, A. **Call for newsletter submissions: Connecting with multicultural communities during the COVID-19 pandemic**. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, Haia, 28 abr. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/node/93052>. Acesso em: 20 maio 2020.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (Brasil). **Fontes de Informação científica**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/fontes-de-informacao-cientifica>. Acesso em: 20 maio 2020.

GALVÃO, M. C. B.; LEITE, R. A. de F. Do bibliotecário médico ao informacionista: traços semânticos de seus perfis e competências. **Transinformação**, Campinas (SP), v. 20, n. 2, p. 181-191, 2008.

HAN, B. **No enxame: perspectivas do digital**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.

HAZELWOOD, P. Information Overload. **Link-Up**, [s. l.], v. 17, n. 2, p. 25, 2000.

HIPER. In: **Dicionário Aurélio**. Rio de Janeiro: LTDA, 1986.

INSTITUTO DE PSICOLOGIA. **Biblioteca do Instituto de Psicologia reúne ações de enfrentamento à Covid-19**. 2020. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psicologia/news/biblioteca-do-instituto-de-psicologia-reune-acoes-de-enfrentamento-a-covid-19>. Acesso em: 23 maio 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **At the Heart of the Response: Health Librarians Support Better Decision-Making around COVID-19**, Haia, 17 abr. 2020. Disponível em: <https://blogs.ifla.org/lpa/2020/04/07/at-the-heart-of-it-health-librarians-in-the-covid-19-pandemic-response/>. Acesso em: 20 maio 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **COVID-19 and the Global Library Field**. Haia, 19 maio 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#IFLA>. Acesso em: 20 maio 2020.

KUHLTHAU, C. C. Roles of mediators in the process of information seeking. *In*: KUHLTHAU. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. Norwood, NJ: Ablex, 1992. p. 128-88.

LAPPA, E. Clinical librarianship (CL): A historical perspective. **E-JASL: The Electronic Journal of Academic and Special Librarianship**, v. 5, n. 2-3, Fall 2004.

LEWIS, D. **Information Overload**. Penguin: Londres, 1999.

MARTÍNEZ-HERVÁS, I. et al. **Propuesta de perfil profesional del bibliotecario/documentalista especializado en ciencias de la salud**. 2020. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/333845142\\_Propuesta\\_de\\_perfil\\_profesional\\_del\\_bibliotecariodocumentalista\\_especializado\\_en\\_ciencias\\_de\\_la\\_salud\\_Comunicacion\\_oral](https://www.researchgate.net/publication/333845142_Propuesta_de_perfil_profesional_del_bibliotecariodocumentalista_especializado_en_ciencias_de_la_salud_Comunicacion_oral). Acesso em: 23 maio 2020.

MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION. **Platform for change: the educational policy statement of the Medical Library Association**. Chicago: The Association, 1992.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPS); ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Folha informativa – COVID-19** (doença causada pelo novo coronavírus). Disponível em:

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 6 maio. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT - 1 21 JANUARY 2020**. Disponível em:

[https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10_4). Acesso em: 2 maio. 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPS); ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**. Disponível em:

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic\\_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 3 maio 2020.

OSORIO, C. P. **El aporte de las bibliotecas de ciencias de la salud en la pandemia COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://enotas.astursalud.es/-/el-aporte-de-las-bibliotecas-de-ciencias-de-las-salud-en-la-pandemia-covid-19>. Acesso em: 23 maio 2020.

RANGANATHAN, S. R. **As Cinco Leis da Biblioteconomia**. Brasília: Brique de Lemos Livros, 2009.

ROSS-WHITE, A. Librarian Involvement in Systematic Reviews at Queen's University: An Environmental Scan. **Journal of the Canadian Health Libraries Association**, v. 37, n. 2, 2016.

SANTOS, T. H. N.; MEDEIROS, J. W. M. Acesso e uso da informação em arquivos sob a perspectiva dos serviços de difusão cultural e ações educativas. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA - CNA 5., 2012, Salvador. **Anais...** Salvador: CNA, 2012.

SILVA, F. C. C. A atuação do bibliotecário médico e sua interação com os profissionais da saúde para busca e seleção de informação especializada. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, p. 131-151, jul./dez. 2005.

SOUZA, R. R.; ALMEIDA, M. B.; BARACHO, R. M. A. Ciência da Informação em transformação: Big Data, Nuvens, Redes Sociais e Web Semântica. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 42, n. 2, aug. 2015.

ZAROCOSTAS, J. How to fight an infodemic. **The Lancet**, Londres, v. 395, 29 fev. 2020.

ZIPPERER, L. Clinicians, librarians and patient safety: opportunities for partnership. **Quality & safety in health care**, 2003. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1743840/pdf/v013p00218.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2017.



# **LIVES EM TEMPOS DE PANDEMIA: PRÁTICAS INFORMACIONAIS REALIZADAS POR PROFISSIONAIS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Rodrigo Silva Caxias de Sousa  
Patricia Valerim

## **1 INTRODUÇÃO**

O ano de 2020 entrou para a história da humanidade por conta da pandemia por COVID-19, forçando a prática do distanciamento social como a melhor forma de prevenção e não-propagação da doença. Concomitantemente a isso, o cancelamento de eventos com aglomeração de pessoas, impeliu que novos comportamentos em relação ao acesso às informações fossem evidenciados. Foi possível constatar também práticas informacionais pautadas na disseminação de conteúdos falsos (SOUZA, 2020), tanto no que se referiam a notícias, quanto a assuntos científicos. Outra prática identificada foi a realização de *lives* em mídias sociais, que já registrava uma escalada ascendente ao longo dos últimos anos e que nessa conjuntura pandêmica, ganhou proporção ainda maior, pois viabilizou a discussão sobre conteúdos de forma remota.

Especificamente em relação à comunidade de profissionais da área da Ciência da Informação, ações estiveram atreladas à minimização dos impactos econômicos da pandemia relativos a públicos vulneráveis economicamente; a liberação, proposição e reordenação de produtos que permitiram acesso livre a serviços informacionais e a disseminação de informações através de *lives*.

Concernente à criação de conteúdos na *web*, a composição de *lives* disponibilizadas em plataformas digitais tem se consagrado como opção de disseminação de informações. Tais práticas informacionais denotam o quanto distintos atores sociais estabelecem formas de interlocução com suas audiências, sendo as mesmas, estratégias para a ampliação desses públicos. Além disso, as *lives* viabilizam uma relação de lealdade por parte do usuário (HSU; LIN, 2020), relativa à fidelização aos canais pelas quais as informações são transmitidas ao vivo. No âmbito da publicização de informações é possível identificar

iniciativas que utilizam as plataformas digitais com esse fim, dentre as quais o *Instagram*.

A expressão *live* caracteriza a transmissão ao vivo através de vídeos em mídias sociais realizadas na *web*. As *lives* no geral são feitas de forma simples e ágil, através das quais os seguidores da plataforma recebem notificações de que elas estão acontecendo naquele momento. A maioria das plataformas de mídias sociais populares como *YouTube*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* e *Tik Tok*, apresentam o recurso para a composição de *lives* (REIS, 2020).

O aumento expressivo de realização de *lives* durante a pandemia, ocorreu inicialmente no ramo do entretenimento e depois se estendeu para outras áreas, incluindo o campo da ciência, com a socialização de transmissões como forma de manter contato com seus públicos ou de ampliá-los. Esta manifestação social foi um fenômeno mundial e no Brasil tais práticas também puderam ser evidenciadas.

Um destaque é dado às transmissões ao vivo, que em tempos de pandemia denotam o sentimento compartilhado de senso de comunidade. Além disso, o que aparentemente alavanca este tipo de formato é a espontaneidade adotada nas formas de comunicação e a linguagem informal (AGRELA; CURY; VITÓRIO, 2020).

Seguindo nesta linha de inteligência, foi percebido, empiricamente, que o fenômeno também atingiu a área de Ciência da Informação no Brasil. Tal observação pode ser afirmada em razão de que em diferentes mídias houve a divulgação de *lives* que abordaram conteúdos da área, tendo início a partir do final de março de 2020. Em relação a esse último aspecto, decorrente de funcionalidades proporcionadas através de plataformas de mídias sociais, as *lives* passaram a ser usadas de forma abrangente e ostensiva pela comunidade da área com variados propósitos.

Outro aspecto alusivo às *lives* que deve ser destacado, é o fato de que tanto temáticas, quanto o conteúdo das transmissões se consagram como indícios de interlocuções pautadas por profissionais da Ciência da Informação em meio à pandemia. Cabe inquirir o quanto as *lives* representam a ampliação de reconhecimento pela comunidade da área, na proporção em que a autoridade pode ser compreendida como “[...] medida de influência de um ator com relação a sua rede, juntamente com a percepção dos demais atores da reputação dele”. A autoridade compreende também reputação, mas não se resume a ela. “A autoridade é decorrente não apenas do capital

social relacional, mas, igualmente, do capital social cognitivo” (RECUERO, 2009). É preciso destacar que o capital cognitivo resulta em popularidade e destaque dos atores sociais na rede. Considerando a recíproca lógica entre ciência e a *web*, destacamos que os de interlocução entre indivíduos da comunidade acadêmica têm se redimensionado, bem como, imbricam-se as noções de popularidade e autoridade.

Diante do contexto, compreender as práticas informacionais, realizadas por esses atores, mostra-se relevante para a reflexão sobre novos comportamentos que possam ser identificados na sociedade diante da diminuição da sociabilidade presencial, que se constitui em um dos aspectos do que está sendo denominado de “novo normal”.

A partir do exposto, este trabalho tem como objetivo geral caracterizar os perfis @webconceb e @biblioteforadacaixa e as *lives* realizadas por integrantes da comunidade da Ciência da Informação em meio à pandemia. Considerando os aspectos até aqui elencados, abordaremos no tópico subsequente as potencialidades das *lives*, as interpretando como prática informacional que tem o objetivo de disseminar informações na *web*. Assumimos tal conceito como forma de possibilitar que seus limites sejam discutidos à luz de contribuições anteriores advindas dos estudos desenvolvidos na área. Na seção posterior, encontram-se detalhadas os aspectos teóricos e conceituais que caracterizam o presente estudo.

## **2 AGIR NA URGÊNCIA: LIVES COMO PRÁTICAS INFORMACIONAIS**

Práticas informacionais se constituem como um conceito que sofre clivagens a partir de aspectos culturais, tecnológicos, sociais, jurídicos, potencializando estudos na Ciência da Informação que tenham por parâmetro essa complexidade de variantes. As diversas possibilidades em relação ao conceito, se balizarmos a multiplicidade de interpretações de como práticas informacionais podem ser analisadas, permite a emergência de desvelamentos relativos à processos de obtenção, busca, serendipidade, uso, reuso e compartilhamento de informações entre as coletividades (MARTELETO, 1994; SAVOLAINEN, 1995, 1997, 2007; MCKENZIE, 2003; HARLAN, 2012; ARAÚJO, 2017).

A emergência de um novo conceito, com todas as suas distintas manifestações, vem atestar sobretudo a riqueza e a complexidade do campo do real, um real que sempre se coloca como um desafio para a pesquisa científica. Isso se verifica de forma ainda mais incisiva no campo de estudos de usuários da informação, que lida com objetos que são também sujeitos (os usuários) que utilizam dispositivos em constante mudança (as técnicas e tecnologias informacionais) para lidar com algo de natureza fluida e cambiante (ARAÚJO, 2017, p. 233).

Estudos que analisam as *lives* têm sido desenvolvidos na Ciência da Informação (SCHEIBEL; FIETKIEWICZ; STOCK, 2016; MATSUMOTO, 2019; VAIBHAV et al., 2019), identificando práticas informacionais a partir de ênfases em plataformas e *games*.

Relativo aos estudos de práticas informacionais, Savolainen (1995) a partir do modelo ELIS (*Everyday Life Information Seeking*) (1995), propicia uma ampliação na perspectiva dos estudos de usuários, ao considerar elementos subjetivos e condicionantes sociais como fatores que conformam práticas, tendo como direcionamento interpretativo, contribuições das ciências humanas e sociais. Araújo (2017) corrobora esse panorama, sendo categórico ao afirmar que

[...] a proposta de pesquisa em torno da ideia de “práticas informacionais” tem origem no quadro intelectual das ciências humanas e sociais tomadas como um todo, quadro esse marcado pela existência de distintas escolas ou tradições de pesquisa que se estruturam em torno de determinadas concepções. (ARAÚJO, 2017, p. 218-219).

Tal origem implica em observar um leque de fenômenos, tendo por referência aspectos centrados no paradigma social da Ciência da Informação. Assumindo-o, o pesquisador ultrapassa a referência às abordagens tradicionais e cognitivas dos estudos de usuários para considerar tensionamentos possíveis entre estrutura, sujeitos e informação. Isso por que há um deslocamento da tríade ação-cognição-sentimento, voltando-se as análises para os

condicionamentos, a estrutura, as interações sociais. Por força de tais alterações, adotamos conceitualmente prática informacional como

[...] mecanismos de apropriação, rejeição, elaboração de significados e valores, não numa sociedade sincrônica, que guarda uma relação direta e cumulativa com a tradição, mas naquela onde os sujeitos elaboram suas representações (MARTELETO, 1994, p. 134).

Tal concepção considera que as práticas informacionais congregam em si a possibilidade de discussões e investigações a partir das pautas sociais que se edificam concomitantemente na *web*.

Outros componentes de constituição desta atmosfera estão relacionados às interações, cooperações e compartilhamento coletivo de conteúdos entre os participantes, redefinindo a racionalidade que tenha por foco o uso de conhecimentos adquiridos das inter-relações sociais.

O uso do conceito de práticas informacionais em investigações recentes não pretende, de forma alguma, suplantar as pesquisas desenvolvidas a partir das perspectivas do “uso” e do “comportamento informacional”. Pesquisas mais orientadas por um caráter utilitário e/ou aplicado continuam sendo necessárias. O que se espera com o desenvolvimento de um novo conceito, e do movimento reflexivo que o acompanha, é **iluminar determinados aspectos da realidade, determinadas problemáticas, que até então não vinham sendo estudadas (ou suficientemente estudadas)**. (ARAÚJO, 2017, p. 233, grifo nosso).

Especificamente neste estudo, partimos da premissa de que as *lives* se constituem a partir de práticas informacionais de disseminação da informação. O conceito aqui adotado assume que

[...] disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação da informação é comumente

interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação (LARA; CONTI, 2003, p. 26).

Embora os autores circunscrevam o conceito às instituições, compreendemos que os conhecimentos são produzidos pelos atores sociais, no âmbito dessas instituições. Por estarmos tratando de profissionais da Ciência da Informação, cabe destacar que os mesmos têm a atribuição de realizar tais processos. Dessa forma, a disseminação se naturaliza como prática social, agora transplantada para a *web*.

No contexto que está em discussão, a disseminação de informações requer referências éticas em relação a esses processos de comunicação pública da ciência. Nesse sentido, e em meio ao evento pandêmico, coaduna-se a disseminação ética da informação. Projetá-la, sob a possibilidade de clivagem de práticas discursivas e ações concretas requer pensar o outro como referência, em detrimento de questões subjetivas circunscritas a uma dada coletividade.

Peculiaridade produto da clivagem entre teoria e prática é o conceito de disseminação seletiva de informações (DSI), considerado como um sistema no qual são desenvolvidas práticas e serviços, com uma determinada periodicidade (SOUSA; BRIGHENTI, 1981), de acordo com o perfil dos usuários (MONDSCHHEIN, 1990a, 1990b), tendo o propósito de disponibilizar ou enviar produtos informacionais. Destacamos que a disseminação da informação não é um processo apenas vinculado às atividades profissionais, mas sobretudo, uma prática social entre públicos especializados.

Disseminação da informação como prática e como conceito, quando atrelados ao qualificador científico, estão relacionadas à alternativa de democratizar informações relativas à ciência (SERPA, 2018). A disseminação científica pode ser compreendida como um processo direcionado a especialistas sem que a linguagem especializada necessariamente a caracterize e nem tampouco as informações estejam relacionadas a resultados de pesquisas. Tem como característica distintiva da comunicação científica o fato de que o conteúdo das informações veiculadas não se caracteriza como resultado de pesquisa, sistematizado e avaliado pelos pares, mas pode fazer referência a conteúdos e informações de maneira fracionada, tangencial ou correlacional, utilizando a linguagem adotada pelo campo. Além disso, defendemos que a disseminação também pressupõe uma intencionalidade no que se refere ao universo de pares

aos quais são dirigidas as informações. Para Sousa, Bufrem e Nascimento (2015, p. 285),

A disseminação científica pressupõe, tal qual a comunicação científica, a intencionalidade no que se refere ao universo de interlocutores aos quais são dirigidas as informações, mas dela se diferencia por não cumprir com algumas prerrogativas para a formalização do conhecimento científico, como, por exemplo, a avaliação pelos pares (SOUSA; BUFREM; NASCIMENTO, 2015, p. 285).

Considerar tais peculiaridades requer que possamos também compreender quais conceitos alicerçaram os processos de comunicação identificados nas *lives* realizadas por profissionais da Ciência da Informação durante a pandemia. A metodologia a seguir detalha as decisões tomadas no decorrer do processo exploratório para consecução desse e de outros objetivos.

### **3 METODOLOGIA**

Pesquisa de natureza básica, exploratório-descritiva e de abordagem quanti-qualitativa que analisou as *lives* realizadas por profissionais da Ciência da Informação no *Instagram*. Em relação à técnica de coleta de dados, o estudo se pautou em observação assistemática na *web* e, posteriormente, pela análise de conteúdo (BARDIN, 2011). Por se tratar de abordagem qualitativa, a intencionalidade em relação aos aspectos analisados foi emergida do processo, quais sejam: descrever e comparar os perfis do *Instagram*, evidenciar o propósito para a criação das *lives*, caracterizar as postagens de divulgação das transmissões, descrever a audiência, relatar a dinâmica das *lives*, categorizar os assuntos de acordo com os títulos das *lives*, caracterizar os responsáveis pelo conteúdo das transmissões e compreender quais processos do ponto de vista conceitual preponderam entre as *lives* realizadas.

O percurso metodológico teve seu início em 30 de abril de 2020 a partir de uma busca no *Google* com a expressão de busca “*lives em tempos de pandemia*”. Considerando os resultados obtidos, identificamos a ocorrência de transmissões abordando conteúdos

variados e promovidas instituições de distintas naturezas administrativas.

Posteriormente, foi realizada a escolha da plataforma digital *Instagram* na qual ocorreram *lives* sobre conteúdos inerentes à Ciência da Informação. Tal escolha ocorreu em razão de que estudos precedentes da atualidade a mencionam como a rede social com maior percentual (47%) relativo à preferência entre os brasileiros (COSTA, 2019).

Os critérios para escolha dos perfis do *Instagram* tiveram como base a divulgação de imagens com informações sobre as *lives*, compartilhadas em diferentes mídias. Foram selecionadas aleatoriamente cinco perfis que estavam realizando as transmissões na plataforma *Instagram*. Foram descartados da seleção, os perfis que fizeram divulgação no *Instagram*, mas se utilizaram de outras plataformas para realizar as transmissões ao vivo. Posteriormente, chegamos ao número de três perfis, e após verificar que um deles havia feito poucas *lives*, consideramos apenas dois que estavam realizando transmissões com frequências diárias, permitindo a composição de um *corpus* quantitativamente mais amplo.

Na sequência, no período de 6 a 12 de maio de 2020, foram coletados dados sobre os dois perfis escolhidos. O processo de coleta aconteceu primeiramente através do acesso aos perfis selecionados, e depois, realizando a leitura flutuante (BARDIN, 2011) das postagens que divulgavam as *lives* e mensagens realizadas pela audiência, nas postagens. A partir do *corpus* de dados obtidos, foram propostas inicialmente 12 categorias, dessas, uma delas foi renomeada para Aspectos Gerais da Informação, com a finalidade de englobar temas com poucas ocorrências, assim, uma segunda categoria foi incorporada a esta mais abrangente, resultando em 11 categorias.

Em um terceiro momento, dados referentes à dinâmica das *lives* foram coletados dos vídeos disponibilizados posteriormente no *YouTube*, que foi a plataforma escolhida pelos idealizadores dos perfis para armazenar o conteúdo das transmissões. Na sequência, houve a transcrição dos dados que foram julgados relevantes para o estudo, em uma planilha do *Excel* e documento do *Word*.

Abaixo, apresentamos as definições das categorias obtidas das análises dos títulos, explicitadas com o intuito de detalhar quais os critérios utilizados para as interpretações (Quadro 1).

**Quadro 1 –** Categorias e critérios para interpretação dos dados.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>CRITÉRIOS PARA INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b>
<b>Acessibilidade</b>	Abordam soluções de informação para pessoas com necessidades especiais
<b>Formação acadêmica</b>	Elencam experiências formativas discentes e docentes
<b>Guerras informacionais</b>	Apresentam discussões sobre <i>fake news</i> , pós-verdade, <i>fake science</i> e outros aspectos referentes a conflitos que tenham a informação como cerne
<b>Questões de gênero</b>	Abordam o gênero em diferentes perspectivas na área da informação
<b>Questões raciais</b>	Apresentam discussões raciais como sendo o aspecto principal na área da informação e na literatura
<b>Competência em informação</b>	Destacam a competência da informação como alternativa para minimizar problemáticas em diferentes contextos
<b>Questões sociais</b>	Abordam aspectos relativos a problemas sociais que não foram categorizados em questões de gênero e raça
<b>Livro, Leitura, Letramento</b>	Consideram aspectos políticos, culturais e sociais relacionados ao livro, leitura e letramento
<b>Atuação profissional</b>	Apresentam assuntos relacionados à experiência, profissionalismo, ao protagonismo, ao e ao empreendedorismo do profissional da informação
<b>Aspectos gerais da informação</b>	Contemplam assuntos que não se encontram entre as categorias anteriores e que sejam relacionados a questões técnicas ou de tecnologia

Fonte: dados da pesquisa (2020).

No espaço de escrita a seguir, são apresentados os dados, considerando o processo exploratório-descritivo empreendido.

## 4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Como forma de apresentação, descrição e análise dos dados, nesta seção, apresentamos inicialmente questões relativas aos perfis e posteriormente às 74 *lives*.

### 4.1 DESCRIÇÃO DOS PERFIS

Os perfis escolhidos para a realização deste estudo foram o @webconcib e @biblioforadacaixa. Quanto à apresentação de seus propósitos, o perfil @webconcib, na *Bio* da plataforma, se auto denomina como sendo um canal para “Web Conferência de Ciência da Informação e Biblioteconomia”. O perfil @biblioforadacaixa se intitula, também na *Bio*, como “Um canal que divulga pessoas e instituições que são fora de série, que são diferenciais no que fazem”.

A característica principal observada nos perfis do *Instagram* @webconcib é que ele foi criado durante e por causa da pandemia. As postagens iniciaram em abril e até a data final da coleta de dados deste trabalho, dia 12/05/2020, foram totalizadas 105 postagens. Em algumas das postagens, os quatro idealizadores do perfil evidenciaram a motivação para a criação do canal de comunicação:

Quem somos nós? Somos um grupo de amigos de Belo Horizonte e do Rio de Janeiro. Nos conhecemos por conta da Biblioteconomia nos encontros estudantis da nossa área. Numa tentativa de reação as condições impostas pelo isolamento social, pensamos em uma forma de manter diálogo com a comunidade da área. Assim nasceu o WebConCib! (WEBCONCIB, 2020).

O perfil @biblioforadacaixa era um perfil já existente, que foi criado cerca de um ano antes da pandemia. Com informações extraídas do recurso Destaques do *Stories* do perfil, e na apresentação em uma das primeiras *lives* realizadas, disponível no *YouTube*, foi possível constatar que esta conta do *Instagram*, também é um trabalho coletivo de três colegas da área da informação, egressos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. A partir disso, foi possível saber que a proposta do grupo com a realização das *lives* foi de aproveitar o período de confinamento para fazer discussões com bibliotecários que trabalham a Biblioteconomia

fora de numa perspectiva tradicional ou conservadora, fazendo a diferença na área. Os idealizadores do perfil @biblioforadacaixa também participaram das *lives* no papel de convidados, cada um participou de uma *live* diferente, discorrendo sobre tema relacionado com a área de atuação e ou estudos.

O total de postagens até a última data de coleta de dados, 12 de maio de 2020, foram 105 no perfil @webconceb e 108 no @biblioforadacaixa. Para o segundo, que já tinha postagens antes da *lives*, este número representa um aumento de 87% de conteúdo postado a partir da realização das transmissões. A quantidade de postagens superior ao número de *lives* em ambos os perfis, foi decorrente do desdobramento dos conteúdos abordados nas transmissões, com postagens compartilhando as referências bibliográficas, indicação de livros e outras fontes sobre os temas abordados.

As postagens que divulgaram as *lives*, em ambos os perfis, utilizaram um padrão visual com imagens apresentando a foto e o nome do convidado, a data, o horário e o tema. Algumas vezes, informações complementares como o mini currículo do convidado, eram apresentadas na imagem, outras vezes, na descrição da postagem.

No que concerne ao alcance da audiência, em ambos os perfis foram explicitadas a pretensão de estabelecer processos de comunicação com os pares, ou seja, com o público relacionado a área da Ciência da Informação, sejam estudantes, profissionais e pesquisadores. A respeito do engajamento com a audiência, durante o período analisado, o perfil @webconceb totalizou 2348 seguidores, enquanto o @biblioforadacaixa totalizou 1538 seguidores. Os dados permitem concluir que o perfil @webconceb conseguiu, em um curto espaço de tempo, um número significativo de seguidores na plataforma, tendo como parâmetro de comparação o perfil @biblioforadacaixa.

Entendemos primordial levar em consideração que ambos os perfis iniciaram as transmissões no mesmo período e realizaram praticamente o mesmo número de *lives*. Foi possível constatar ainda que, durante o período de coletas de dados, ambos os perfis ampliaram suas audiências. O @webconceb teve 242 novos seguidores, enquanto que o @biblioforadacaixa, mais 248 novos seguidores.

## 4.2 ANÁLISE DAS LIVES

Durante o período de coletas de dados, nos dois perfis analisados foram realizadas 74 *lives*. O perfil @webconceb contabilizou 36 *lives*, entre o dia da primeira transmissão (05/04/2020) até o último dia a coleta de dados (12/05/2020). O perfil @biblioforadacaixa totalizou 38 *lives*, entre a primeira transmissão (04/04/2020) e o último dia da coleta de dados (12/05/2020).

Com relação à dinâmica de realização das transmissões ao vivo, ambos os perfis adotaram uma prática semelhante, baseada na informalidade, através de uma linguagem coloquial, em relação à apresentação e à interlocução entre os atores das *lives*: convidado, mediador e audiência. Entretanto, no que concerne ao conteúdo das *lives*, pudemos identificar uma quantidade expressiva de termos técnicos da área da Ciência da Informação, o que permite afirmar que a tradução da linguagem não se caracterizou como preocupação na composição dos conteúdos.

Em média, as transmissões tiveram duração de 60 minutos, ainda que este limite de tempo seja determinado pela plataforma e existindo a possibilidade da *live* ser encerrada anteriormente. Nos dois perfis, as *lives* foram mediados por um dos idealizadores do perfil e a transmissão iniciava com a apresentação do convidado pelo mediador. O convidado deveria discorrer sobre o tema da *live* por cerca de 30 minutos, após este período, o mediador fazia perguntas da audiência, algumas previamente enviadas e outras realizadas durante a realização da transmissão. A mediação das *lives* foi realizada de forma alternada por integrantes da equipe idealizadora dos canais.

Concernente ao acesso aos conteúdos das *lives*, os perfis disponibilizaram os vídeos no *YouTube*, motivados por pedidos da audiência via mensagens nas postagens, que manifestaram não ter conseguido assistir o conteúdo de forma síncrona à transmissão. Ainda que não tenha sido identificada a razão da escolha da plataforma *YouTube* para a posterior disponibilização dos vídeos, depreendemos que tenha ocorrido em razão de que o *YouTube* seja apontado como uma das fontes de informação mais populares entre os brasileiros, perfazendo um total de 49% e, entre os jovens, este número ainda é um pouco mais elevado, 55% (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2019). Além disso, constatamos que no início da pandemia, a plataforma *Instagram* tinha limitação no quesito armazenamento de conteúdo de vídeos. Somente algum tempo transcorrido de distanciamento social, novas funcionalidades foram lançadas pela plataforma, e viabilizaram que as

*lives* pudessem ser disponibilizadas diretamente no IGTV (ROCHA, 2020).

No que diz respeito aos temas abordados nas *lives*, evidenciamos através do Quadro 2, houve uma diversidade de assuntos correlatos ao campo de estudo da Ciência da Informação, que foram extraídos dos títulos das *lives*, anunciados nas postagens que fizeram a divulgação das 74 transmissões, contabilizadas durante o período que compreendeu esse estudo. Levando em consideração essa quantidade, foi efetivada a categorização das temáticas, conforme Quadro 1, apresentado anteriormente na metodologia deste estudo.

**Quadro 2** – Categorização dos temas das 74 *lives* abordadas nos dois perfis analisados.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>TEMAS</b>
<b>Acessibilidade</b>	Surdez. Deficiência visual. Repositórios digitais (surdos).
<b>Formação acadêmica</b>	Estudar fora do país. Experiências formativas. Formação de professores.
<b>Guerras informacionais</b>	Contra e pós-verdade. Desinformação.
<b>Questões de gênero</b>	LGBTQIA+. Transgeneridade.
<b>Questões raciais</b>	Protagonismo de meninas negras na literatura. Protagonismo negro na Biblioteconomia. Contexto informacional.
<b>Competência em informação</b>	Vulnerabilidade social. Saúde. Infodemia. Reflexões.
<b>Questões sociais</b>	Responsabilidade social.
<b>Livro, Leitura, Letramento</b>	Tempos sombrios. Biblioteca Escolar (2x). Clube do livro. Questões políticas. Realidade aumentada.

	Gameificação. Geração Alpha. Falas insubmissas. Ressocialização. Políticas. Mediação. Preconceito.
<b>Atuação profissional</b>	Produtos de informação (Biblioteca). Biblioteca Universitária (2x). Biblioteca Universitária (Prevenção de incêndios). Políticas culturais. Uso de TICS. Engajamento político. Ambiente digital. Arquivo. Bibliotecário dentro e fora da Matrix. Concurso público. Trabalho fora do país. Protagonismo. Redes sociais. Programação. Empreendedorismo. Referenciais.
<b>Aspectos gerais da informação</b>	Organização do conhecimento em Interfaces web. Catalogação. Bibliotecas contemporâneas. Nova biblioteconomia. Linguagem de marcação e dados interligados. Gestão/Inovação. Comunicação científica. E-books, design, UX. Biblioteca e Inovação tecnológica. Marketing. RDA. Pesquisa Aplicada. Humanidades digitais. Censura. Empreendedorismo. Sistemas de Organização do conhecimento. Ensino de Biblioteconomia. Mediação. Mediação (Protagonismo).

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Conforme o Quadro 2, a diversidade de temas tratados nas 74 *lives* indica o quanto as transmissões se constituíram em produtos de comunicação produzidos de forma ostensiva pela comunidade da Ciência da Informação. Tal constatação pode ser assumida em razão de a média de duas *lives* por dia e 12 por semana (Quadro 3), expressa que a comunidade incorporou tal prática informacional ao seu cotidiano.

**Quadro 3** – Ocorrências de *lives* por categoria temática e perfil.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>@WEBCONCIB</b>	<b>@BIBLIOFORA DACAIXA</b>	<b>OCORRÊNCIAS NAS 74 LIVES POR CATEGORIA</b>
<b>Acessibilidade</b>	0	3	<b>3</b>
<b>Formação acadêmica</b>	0	3	<b>3</b>
<b>Guerras informacionais</b>	3	0	<b>3</b>
<b>Questões de gênero</b>	3	0	<b>3</b>
<b>Questões raciais</b>	2	1	<b>3</b>
<b>Competência em informação</b>	4	0	<b>4</b>
<b>Questões sociais</b>	3	1	<b>4</b>
<b>Livro, Leitura, Letramento</b>	4	9	<b>13</b>
<b>Atuação profissional</b>	5	14	<b>19</b>
<b>Aspectos gerais da informação</b>	12	<b>7</b>	<b>19</b>

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Num primeiro momento, foi possível observar a prevalência de processos de disseminação da informação, distribuídos em duas categorias do estudo em igual proporção. A primeira das categorias é pertinente à *atuação profissional* condizente com as atividades dos bibliotecários 19 (25,67%), na qual foi possível identificar questões como engajamento político dos bibliotecários e temáticas de caráter utilitário; como os concursos públicos. Na segunda, relacionada à

*aspectos gerais da informação* 19 (25,67%), destacamos a temática das Humanidades Digitais. É relevante notar que essas abordagens de temáticas se encontram como propostas de consolidação em trânsito no âmbito da Ciência da Informação, abordando tópicos de estudos emergentes na área como as questões relacionadas *a gênero, à raça e às guerras informacionais*, totalizando 10 (13,51%) ocorrências em relação ao total de *lives*.

Os dados arrolados no Quadro 4 demonstram que a pandemia está elencada como elemento tangencial à discussão, não se configurando como foco das *lives*. Essa análise se encontra balizada no número diminuto de *lives* que fizeram relação com a pandemia nos temas propostos, totalizando 11 (14,86%) menções, num total de 74 *lives*, levando em consideração que ambos os perfis ressaltaram o isolamento social e a pandemia como motivação para a proposição de realização de *lives* em seus canais.

**Quadro 4** – Categorias das *lives* e títulos que fizeram relação com o contexto da pandemia.

CATEGORIAS	TÍTULOS
<b>Atuação profissional</b>	Os arquivos e arquivologia: aspectos sociais e técnicos em tempos de pandemia
	Coleções especiais em bibliotecas acadêmicas dos EUA em tempo de pandemia
	Protagonismo profissional como será o novo normal?
<b>Competência em informação</b>	Competência em informação para a área da saúde: reflexões em tempos de pandemia
<b>Guerras informacionais</b>	Guerras informacionais no contexto da pandemia COVID-19
<b>Aspectos gerais da informação</b>	As bibliotecas (contemporâneas ou mais do mesmo?) diante da pandemia de COVID-19
	Comunicação científica: como contribuir para vencer a crise?

	A Ciência da Informação, as humanidades digitais e a pandemia
<b>Livro, Leitura, Letramento</b>	Mediação da leitura em período de pandemia
<b>Questões sociais</b>	Responsabilidade social em Biblioteconomia e Ciências da Informação em tempos inseguros
	Comunidades vulnerables em relación a la informacion sobre el COVID 19

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Outra indagação provocada pela interpretação dos dados é que, em meio à urgência demandada pelo cenário pandêmico, seria esperado um protagonismo maior da comunidade da Ciência da Informação em relação à proposição de conteúdo envolvendo as guerras informacionais, visto que os profissionais da área da informação, tem, aprioristicamente, a competência para o combate às notícias falsas e seus correlatos: pós-verdade, desinformação, *fakescience*, entre outros. No entanto, verificamos apenas uma *live*, dentre as 11 que evidencia a relação dos dois temas (pandemia e notícias falsas) no seu título, o que indica a possibilidade de a comunidade da área estabelecer práticas informacionais relativas à desconstrução de informações não confiáveis.

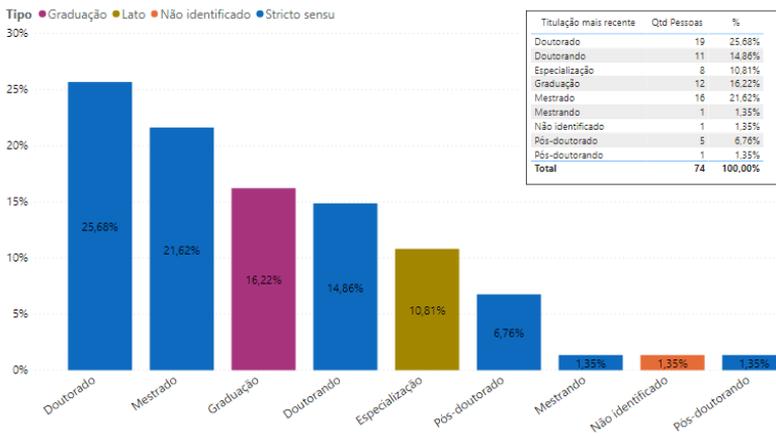
Em relação às características dos convidados, identificados a partir das 74 *lives*, que 28 (37,83%) têm vínculo de docente em instituições de ensino superior e 46 (62,16%) são profissionais da área da Ciência da Informação. O vínculo acadêmico foi evidenciado no perfil @webconceb que convidou 23 (63,88%) docentes, no total de 36. No @biblioforadacaixa, a predominância foi por convidados que estão atuando de forma técnica na área; 33 (86,84%) no total de 38. Estes dados confirmam que as características dos convidados se encontram alinhadas aos propósitos mencionados em cada um dos perfis, conforme descrição anterior.

Desses, 53 (71,62%) possuem titulação *stricto sensu*, com predominância de 19 (25,68%) de doutores, seguido de 16 (21,62%) de mestres (Figura 1). Esses dados demonstram que as escolhas realizadas pelos idealizadores observam que a autoridade científica

seja um aspecto que valide as transmissões ao vivo. Bourdieu nos auxilia nessa perspectiva ao enfatizar que a autoridade científica

[...] definida, de maneira inseparável, como capacidade técnica e poder social; ou, se quisermos, o monopólio da competência científica, compreendida enquanto capacidade de falar e de agir legitimamente (isto é, de maneira autorizada e com autoridade), que é socialmente outorgada a um agente determinado. (BOURDIEU, 1994, p. 122-123).

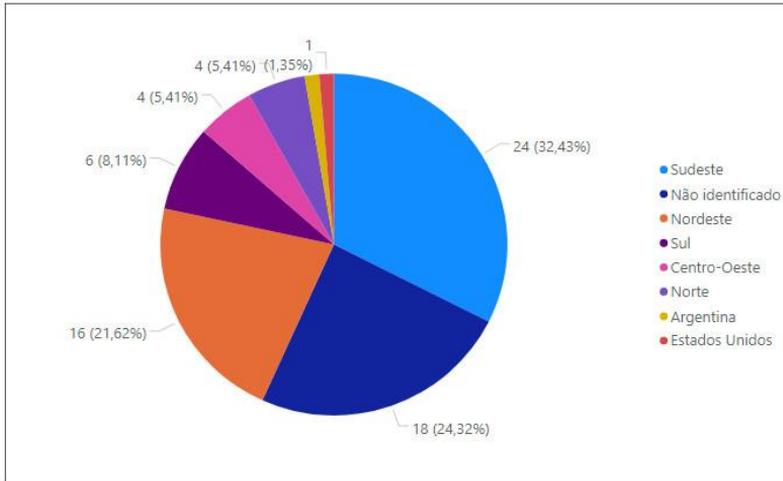
**Figura 1 – Titulação mais recente dos convidados das *lives*.**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Cabe mencionar que houve uma ampla variação geográfica em relação aos convidados responsáveis pela disseminação do conteúdo das *lives*. Os convidados são provenientes de diferentes regiões do Brasil, conforme pode ser identificado no gráfico abaixo (Figura 2).

**Figura 2 – Proveniência geográfica dos convidados.**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Embora nas *lives* não tenha se conseguido informações sobre a proveniência de 18 (24,32%) dos convidados, cabe destaque a concentração relativa às regiões sudeste e nordeste que totalizam 40 (54,03%). Outro destaque está relacionado às duas (2,70%) participações internacionais, uma da Argentina e outra dos Estados Unidos da América, o que corrobora que os idealizadores compuseram ações que ultrapassam a perspectiva de que as falas fossem realizadas por atores sociais que estivessem no país ou de naturalidade brasileira.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As *lives* realizadas por profissionais da Ciência da Informação se constituíram em práticas informacionais de significativa relevância em meio à pandemia. Decorrente de tal constatação, assumimos que os processos de comunicação estavam fundamentalmente alicerçados no conceito de disseminação da informação. Considerando essa premissa, propusemos uma aproximação conceitual entre as práticas informacionais e a disseminação da informação. Neste estudo, nosso propósito foi de descrever os perfis e analisar aspectos relacionados às *lives*, nos quais essas práticas tiveram maior relevância no período compreendido entre 30 de abril de 2020 a 12 de maio de 2020, emergidos do processo exploratório-descritivo.

A linha de intelecção que buscamos defender assumiu que as *lives* se constituem em práticas informacionais em meio à pandemia, não se propondo a atingir o público leigo. No entanto, inflexões e retornos reiterados ao fenômeno, mostraram-nos que essas práticas sociais estiveram preponderantemente relacionadas a partir do direcionamento das informações a própria comunidade da Ciência a Informação.

Alusivo ao percurso metodológico adotado, caracterizou-se como híbrido em níveis metodológico e procedimental, considerada sua abordagem exploratório descritiva, mista (quali-quantitativa) e tendo como procedimento a observação assistemática na *web* e a análise de conteúdo.

A descrição dos perfis, considerados seus propósitos, permitem dizer que os mesmos se caracterizaram fundamentalmente em confirmar as intenções de prática informacional idealizada, no que tange ao agir na urgência e de manter canal de comunicação entre profissionais da área da informação, mesmo em meio à situação adversa imposta pela pandemia, através do recurso das *lives*.

As análises permitiram inferir que a complementaridade entre assuntos e temáticas abordadas nas *lives*, considerando o privilégio a questões profissionais e acadêmicas, bem como os perfis dos públicos produtores e convidados demonstram que as práticas informacionais se pautaram no conceito de disseminação de informações, o que pode ser identificado a partir das categorias propostas. Ainda assim, cabe destaque ao fato de que foi possível identificar a ampliação das audiências, a dispersão geográfica em relação à origem dos participantes.

Os profissionais da Ciência da informação necessitam se desvincular da perspectiva de autonomia das atividades técnico-científicas, deixando de pressupor que seja suficiente que sua contribuição reverbere fundamentalmente no âmbito da sua comunidade. Em razão disso, será importante avaliar, através de estudos complementares, a razão de profissionais da Ciência da Informação pouco se inserirem como protagonistas, através de ações que auxiliem no processo de enfrentamento às consequências da pandemia, considerando o uso da informação e o embate à desinformação como estratégias efetivas de combate ao cenário pandêmico. Requer pensar as implicações dos processos de comunicação em diferentes instâncias sociais, ou seja, concebê-las

como atividade política nas dimensões subjetivas, micro, meso e macro institucionais, articulando ações a movimentos originários da sociedade nesses tempos de incertezas. As discussões levantadas neste estudo também apontam para a necessidade de que análises posteriores na Ciência da Informação possam ampliar interpretações acerca do objeto investigado, tendo por referência aspectos teóricos e metodológicos ainda não contemplados. Essa proposta está em aberto e à espera de engajamento coletivo.

## REFERÊNCIAS

- AGRELA, L.; CURY, M. E.; VITÓRIO, T. Na quarentena, o mundo virou uma live. **Revista Exame**, São Paulo, 23 mar. 2020.
- ARAÚJO, C. A. A. O que são práticas informacionais? **Revista Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 217-236, out. 2017.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- CÂMARA DOS DEPUTADOS (Brasil). **Câmara e Senado divulgam pesquisa sobre redes sociais e fake news**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/assessoria-de-imprensa/623705-camara-e-senado-divulgam-pesquisa-sobre-redes-sociais-e-fake-news/>. Acesso em: 6 maio 2020.
- BOURDIEU, P. O campo científico. *In*: ORTIZ, R. (Org.). **Pierre Bourdieu**. São Paulo: Ática, 1994. p. 122-155.
- COSTA, T. **Quais são as redes sociais mais usadas no Brasil em 2019?** Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>. Acesso em: 6 maio 2020.
- HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators: the intersection of action and experiences**. A Grounded Theory study. 2012. Thesis (Doctor of Philosophy) - School of Information Systems, Science and Engineering Faculty, Queensland University of Technology, Queensland, Austrália, 2012.
- HSU, C.; LIN, J. C. Why Are People Loyal to Live Stream Channels? The Perspectives of Uses and Gratifications and Media Richness Theories. **Cyberpsychology Behavior and Social Networking**, New Rochelle, NY, v. 23, n. 5, p. 351-356, May 2020.
- LARA, M. L. G.; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, 2003.
- MARTELETO, R. Cultura da modernidade: discussões e práticas informacionais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 23, n. 2, p. 115-137, 1994.

MATSUMOTO, G. H. P. **Fatores de sucesso para canais de live streaming de jogos online na percepção dos usuários brasileiros da Twitch.tv.** 2019. (Trabalho de Conclusão de Curso) - Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2019.

MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

MLABS. São Paulo. **Como otimizar a bio do Instagram para marcas?** 2018. Disponível em: <https://www.mlabs.com.br/blog/bio-do-instagram/>. Acesso em: 4 maio 2020.

MONDSCHNEIN, L. G. SDI use and productivity in the corporate research environment. **Special Libraries**, [New York], v. 81, n.4, p. 265-278, Feb. 1990.

MONDSCHNEIN, L. G. Selective dissemination of information (SDI): relationship to productivity in the corporate R&D environment. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 46, n. 2, p. 137-145, jun. 1990.

RECUERO, R. C. **Redes sociais na Internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção CiberCultura).

REIS, E. O que é uma live? Saiba tudo sobre as transmissões ao vivo na Internet. **Techtudo**, 24, março. 2020. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/03/o-que-e-uma-live-saiba-tudo-sobre-as-transmissoes-ao-vivo-na-internet.ghtml>. Acesso em: 6 maio 2020.

ROCHA, A. **Instagram testa recurso para salvar lives no IGTV após 24h.** 2020. Disponível em: <https://canaltech.com.br/redes-sociais/instagram-testa-recurso-para-salvar-lives-no-igtv-apos-24h-163577/>. Acesso em: 14 maio 2020.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, [S.l.], n. 17, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Org.). **Information seeking in context.** Londres: Taylor Graham, 1997. p. 67-80.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SCHEIBEL, K.; FIETKIEWICZ, K. J.; STOCK, W. G. Information Behavior on Social Live Streaming Services. **Journal of Information Science Theory and Practice**, v. 4, n. 2, p. 6-20, 2016.

SERPA, S. Quality and democraticity in scientific dissemination. **Sociology International Journal**, v. 5, n. 2, p. 429, 2018.

SOUSA, C. G.; BRIGHENTI, N. C. Disseminação seletiva da informação: um serviço de referência. **Boletim ABDF**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 28-37, jan./mar. 1981.

SOUSA, R. S. C.; BUFREM, L. S.; NASCIMENTO, B. S. Olhares complementares sobre letramento científico e o papel dos pesquisadores em comunidades virtuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 271-295, set./dez. 2015.

SOUZA, N. I. S. A disseminação de fake news no caso do coronavírus (covid-19): uma análise discursiva. **Revista MEMENTO**, Rio Verde, v. 11, n. 1, p. 3-20, jan./jun. 2020.

WIKIPEDIA. **New Normal** (business). Disponível em:

[https://en.wikipedia.org/wiki/New\\_Normal\\_\(business\)](https://en.wikipedia.org/wiki/New_Normal_(business)). Acesso em: 17 maio 2020.

VAIBHAV, D.; ABIGAIL, R.; FERCHAUD, A.; SEIBERT, J. M.; WEINBRECHT, V.; SELLERS, N. Don't just watch, join in: Exploring information behavior and copresence on Twitch. **Computers in Human Behavior**. Florida, USA, 2019.



# PERSPECTIVAS DA ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM UM CENÁRIO DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DE COVID-19

Jacyara Kalina Themistocles da Silva

## 1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 tem se mostrado emblemático e desafiador para todos os setores da sociedade, de modo que as pessoas e as instituições precisam se adaptar à nova realidade que vem sendo construída diariamente em decorrência do avanço da COVID-19. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), “COVID-19 é a doença infecciosa descoberta mais recentemente causada por coronavírus” (OMS, 2020). Conforme a OMS, “tanto esse novo vírus quanto a doença que ele causa eram desconhecidos antes do surto em Wuhan, na China, em dezembro de 2019”. E no decorrer dos meses, o vírus vem tomando proporções gigantescas e tem levado várias pessoas à morte. Nessa perspectiva, a prevenção é um fator primordial no combate à pandemia (OMS, 2020).

A OMS se posiciona favorável ao isolamento físico, tendo em vista que o combate ao vírus caminha em passos lentos, não tendo ainda uma vacina ou algum remédio comprovadamente eficiente contra a enfermidade. E além disso, observa-se que o contágio é bastante intensificado em ambientes com aglomerações de pessoas (OMS, 2020). Seguindo essa tendência mundial, o Ministério da Saúde do Brasil corrobora para que as instituições que não ofereçam atividades essenciais se mantenham fechadas durante o período de quarentena, de modo a diminuir as aglomerações e inibir a proliferação do vírus e a contaminação de pessoas (BRASIL, 2020).

Nessa perspectiva, muitas instituições tiveram que se adaptar à nova realidade e as bibliotecas estão entre as instituições que não devem oferecer serviços presenciais durante o período que for determinado mediante a orientação do Ministério da Saúde. Observa-se que muitas bibliotecas têm liberado o acesso para a leitura de livros no ambiente digital, de modo que os usuários possam acessar os *sites* da biblioteca e ter acesso a alguns livros. No entanto, será que essa é a única ferramenta possível nesse cenário de crise?

Em uma perspectiva mais ampla, com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), a sociedade passou a ter mudanças importantes no comportamento infocomunicacional. E essas mudanças ocorrem também por meio da ascensão da *Web* na década de 1990. A sociedade passou a ter participação ativa no ambiente virtual e passou a vivenciar a experiência de colaboração, compartilhamento e produção de informações (VECHIATO; VIDOTTI, 2014).

As possibilidades da *Web* são muito importantes para contribuir com a recuperação das informações. De modo que, por meio das TIC, é possível promover a encontrabilidade da informação. Para Vechiato e Vidotti (2014), a encontrabilidade da informação está ligada à capacidade de tornar as informações encontráveis sejam elas em ambientes analógicos ou digitais. Nesse sentido, torna-se importante refletir acerca do fazer bibliotecário e como seria possível se adaptar a uma nova realidade onde não se pode utilizar os recursos informacionais físicos pessoalmente para disponibilizar a informação aos usuários. Além disso, a pandemia trouxe um cenário desafiador para o profissional que jamais se viu diante de uma emergência de saúde pública tão intensa, onde a propagação de um vírus altamente letal promove mudanças importantes no comportamento de toda sociedade.

Nessa perspectiva, tem-se como objetivo, prioritariamente, identificar como o profissional da Biblioteconomia pode ser resiliente no cenário de pandemia e permanecer produtivo e atuante nos espaços informacionais digitais. Consecutivamente, espera-se: identificar como o profissional bibliotecário pode contribuir na busca pela informação em tempos de pandemia; avaliar as mudanças no comportamento infocomunicacional da sociedade decorrente dos adventos tecnológicos e da ascensão da *Web*; contextualizar a encontrabilidade da informação no cenário tecnológico; e indicar sugestões para a adaptação do bibliotecário ao cenário atual de pandemia.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 70), “há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Nesse sentido, para atingir os

objetivos desta pesquisa, realizou-se levantamento bibliográfico, de modo que se constituiu numa pesquisa descritiva de abordagem qualitativa.

O estudo qualitativo se apresenta como um caminho para consolidar novos conhecimentos sobre a pandemia atual, bem como para possibilitar reflexões acerca de como a Ciência da Informação pode contribuir nesse cenário de instabilidade mundial, distanciamento físico, crises e até mesmo disseminação de *fake news*. Nessa perspectiva, “a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas.” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70).

Para a coleta de dados, foram pesquisados artigos científicos na área da saúde especificamente no contexto epidemiológico acerca do tema Coronavírus e COVID-19. Nesse sentido, foram consultadas as bases de dados da Scielo Brasil e o Portal de Periódicos Capes, em que se inseriu as palavras chaves: Covid 19, Coronavírus e pandemia. Os artigos foram pesquisados no idioma português, no período de 2019 até 2020, tendo em vista a relevância da atualidade para a realização dos estudos. Desse modo, a Revista Brasileira de Epidemiologia foi consultada e de lá foram retiradas informações atuais e relevantes acerca da pandemia.

Já para a coleta de artigos acerca da Encontrabilidade de Informação, o período para a busca das publicações nas bases de dados foi ampliando, tendo em vista que os assuntos podem ser utilizados no contexto atual. As pesquisas foram realizadas buscando publicações no período de 2014 até 2020. Buscou-se por artigos no idioma português que retratam o tema da encontrabilidade, focando nos conceitos e no contexto da sociedade atual. Para isso, pesquisou-se o termo encontrabilidade da informação.

Foram consultados livros, periódicos e *sites* governamentais e institucionais de relevância nacional, como por exemplo o *site* da Organização Pan Americana de Saúde no Brasil, o *site* do Conselho Federal de Biblioteconomia, e além disso o *site* da Organização Mundial da Saúde, tendo como objetivo delinear o cenário de pandemia no Brasil e no mundo.

No decorrer da pesquisa, observou-se a lacuna de produção científica acerca da atuação do bibliotecário em tempos de pandemia. Sendo assim, torna-se imprescindível refletir acerca do tema,

promover reflexões e contribuir para soluções relevantes que possam colaborar para a atuação do profissional e resultar em benefícios para a sociedade.

### **3 BIBLIOTECONOMIA EM MEIO AO CENÁRIO DE EMERGÊNCIA DE SAÚDE PÚBLICA**

Desde dezembro de 2019, tem-se a notícia de um vírus letal que vinha assolando a cidade de Wuhan na China e, posteriormente, no ano de 2020, muitos países foram afetados pela disseminação do novo coronavírus. A COVID-19 passou a ser o inimigo invisível, que quando evolui, pode ocasionar a morte do enfermo (BARRETO et al., 2020).

De acordo com a Organização Pan Americana de Saúde - Brasil (OPAS Brasil), essa não é a primeira vez que o mundo enfrenta uma Emergência de Saúde Pública. Pode-se contabilizar seis vezes em que foi declarado uma Emergência de Saúde Pública Internacional, as outras vezes foram: pandemia de H1N1 em 2009; disseminação internacional de polivírus em 2014; surto de Ebola na África Ocidental em 2014; vírus zica e aumento de casos de microcefalia em 2016 e surto de Ebola na República Democrática do Congo em 2018 (OPAS Brasil, 2020).

Conforme a OPAS Brasil (2020), “A doença pode ser transmitida de pessoa para pessoa por meio de pequenas gotículas do nariz ou da boca que se espalham quando uma pessoa com COVID-19 tosse ou espirra.” Por isso, o isolamento social tem se mostrado um recurso importante para a prevenção e o combate à disseminação do vírus. Diante da perspectiva mundial de combate à pandemia da COVID-19, muitas instituições tiveram que se adaptar a uma nova realidade. Por orientação da OMS, os países têm tomado medidas preventivas contra a proliferação do vírus, e uma das principais medidas diz respeito ao isolamento social (OMS, 2020). Em decorrência disso, foi verificado que muitas instituições poderiam contribuir para a interação das pessoas e possíveis aglomerações, então para impedir a propagação do vírus diversas instituições tiveram as portas fechadas para atendimentos presenciais, entre elas estão: bares, restaurantes, escolas e bibliotecas.

As bibliotecas são espaços importantes para a aquisição de novos conhecimentos por meio do acesso às informações. Alguns dos principais preceitos das bibliotecas estão intrínsecos nas Cinco Leis da Biblioteconomia, desenvolvidas por Shiyali Ramamrita Ranganathan

no ano de 1928. As leis são: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor, e por fim, a biblioteca é um organismo em crescimento (SOUZA; TARGINO, 2016).

Durante muitos anos, essas leis vêm sendo reproduzidas nos ambientes universitários nacionais e internacionais no decorrer da graduação em Biblioteconomia. No entanto, os desafios se renovam, o perfil da sociedade muda, as tecnologias vêm e crescem de uma forma exponencial. Além disso, diante desse cenário de crise mundial, torna-se basilar repensar a atuação do profissional bibliotecário.

Num cenário onde não se pode usar livros em bibliotecas e não se pode estar presencialmente neste ambiente, nasce a necessidade de inovação e criatividade por parte do profissional da informação. E se por um lado a primeira lei de Ranganathan não pode se consolidar fisicamente no ambiente da biblioteca, por outro lado, a quinta lei impera mais forte do que nunca de modo que a biblioteca continua em crescimento mesmo diante de uma crise mundial. Nesse sentido, o Conselho Federal de Biblioteconomia publicou uma série de recomendações para o enfrentamento ao COVID-19, onde fica explícito que “é muito importante que a biblioteca propicie meios para continuidade dos serviços ao público na modalidade online.” (CFB, 2020).

As bibliotecas são organismos em crescimento, e estão crescendo inclusive nos espaços digitais. Para isso, é imprescindível que o bibliotecário esteja disposto a repensar a sua atuação, a sua missão e o seu potencial de inovar e trabalhar com criatividade.

Vê-se que é imprescindível retomar o passado histórico, caracterizado pelo acesso limitado da informação, a fim de compreender o fluxo informacional da contemporaneidade, o qual assume novo caráter. Isto é, sua essência corresponde, agora, ao investimento maciço na disseminação proporcionada pela utilização de inúmeras redes de compartilhamento e de colaboração, que marcam presença graças às decantadas tecnologias de informação e de comunicação (TIC). Isto porque, a biblioteca, em sua posição de instituição social, qualquer que seja sua tipologia – pública, comunitária, infantil, escolar, de associações, especializada, nacional,

universitária, virtual, digital e / ou eletrônica – impõe-se como organização a que compete tratar, organizar e disseminar informações registradas em suportes variados, a fim de criar condições para propagar o saber. (SOUZA; TARGINO, 2016, p. 15).

Nesse sentido, o bibliotecário assume um papel imprescindível para estabelecer mudanças na forma de atuação das bibliotecas, tendo em vista que é necessário empreender em atividades que promovam o acesso à informação por meio das tecnologias e da utilização da *Web*. Desse modo, muitas bibliotecas têm disponibilizado acesso gratuito aos livros digitais, a fim de possibilitar que os interagentes consigam adquirir novos conhecimentos, fazer suas pesquisas ou até mesmo se entreter durante a pandemia.

Nessa perspectiva, é possível refletir sobre as variadas possibilidades que o ambiente *Web* pode proporcionar para consolidar a atuação do profissional e ressignificar a sua missão de levar a informação até as pessoas. E para entender melhor como isso é possível, torna-se imprescindível conhecer os caminhos que levaram à evolução no processo infocomunicacional da sociedade no ambiente *Web*.

#### **4 A ASCENSÃO DA WEB E AS MUDANÇAS NO COMPORTAMENTO INFOCOMUNICACIONAL DA SOCIEDADE**

A evolução tecnológica e a ascensão da *Web* culminaram em mudanças no comportamento infocomunicacional da sociedade moderna. Inicialmente, a *Web 1.0 (Web Sintática)* se caracterizou como um ambiente de informações estáticas e sem interatividade com os usuários, de modo que as informações inseridas tinham uma perspectiva *top-down*, em que os interagentes eram apenas consumidores de informações previamente trabalhadas pelos responsáveis institucionais (VECHIATO; VIDOTTI, 2014).

No entanto, com a evolução da *Web*, chegou-se a uma perspectiva mais democrática e que possibilita a interação, colaboração e compartilhamento de informação numa perspectiva *bottom-up*. Nasce a **Web 2.0 (Web Semântica)**, que culminou em mudanças importantes no comportamento infocomunicacional da sociedade (VECHIATO; VIDOTTI, 2014). Nesse sentido, os interagentes

passam a ter uma postura participativa, de modo que todas as pessoas com acesso à rede têm a possibilidade de compartilhar e colaborar para um ambiente diversificado e inclusivo.

De acordo com Vechiato e Vidotti (2014), o perfil dos usuários do ambiente *Web* passou de passivo para ativo. Esse processo foi se consolidando naturalmente, em decorrência das novas possibilidades da *Web*. Inicialmente, os interagentes apenas consumiam a informação disponível, e com a evolução da *Web* foi possível contribuir e compartilhar as informações, o que culminou no desenvolvimento de interagentes *prosumers* (produtores e consumidores de informações).

Além dessas transformações, trabalha-se para a construção de uma *Web* cada vez mais pragmática. Nessa perspectiva, prioriza-se o contexto em que a informação está sendo inserida no sistema de buscas, por exemplo. A *Web* Pragmática se caracteriza como a junção de todas as versões da *Web*, possibilitando conectar as informações com interoperabilidade dentro do contexto em que estão inseridas.

A evolução da *Web* e do Ciberespaço contribuiu para que a sociedade ficasse cada vez mais interligada, compartilhando as questões de interesse comum. Além disso, as inovações desses campos favoreceram o processo comunicacional da sociedade, possibilitando uma comunicação rápida. Nessa perspectiva, pode-se dizer que os adventos tecnológicos e as evoluções da *Web* promoveram mudanças significativas no processo infocomunicacional da sociedade e até mesmo no campo científico, na medida em que possibilitou a maior disseminação das informações.

A ascensão da *Web* trouxe à tona questões nunca antes vistas, como por exemplo: os crimes virtuais, a segurança da informação no ambiente *Web*, as *fake news*, a questão dos dados científicos abertos, a interoperabilidade dos sistemas em rede e a participação social nos ambientes digitais, entre muitas outras perspectivas. Nesse sentido, a ascensão da *Web* promoveu mudanças importantes na sociedade, aperfeiçoando o senso comum e aprofundando o campo científico, tendo em vista que cada interagente faz suas buscas conforme as suas demandas pessoais de informações.

Desse modo, entende-se que é importante desenvolver novos caminhos para que seja possível fazer o melhor uso do ambiente *Web*, uma vez que há grande quantidade de informações que são diariamente inseridas no ciberespaço. Nessa perspectiva, também é

possível refletir sobre a importância do profissional da Ciência da Informação como um mediador que propõe soluções para a questão da Encontrabilidade da Informação nos ambientes informacionais.

## **5 A ENCONTRABILIDADE DA INFORMAÇÃO E O BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO**

Nesse contexto digital e tecnológico, surge a encontrabilidade da informação, no sentido de que a informação deve ser disponibilizada de forma acessível, tendo em vista que, para a informação se transformar em conhecimento, é necessário que ela esteja passível de ser acessada, recuperada e encontrada (VECHIATO; VIDOTTI, 2014).

A encontrabilidade da informação está intrínseca à capacidade de possibilitar que as informações se tornem encontráveis e acessíveis tanto em ambientes informacionais analógicos quanto digitais. Além disso, “a encontrabilidade da informação sustenta-se fundamentalmente na interseção entre as funcionalidades de um ambiente informacional e as características dos sujeitos informacionais” (VECHIATO; VIDOTTI, 2014, p. 164).

[...] os avanços tecnológicos ampliaram as possibilidades de recuperação, de acesso, de uso e de apropriação da informação a partir da ligação e do relacionamento entre dados e informações em diferentes dispositivos e sistemas, além da colaboração dos sujeitos informacionais na produção e na organização da informação e do conhecimento em ambientes informacionais digitais. (VECHIATO; VIDOTTI, 2014).

Nessa perspectiva, criou-se os Atributos da Encontrabilidade da Informação (AEI) possibilitando que as informações sejam recuperadas com mais eficiência nos ambientes informacionais analógicos e digitais. Os AEI são instrumentos importantes em meio a um cenário cada vez mais digital e tecnológico, onde a *Web* é diariamente alimentada com diversas informações (VECHIATO; VIDOTTI, 2014).

Os AEI são: taxonomias navegacionais; instrumentos de controle terminológico (vocabulários controlados, ontologias,

tesauros etc.); *folksonomias*; metadados; mediação dos informáticos; *affordances*; *wayfinding*; descoberta de informações; acessibilidade e usabilidade; mediação dos profissionais da informação; intencionalidade e, por fim, mobilidade, convergência e ubiquidade (VECHIATO; VIDOTTI, 2014).

Na perspectiva atual vivenciada pelos profissionais da informação, torna-se imprescindível se atualizar e ressignificar a missão de possibilitar o acesso às informações. Em um contexto cada vez mais tecnológico, é basilar empreender em serviços no ambiente digital e, assim, continuar contribuindo para a construção de uma sociedade cada vez mais instruída.

Nesse sentido, os AEI podem ser cruciais para que se tenha um desempenho favorável à atuação do profissional bibliotecário. Sendo assim, recomenda-se que o profissional busque aprofundar os conhecimentos acerca do tema da encontrabilidade da informação, e passe a desempenhar uma atitude atuante nos ambientes *Web*, por meio de iniciativas criativas e inovadoras, considerando o contexto social do seu público.

No entanto, para que o profissional consiga desempenhar bem a sua missão social e o seu compromisso com a nação de levar a informação ao acesso das pessoas, é primordial que o bibliotecário se disponha a aprender e vivenciar novas experiências por meio da *Web* e dos adventos tecnológicos. É recomendável que o profissional amplie seus conhecimentos acerca dos temas encontrabilidade da informação e atributos da encontrabilidade da informação. E por fim, é crucial que os profissionais se unam em uma rede de compartilhamentos onde se pode trocar informações, experiências e desafios vivenciados no decorrer do fazer profissional. Dessa forma, espera-se superar o momento de crise e consolidar um trabalho relevante que promova contribuições importantes e duradouras para a disseminação da informação, o bem-estar das pessoas e a consolidação de um estado de normalidade no Brasil e no mundo.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No decorrer da pesquisa, verificou-se que o cenário de pandemia trouxe questões novas para o campo da Ciência da Informação, tendo em vista que em meio à necessidade do fechamento das bibliotecas o profissional da informação que atua nesse ambiente precisa se reinventar. Nesse sentido, observou-se que

por meio dos adventos tecnológicos e da ascensão da *Web*, é possível vislumbrar novos caminhos. No entanto, para que isso ocorra, é necessário disposição para encarar novos desafios no ambiente digital.

Nessa perspectiva, indica-se a necessidade de ampliar os conhecimentos acerca da encontrabilidade da informação e dos atributos da encontrabilidade da informação, possibilitando que o bibliotecário possa ser cada vez mais atuante e, assim, possa dar suas contribuições para ultrapassar esse momento de crise decorrente da emergência de saúde internacional.

Destarte, espera-se colaborar para construções na área da Ciência da Informação, de modo que o profissional possa contribuir significativamente no processo de reconstrução da normalidade pós-pandemia. E mais do que isso, para que o bibliotecário consiga ressignificar a sua missão de levar a informação às pessoas.

Entende-se que o acesso à informação pode ser crucial, tanto para o salvamento de vidas, quanto para a manutenção da saúde e bem-estar das pessoas que precisam se manter em isolamento. Por isso, acredita-se que é imprescindível reestruturar o trabalho do bibliotecário no sentido de utilizar os recursos tecnológicos e as possibilidades da *Web* para disseminar as informações e impactar positivamente na vida das pessoas.

## REFERÊNCIAS

- BARRETO, M. L. et al. O que é urgente e necessário para subsidiar as políticas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil? **Revista Brasileira Epidemiologia**, Rio de Janeiro, v. 23, abr. 2020.
- BRASIL. Organização Mundial de Saúde. **Perguntas e respostas sobre a doença de coronavírus (COVID 19)**. Disponível em: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>. Acesso em: 3 mar. 2020.
- Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB). **Recomendações do Conselho Federal de Biblioteconomia de 19 de março de 2020**. Disponível em: <http://crb1.org.br/site/wp-content/uploads/2020/03/Nota-CFB-Coronavirus.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2020.
- OPAS BRASIL. Organização Pan Americana de Saúde Brasil. **Folha informativa – Covid 19** (doença causada pelo coronavírus). Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 3 mar. 2020.

- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.
- SANCHEZ, F. A.; VIDOTTI, S. A. B. G.; VECHIATO, F. L. A contribuição da curadoria digital em repositórios digitais. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, v. 1, p. 1-17, jun. 2017.
- SOUZA, M. E. P.; TARGINO, M. G. Cinco Leis da Biblioteconomia / Cinco Leis de Ranganathan: resistindo bravamente ao tempo. **Ciência da Informação em Revista**. Maceió, v. 3, n. 1, p. 11-29, jan./abr. 2016.
- VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Encontrabilidade da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014.
- VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. Encontrabilidade da informação: atributos e recomendações para ambientes informacionais digitais. **Informação e Tecnologia**, Marília/João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 42-58, jul./ dez. 2014.



# **FAKE NEWS NO BRASIL EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19 E O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: ARQUIVISTAS, BIBLIOTECÁRIOS E MUSEÓLOGOS**

Paloma Lucena Almeida

## **1 INTRODUÇÃO**

A atuação dos arquivistas, museólogos e bibliotecários é de suma importância em todas as sociedades, principalmente se considerarmos o presente momento, em que o fenômeno da pandemia causado pelo novo coronavírus está espalhado por todo o Brasil. Além desse vírus, há inúmeros conflitos paralelos ocorrendo, já que as *fake news* estão estimulando os indivíduos a não tomar os devidos cuidados necessários para conter o fluxo de contaminação existente. Isso implica majoritariamente em desinformação, resultado da falta de ação governamental para conter sua divulgação, e de como os indivíduos passam a confiar nessa falsa informação.

Neste capítulo, será possível ver os profissionais da informação que atuam em uma instituição pública, de que modo suas vidas se modificaram com o surgimento de uma pandemia, de que maneira mudou seu trabalho exercido, como a informação continua a chegar até os usuários, se a situação de adaptação foi difícil e se foi possível elaborar novas formas de acessibilidade em cunho digital, já que as instituições públicas se encontram fechadas ao acesso físico.

Foi elaborado um questionário de perguntas abertas baseadas em trabalho de campo realizado com funcionários da Universidade Estadual de Londrina (UEL), tendo como foco o Museu Histórico de Londrina Padre Carlos Weiss, a relação entre docentes e discentes nas suas atividades acadêmicas em Arquivologia e o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina, com intuito de apresentar as maneiras como esses indivíduos estão lidando com esse fenômeno e elencando como as práticas governamentais estão sendo aplicadas na instituição, a fim de demonstrar as maneiras nas quais os arquivistas, bibliotecários e museólogos podem exercer o papel de moderador da informação, proporcionando acessibilidade em ambientes informacionais e criando novas maneiras para atingir o público.

## 2 NOVO CORONAVÍRUS E *FAKE NEWS*

De acordo com o G1 (2020), a doença causadora da atual pandemia, COVID-19, teve os primeiros relatos de casos identificados na cidade de Wuhan, na China, em 31 de dezembro de 2019. Mesmo não estando claro como ocorreu a mutação desse novo vírus, sabe-se que ele vem da família do coronavírus. Os primeiros casos de infecção em humanos registrados de um coronavírus foram em 1937, mas foi somente em 1965 que recebeu esse nome devido às suas características no perfil microscópico em forma de coroa.

Segundo o Ministério da Saúde (2020), COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus e traz quadros graves respiratórios, mas esse quadro clínico pode variar, não existindo ao certo um padrão em relação aos sintomas que cada indivíduo apresenta. Essa pandemia causada pelo vírus ocasionou, no Brasil, uma multiplicidade de falsas informações sobre o novo coronavírus que impactam no conhecimento do público geral sobre a seriedade da doença e os efeitos que causa nos seres humanos.

Com a pandemia no Brasil surgiram as *fake news* [notícia(s) falsas] em relação ao vírus, que em seu conteúdo eram mentiras ou que a sua letalidade não era tão grave se comparado às outras doenças. De acordo com o G1 (2020), uma das *fake news* criadas comparava a partir de uma tabela: “Circula pelas redes sociais uma tabela com números de mortes entre janeiro e março de 2020 atribuídos ao sistema DataSUS, mantido pelo Ministério da Saúde. É #FAKE” (G1, 2020).

Nessa tabela, havia a COVID-19 e doenças cardíacas, cerebrovasculares, casos de violência, acidentes de trânsito, entre outras situações, levando a crer que o coronavírus não era tão perigoso comparado às outras doenças ou ocorrências cotidianas. Seu intuito é de diminuir as preocupações dos indivíduos e quebrar o isolamento físico prescrito pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

As mensagens falsas são espalhadas em diversos formatos, geralmente possuem um texto afirmativo, o que leva as pessoas, que não checam as informações, a acreditarem e a compartilharem a falsa notícia. As mensagens falsas relacionadas ao novo Coronavírus estão espalhando desinformação e medo, o que acaba atrapalhando o trabalho dos órgãos envolvidos

na contenção desse novo vírus (SOUSA JÚNIOR et al., 2020, p. 332).

Os indivíduos não buscam mais encontrar a veracidade das informações e a falsificação se torna verdade em sua consciência. “Fake News são informações/notícias/postagens produzidas de forma inverossímil que, sem a devida averiguação, leva o leitor a pseudoinformações” (NETO et al., 2020, n.p.). Uma das principais ferramentas que se vem utilizando para levar as falsas informações são robôs nas redes sociais que criam perfis falsos, disseminando as notícias partindo de seus interesses.

Os robôs sociais (social bots) são contas controladas por software que geram artificialmente conteúdo e estabelecem interações com não robôs. Eles buscam imitar o comportamento humano e se passar como tal de maneira a interferir em debates espontâneos e criar discussões forjadas. Com este tipo de manipulação, os robôs criam a falsa sensação de amplo apoio político a certa proposta, ideia ou figura pública, modificam o rumo de políticas públicas, interferem no mercado de ações, disseminam rumores, notícias falsas e teorias conspiratórias, geram desinformação e poluição de conteúdo, além de atrair usuários para links maliciosos que roubam dados pessoais, entre outros riscos (RUEDIGER, 2017, p. 9).

“Um clique a torna imediatamente disponível; uma fração de segundo sucedeu a dez anos de pesquisas” (SERRES, 2017, p. 26). De acordo com Serres, a informação nunca foi tão facilmente acessível. Mas há de se perguntar: com tanta informação de fontes científicas e condensadas, por que os cidadãos brasileiros acreditam nas *fake news*?

Cruz Junior (2019) afirma que o Brasil é considerado, atualmente, um dos países com maior número de produção, circulação e consumo de notícias falsas do mundo. De acordo com o relatório de segurança Digital do Brasil, estão aumentando os índices das detecções de notícias falsas no país. Em 2018, apenas do primeiro para o segundo trimestre, houve um aumento de 50,6% na

identificação de *fake news*, somando um total de 4,4 milhões de detecções, 1,5 milhão a mais que no trimestre anterior devido à eleição presidencial. É possível perceber que a manipulação das *fake news* alteram a percepção dos indivíduos e faz com que eles acreditem em notícias ou fatos falsos. Ao deparar-se com esses dados, é possível compreender o fato de que os brasileiros andam cada vez mais consumindo informações falsas, onde alguns autores apontam estarmos vivendo na era da pós-verdade.

A informação decorrida das manipulações informacionais em meio à pandemia tem o objetivo de garantir com que os cidadãos brasileiros continuem a empenhar seus papéis, principalmente nos exercícios de suas profissões, sustentando a economia. “Ao contrário das aproximações ‘positivas’ ao real, a teoria crítica tem por atitude epistemológica a desconfiança, a negação do evidente, a busca do que pode estar escondido ou camuflado” (ARAÚJO, 2009, p. 196).

A teoria crítica pode beneficiar os arquivistas, bibliotecários e museólogos na investigação dos fatos para evidenciar e combater a esfera de produtos da desinformação, da qual as *fake news* fazem parte, partindo do pressuposto da ciência e da crítica. “Cabe à teoria crítica identificar os obstáculos que impendem que as potencialidades da vida social se realizem e, ato contínuo, posicionar-se contra esses obstáculos” (BEZERRA, 2019, p. 26).

Araújo (2009) afirma que na teoria crítica a informação é um dos recursos fundamentais para a condição humana no mundo. No entanto, é perceptível que existe uma desigual distribuição entre os atores sociais e, desse modo, a informação é apropriada por alguns que garantem o acesso apenas para si, enquanto aos demais sobra a exclusão.

Esse procedimento de análise deixa transparecer que a pandemia exemplifica a necessidade de reintegração e difusão da prática da teoria crítica sobre a informação no meio popular. Mesmo os grandes canais de mídia estão se esforçando contra as falsas informações para que os cidadãos entendam que é preciso manter o isolamento físico e, assim, o vírus não se espalhe.

De acordo com o G1 (2020), publicado no dia 12 de maio de 2020, o Brasil registrou 881 mortes por COVID-19 em 24 horas, sendo o maior número de mortes registradas até então. É perceptível que a enorme produção de informações falsas e distorção da realidade está refletindo no aumento de número de mortes do país. Um momento

em que a ciência vem sido ignorada devido à consolidação das *fake news*, o senso comum está superando as recomendações da ciência, onde mesmo médicos não são mais confiáveis para os indivíduos que consomem a desinformação.

A informação consolidada e verificada nunca foi tão importante e os profissionais da informação são grande parte dos responsáveis por tornar a informação acessível e condensada. Alguns desses profissionais estão cada vez mais voltados para os usuários e deixando os modos clássicos que eram operados. A Ciência da Informação é a base para entender esses usuários para que a informação possa chegar à sociedade sem devaneios.

Esses profissionais devem trabalhar com base em suas competências essenciais em equipes multi e interdisciplinares formando um grupo que atue de forma sinérgica. Desse modo, acreditamos que profissionais clássicos somem às suas experiências com as técnicas de gerenciamento da informação, conhecimentos sobre as tecnologias da informação assumindo, cada vez mais, o papel de filtrar a informação agregando valor aos seus produtos e serviços de informação (CARVALHO, 2002, n.p.).

Há de se convir que os profissionais tradicionais são de suma importância e que sobrevenha uma união entre esses profissionais e os novos ingressantes para obter mais facilidade ao lidar com as tecnologias, possibilitando melhores caminhos para desempenharem seu papel social, afinal representam “o elemento humano nas relações com o meio no mundo em transformação com um modelo de economia global baseada no conhecimento” (CARVALHO, 2002, n.p.). Além de sua ação ser necessária, esses profissionais podem agir de maneira ética e empenhar seu papel social mesmo em ambientes informacionais onde a informação não chega.

Quando as mentiras repetidas tornam-se verdade para tantas pessoas, como crenças, como preconceito, como fé, compondo a opinião pública de uma época, no lugar da teoria séria ou de opiniões sensatas, tornam-se também uma força material socialmente destrutiva. Dado

protagonismo dos dispositivos de recuperação, representação, classificação, comunicação e uso da informação nesse processo, uma ciência da informação crítica não pode furtar-se de estudá-lo detidamente, não somente no intuito de compreendê-lo, mas igualmente de contribuir para a sua desconstrução (SCHNEIDER, 2019, p. 73).

Mesmo em época de pandemia, é importante que os arquivistas, bibliotecários e museólogos busquem novas formas e maneiras para que a informação chegue aos usuários mesmo enfrentando o isolamento físico. Muitas das instituições públicas estão voltadas principalmente para o trabalho administrativo dentro de uma entidade, realizando um revezamento entre os funcionários em que nelas trabalham, mas principalmente em uma época que os indivíduos não estão dando a devida importância ao novo coronavírus por estarem se guiando pelas falsas informações. Não há mais dúvidas de que a internet está integrada nas vidas dos indivíduos e que influencia em suas ações, pensamentos, emoções, percepções e sentimentos.

Segundo Serres (2017), grande parte das instituições não se adaptaram com o advento da internet, das tecnologias e os meios de comunicação instantâneos e elas não estão plenamente integradas às plataformas digitais. Ainda que algumas instituições possam ter integrado projetos de inclusão ao meio digital, essa não é a realidade em todo o país, onde instituições dependem de repasse de verbas públicas para manutenção e desenvolvimento de seus serviços.

Os profissionais da informação enquanto mediadores podem proporcionar novas maneiras utilizando a internet para chegar aos indivíduos e as instituições devem ser responsáveis por garantir o ato democrático de acesso à informação. Não é uma tarefa fácil a se cumprir, mas os acontecimentos gerados devido às falsas informações estão refletindo negativamente no bem-estar social, e sua função, demonstra-se de primária importância. Ao concordar com Serres (2017), para sair desta crise será necessário a intervenção do acesso, que seria a adaptação das instituições frente à internet e à ciência para levar informações verídicas, havendo uma democratização. “A liberdade é o acesso” (SERRES, 2017, p. 91).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e qualitativa partindo de perguntas abertas via *e-mail*. O período da coleta se deu em 15 dias (do dia 8 de maio até o dia 22 do mesmo mês). A pesquisa bibliográfica foi realizada a partir de autores da Ciência da Informação, Medicina, História, Sociologia, Filosofia, Biblioteconomia, Museologia e Arquivologia para obter bases científicas em relação aos temas abordados.

De início, era preciso descrever o que era o novo coronavírus e como as *fake news* trouxeram uma piora nos casos de mortes no Brasil devido às informações falsas e como elas vêm trazendo catástrofe informacionais. Os profissionais da informação das instituições públicas podem ajudar para que a informação seja avaliada e tratada, usando principalmente os meios da internet que podem chegar em ambiente informacionais e partindo de ações a se realizarem dentro da instituição pública em que atua.

Os resultados foram baseados em coleta de dados a partir do questionário respondido pelos profissionais da Universidade Estadual de Londrina, partindo da metodologia qualitativa em trabalho de campo para se aproximar a melhores conclusões na pesquisa realizada para este capítulo.

### **4 RESULTADOS FINAIS**

Transcrição das respostas abertas do questionário sobre a atuação do arquivista, bibliotecário e museólogo em época de pandemia:

- P.1-** De que maneira a pandemia impactou a função dos funcionários (incluindo você)?
- P.2-** A instituição estava preparada para a acessibilidade à distância de suas funções antes da pandemia?
- P.3-** Os usuários não poderem acessar diretamente a instituição prejudica a função da instituição? Foi realizada alguma adaptação do trabalho para facilitar o acesso à distância?
- P.3.1-** Se sim, os resultados têm se mostrado efetivos?
- P.3.2-** Se não, por que razão?
- P.4-** Qual o maior obstáculo para facilitar o acesso do público às funções da instituição?

**P.5-** Houve algum tipo de auxílio governamental que propôs a adaptação das funções da instituição?

**P.6-** Você considera importante a acessibilidade das funções da instituição para o público durante as restrições da pandemia?

**P.7-** Você diria que as funções desempenhadas pela instituição no futuro serão mudadas de alguma maneira por conta da pandemia?

**Entrevistado A – Funcionário(a) do Museu Histórico de Londrina Padre Carlos Weiss**

**P1.** *“A pandemia e a decorrente necessidade de isolamento social tiveram um grande impacto na atuação profissional de todos que trabalham no museu, desde direção, secretaria, técnicos, pessoal do operacional e estagiários. Nem todas as funções permitem a sua realização de casa, de modo remoto. Por exemplo: os profissionais do operacional não podem fazer a manutenção, a limpeza, se não estiverem no local. Estagiários não têm acesso ao material que fica arquivado no Servidor da UEL e, o serviço de secretaria, que é principalmente presencial, também não tem como ser feito. Um outro problema gerado foi a interrupção de certas atividades e projetos. Quando saímos para o isolamento, estávamos com um edital de seleção de bolsas em curso. Tivemos que interrompê-lo e agora estamos sem muitas condições de avaliar como ficará a realização do projeto (pois temos tempo para executá-lo e prazo para apresentarmos o resultado, em forma de relatório e produtos). O recurso veio de um edital no qual fomos contemplados e, a não utilização do dinheiro pode nos ocasionar problemas, como a exigência de devolvermos o recurso. Outro impacto diz respeito ao aumento do volume de trabalho. O formato remoto, com extensas reuniões, projetos específicos para esse momento de isolamento, documentos que devem ser produzidos, burocracias e as demandas que já existiam, tem exigido muito da direção do museu”.*

**P2.** *“Não, estava pouco preparada. Por exemplo, o Museu Histórico não oferece visita virtual às suas exposições, não têm como disponibilizar acesso remoto à documentação para a execução dos trabalhos – como a inserção de dados no Sistema*

*Pergamum -, entre outras fragilidades. Como forma de amenizar essa ‘ausência temporária’ do museu, na vida dos seus frequentadores, idealizamos, para este período, o Projeto Conhecer o Museu Histórico de Londrina por Dentro – Série Acervos. Trata-se da produção de materiais em formato de textos, vídeos e estilo “cartão Postal”, publicados na página do Facebook do Museu e também na plataforma Londrina Cultura (do município de Londrina), com o objetivo de ‘dar a conhecer’ parte do acervo do museu histórico para o público que o acompanha e demais apreciadores da cultura. Mas, por ora, ainda nos falta conectarmos à outras redes sociais, em especial ao Instagram e, também, criar um canal no YouTube para postarmos nossas produções visuais”.*

**P3.** *“Como o Museu Histórico de Londrina ‘Padre Carlos Weiss’ faz parte da Rede de Museus Paraná, desde 2017, uma parte do seu acervos, coleções (ainda muito pequena frente à imensidade de acervo que o Museu Histórico salvaguarda) pode ser consultada, de qualquer lugar do mundo, pelo site [www.memoria.pr.gov.br](http://www.memoria.pr.gov.br). Trata-se da base de dados Pergamum Museus, que faz parte de um sistema integrado de bibliotecas que passou a acolher arquivos de museus”.*

**P3.1.** *“Sim, muito efetivo! No ano de 2018 recebemos a consulta de 59.139 IP’s e no de 2019, tivemos o acesso de 78.761. O Museu Histórico, que já era referência para pesquisa de forma presencial, agora é também muito visitado/tem acervo pesquisado, virtualmente”.*

**P4.** *“Um grande obstáculo hoje é a falta de pessoal técnico para trabalhar com os acervos: tratamento do material e disponibilização para consulta com mais rapidez e efetividade. O Museu Histórico também recente da falta de equipamentos mais novos e atualizados, principalmente computadores e scanners”.*

**P5.** *“Não tivemos nenhum auxílio específico (o maior auxílio seria concurso e contratação de funcionários técnicos). Todo ano o Museu Histórico se inscreve no PROMIC – Programa de Incentivo à Cultura do Município, e tem sido contemplado com*

*recursos, nos últimos anos. Esse dinheiro é usado para pagamento de bolsas para estagiários e para a compra de materiais específicos de higienização e acondicionamento de acervo, além de alguns equipamentos”.*

**P6.** *“Sim, importante, pois não podemos parar o processo de pesquisa e impedir o acesso à cultura. Em tempos de pandemia, a cultura tornou-se ‘bálsamo’ para as feridas que a situação de pandemia – e também política – tem ocasionado em nós”.*

**P7.** *“De forma radical, não. Mas eu penso que algumas mudanças podem ser no sentido de tornar o Museu Histórico mais acessível virtualmente, não só em termos de consulta aos acervos, mas também no tocante à visitação e, eventualmente, realização de eventos. Mas confesso que ainda não temos analisado muito esse aspecto. Nosso maior desejo, no momento, é voltar a ser bem igualzinho ao era antes, o mais rápido possível, para darmos continuidade aos trabalhos que desenvolvemos ali, com muita satisfação e prazer”.*

## **Entrevistado B – Docente Arquivista da Universidade Estadual de Londrina**

**P1.** *“O impacto foi no afastamento das minhas atividades profissionais como professor junto aos meus alunos, impossibilitando que as mesmas pudessem ser realizadas presencialmente, reduzindo a qualidade do ensino dos conteúdos previstas para cada disciplina da graduação em Arquivologia na Universidade Estadual de Londrina (UEL)”.*

**P2.** *“Infelizmente não estava preparada, considerando que o curso ao qual realizo minhas atividades como professor é ofertado anualmente pela modalidade presencial. Contudo a UEL conta com sistema de educação a distância disponível também para os cursos presenciais como recurso de apoio para desenvolvimento das atividades disciplinares, o qual pode ser melhorado em suas funcionalidades e interface para melhor atendimento em situações como a atual Pandemia”.*

**P3.** *“Sim. Os usuários estudantes não poderem vir até a instituição para assistirem as aulas certamente reduz a capacidade de bom atendimento desses frente a carga horária prevista para cada atividade de graduação, dentre elas, a participação nas disciplinas curriculares. Porém, foram disponibilizados recursos de atendimento a distância usando tecnologias de videoconferência como google meeting, zoom, whatsapp, entre outros, para atendimentos de atividades de orientação de trabalho de conclusão de curso, iniciação científica, atividades relacionadas a projetos de pesquisa e extensão e de grupos de pesquisa”.*

**P3.1.** *“Consideramos que os resultados foram ainda insatisfatórios e o rendimento não são os mesmos que quando realizados presencialmente”.*

**P4.** *“O maior obstáculo tem sido visto nos estudantes que não contam com recursos a sua disposição como computadores pessoais e acesso a internet, os quais são essenciais para o atendimento das atividades virtuais”.*

**P5.** *“Não me informei se houve ou não auxílio”.*

**P6.** *“Sim”.*

**P7.** *“Poderão ser potencializadas para também realizarem atividades virtuais, fortalecendo os recursos tecnológicos que no momento ainda são limitados”.*

### **Entrevistado C – Bibliotecário(a) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina**

**P1.** *“Pandemia forçou as Bibliotecas a adotar novas formas de trabalho e criou novas metodologias de atendimento. As funções e atividades passaram a ser apenas remotas”.*

**P2.** *“Com os recursos da internet e intranet disponível na UEL de certa forma estávamos preparados sim, já prestávamos vários serviços e produtos online. Temos como acessar conteúdos e*

*realizar diversas atividades remotas e Reuniões remotas. Mas algumas atividades mais técnicas não foram possível realizar”.*

**P3.** *“Os usuários acessaram a universidade em um primeiro momento apenas para empréstimos de materiais, depois do decreto do Estado do PR para o isolamento social foi necessário fechar realmente os prédios das bibliotecas da UEL. Durante a pandemia realizamos atividade home office, mas ocorreram alterações no Sistema automatizado de empréstimo, liberando as renovações, retirando a cobrança de multas, atendendo os usuários apenas por e-mails. Para a abertura pós pandemia teremos outras adaptações mais significativas no atendimento ao usuário conforme o Plano de ação de retomada das atividades das Bibliotecas da UEL após a pandemia, que elaboramos durante a pandemia como atividade remota e discutida por reuniões remota”.*

**P3.1.** *“Sim...chegaram muitos e-mails dos usuários com dúvidas e foram respondidos ou encaminhados, serviços realizados de normalização, localização de documentos, elaboração de fichas catalográficas, relatórios aos cursos que serão avaliados, fornecimento de dados estatísticos e outros”.*

**P4.** *“Os prédios das bibliotecas ficaram completamente fechados sem condições de acesso as obras do acervo. Inexistência de maior número de ebooks para bibliografias básicas e complementares”.*

**P5.** *“Auxílio diretamente as Bibliotecas não... mas houve recursos governamentais para a Universidade e Hospital Universitário”.*

**P6.** *“Sim muito importante, porém as restrições fazem parte de um contexto maior. Portanto, o público foi atendido remotamente conforme de acordo com a possibilidade e restrições”.*

**P7.** *“Com certeza muitas coisas irão mudar em nossas vidas, nas empresas, indústrias e nas instituições de ensino. Os recursos*

*das tecnologias serão muito mais explorados, utilizados, novas formas de atividades, novos serviços remotos... enfim teremos um novo jeito de ser e fazer”.*

Estes são alguns dos exemplos que fruíram das possibilidades para adaptarem ou criarem maneiras de continuidade ao atendimento dos indivíduos em meio à pandemia, de acordo com a demanda de suas áreas para levar informação, mas como nos casos dos entrevistados A e C, não estavam preparados para um possível acontecimento comparado à pandemia. No entanto, já realizavam os exercícios de utilizar os meios digitais para os atendimentos, divulgações, entre outros, o que não impactou de forma notória.

O entrevistado B é um dos casos mais difíceis de se contornar, já que a pandemia impactou as suas atividades profissionais como professor junto aos discentes e as atividades acadêmicas não estão sendo realizadas desde o fechamento da instituição, o que afeta na qualidade do ensino dos conteúdos que eram previstas para cada disciplina da graduação em Arquivologia.

A partir das falas do entrevistado A, compreende-se que o museu é um órgão que tem grande necessidade de visita física para funcionar normalmente, já que grande parte de seu serviço é a exposição histórica, que não possui integração à visita digital e cujo acervo tridimensional está em processo de digitalização para disponibilização na plataforma da internet.

As aulas até então não foram retomadas e a falta de medidas de contenção da pandemia atrasa qualquer chance de retomada séria do calendário acadêmico. Alguns dos discentes não têm meios de acesso à internet como computadores, celulares, entre outros aparelhos tecnológicos, e esse é um dos fatores que acarretou às atividades acadêmicas não serem retomadas pela instituição pública devido às condições sociais para acessar os conteúdos que seriam retomados caso fossem disponibilizados via internet.

A Universidade Estadual de Londrina está empenhada em ajudar a cidade de Londrina e região em época de pandemia, realizando vários trabalhos nas comunidades:

O projeto UEL em Rede, coordenado pela professora Regina Escudero, do Departamento de Comunicação do Centro de Educação,

Comunicação e Artes (CECA) da UEL, percorreu quase 1.400 km nos bairros das regiões norte, sul, leste e oeste, levando informações sobre prevenção ao coronavírus, que transmite a COVID-19. Esse percurso, com diferentes mensagens, foi registrado de 6 de abril a 8 de maio (AGÊNCIA UEL DE NOTÍCIAS, 2020).

Esses são alguns exemplos em que profissionais da informação estão atuando paralelamente às instituições que levam informação por meios físicos em ambientes informacionais ou por meio digitais. Vale lembrar que todo esse esforço para levar informação que a instituição vem exercendo em relação à pandemia é em decorrência da sua função, que é tratar, criticar e apresentar a informação à sociedade. Seu inimigo imediato, são os agentes da desinformação, dentre eles as *fake news*, que contribuem, no presente, ao aumento dos casos e das mortes ocasionada pela grande maioria dos indivíduos que não estão cumprindo as medidas determinadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), pois acreditam nas falsas informações que alegam que a pandemia seria uma mentira ou exagero.

O grande volume e alta velocidade da informação que circulam pelos mais diversos canais existentes nas sociedades contemporâneas fazem com que seja cada vez mais urgente a aquisição de ferramentas indispensáveis para o acesso e a utilização dessa informação pelos indivíduos, comunidades e instituições (SCHNEIDER, 2019, p. 79).

Em meio a uma pandemia onde se gera a desinformação e piora o número de vítimas pelo vírus, demonstra-se a importância da informação e de seu papel exercido em sociedade. O governo, instituições e órgãos públicos não estavam e não estão preparados para combater a desinformação gerada na internet. A pandemia só transpareceu a necessidade de abandonar as velhas práticas de se fazer informação enquanto ciência e possibilitar meios digitais e, assim, realizar intervenções ao acesso.

A Universidade Estadual de Londrina e os órgãos complementares da instituição têm se mostrado efetivos por levar informação para as comunidades e prestar inúmeros atendimentos.

Por fim, ao analisar as respostas obtidas via questionário, todos concordaram que após a pandemia é necessário criar, reforçar, intensificar e avaliar novas maneiras e práticas para o acesso via internet porque por meio do acesso é possível fazer intervenções ao acesso baseado na ciência para evitar que as *fake news* circulem e não gerem distorções do real. O acesso à internet pode possibilitar conhecimento, cultura, reflexão e, o mais importante, a democratização do acesso, desde que parta dessa intenção.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao se deparar com os problemas existentes para se levar informação pela falta de verba governamental, é necessário que hajam propostas e projetos do governo para que possam disponibilizar ferramentas essenciais aos profissionais para desempenharem seu papel social. O arquivista, bibliotecário e museólogo são mediadores da informação que contribuem para a formação de senso crítico dos indivíduos. As *fake news* são só mais um dos meios utilizados para espalhar a desinformação, e os profissionais da informação têm a possibilidade de identificarem como elas são criadas e já estão realizando esse trabalho a partir das atividades acadêmicas, gerando conteúdos científicos para debater e elucidar os verdadeiros problemas da informação e como ela deve ser tratada até chegar ao seu objetivo final, o indivíduo social, sem que haja deturpação ou manipulação.

As considerações a partir deste capítulo mostram como alguns profissionais da informação da Universidade Estadual de Londrina estão atuando durante o período da pandemia, bem como suas contribuições sobre novas maneiras para melhorar o desempenho da instituição pública e atendimento aos indivíduos. A partir da realidade causada pela pandemia, a internet se mostrou mais como uma ferramenta eficaz para garantir o acesso à informação e manter o trabalho do profissional da informação, e como existem possibilidades para melhor exercer o papel de mediador na busca pela sensibilização da crítica à informação. A Universidade Estadual de Londrina tem se empenhado para realizar projetos e acessibilidade da informação junto aos seus órgãos.

Vale ressaltar o trabalho que o Museu Histórico de Londrina Padre Carlos Weiss, Sistema de Bibliotecas da UEL e os discentes de Arquivologia da Universidade Estadual de Londrina vêm realizando

sobre novas maneiras para interagir com os indivíduos nas redes sociais, possibilitando acesso e criando maneiras de se levar informação. Com base nisso, a perspectiva do presente aponta às instituições a necessidade de se adaptarem à dinâmica de novos tempos, onde as redes sociais têm afetado o comportamento dos indivíduos a partir do que estão consumindo pela internet. Parte disso pode ser alavancado pela integração da teoria crítica da informação a favor da democratização do conhecimento e da informação.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009.
- CARVALHO, K. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramZero**, v. 3, n. 5, out. 2002.
- JUNIOR CRUZ, G. Pós-verdade: a nova guerra contra os fatos em tempos de Fake News. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 278-284, jan./mar. 2019.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Sobre a doença**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. Acesso em: 7 maio 2020.
- PENNAFORT, R. É #FAKE que foto mostre caixão enterrado vazio para inflar dados de mortos por coronavírus em Manaus. **G1**, 30 abr. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/fato-ou-fake/coronavirus/noticia/2020/04/30/e-fake-que-foto-mostre-caixao-enterrado-vazio-para-inflar-dados-de-mortos-por-coronavirus-em-manaus.ghtml>. Acesso em: 19 mai. 2020.
- GRANDIN, F. É #FAKE tabela com dados de mortalidade de janeiro a março do DataSUS comparando doenças à Covid-19. **G1**, 16 abril 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/fato-ou-fake/coronavirus/noticia/2020/04/16/e-fake-tabela-com-dados-de-mortalidade-de-janeiro-a-marco-do-datasus-comparando-doencas-a-covid-19.ghtml>. Acesso em: 2 jun. 2020.
- PORTO, F. R.; NASCIMENTO, J.; FONSECA, M. H. S; NETO, M.; RAFAEL, R. M. R.; GOMES, T. O. Fake News no cenário da pandemia de COVID-19. **Cogitare enfermagem**. n.p. mai. 2020.
- SERRES, M. **Tempo de crise**: o que a crise financeira trouxe à tona e como reinventar nossa vida e o futuro. Tradução: Clóvis Marques. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2017.
- BEZERRA, A. C.; SCHNEIDER, M.; PIMENTA, R. M.; SALDANHA, G. S. **IKrítika**: estudos críticos em informação. Rio de Janeiro: Garamond, 2019.
- SOUSA JÚNIOR, J. H.; SOARES, J. C.; RIBEIRO, L. V. H. A. S.; RAASCH, M. Da desinformação ao caos: uma análise das Fake News frente à pandemia do Coronavírus (COVID-19) no Brasil. **Caderno de Prospecção**, Salvador, v. 13, n. 2, p. 331-346, abr. 2020.

ZANARDI, R. C. UEL em Rede percorre 1.400 km e leva aos bairros mensagens sobre o coronavírus. **Agência UEL de Notícias**, Londrina, 14 mai. 2020. Disponível em:

[http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ\\_not&id=30361&fbclid=IwAR0eSKOWd\\_Yt0m3xymmbBo44Isy3cMDhURijw5sx7PJFqvxFp2bvmmS9HK0](http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ_not&id=30361&fbclid=IwAR0eSKOWd_Yt0m3xymmbBo44Isy3cMDhURijw5sx7PJFqvxFp2bvmmS9HK0). Acesso em: 18 maio 2020.

RUEDIGER, M. A. **Robôs, redes sociais e política no Brasil: estudo sobre interferências ilegítimas no debate público na web, riscos à democracia e o processo eleitoral de 2018**. Rio de Janeiro: FGV, DAPP, 2017.

QUAL É A origem do novo coronavírus? **G1**, 27 fev. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/02/27/qual-e-a-origem-do-novo-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 2 jun. 2020.

BRASIL registra 881 mortes por coronavírus em 24 horas. **G1**, 12 maio 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2020/05/12/brasil-registra-881-mortes-por-coronavirus-em-24-horas.ghtml>. Acesso em: 13 maio 2020.



# **ATUAÇÃO PROFISSIONAL DA ÁREA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NAS REDES SOCIAIS EM TEMPOS DE COVID-19: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O ENGAJAMENTO NA WEBCONCIB**

Ilaydiany Cristina Oliveira da Silva  
Larissa Rosa de Oliveira

## **1 APRESENTAÇÃO**

Na atualidade, estamos vivenciando uma experiência singular referente à necessidade de distanciamento social decorrente da pandemia do SARS-CoV-2, popularmente conhecido por Coronavírus, e que causa a COVID-19, doença que se instaurou pelo mundo, levando à contaminação e morte de milhões de pessoas. Nesse cenário que estamos inseridos, há uma preocupação constante pelo desenvolver das atividades humanas básicas como trabalhar, adquirir alimentos, locomover-se na cidade, dentre outros.

Não tão ábdito dessa realidade, encontra-se o fazer ciência, o comunicar-se cientificamente, o publicar trabalhos científicos, o compartilhar resultados de pesquisas. A esfera científica também está tendo que se readaptar para continuar vivente, para continuar trazendo resolução, ou mesmo minimização, de problemas existentes. Porém, não só voltados para a saúde – este, bem mais enfático neste momento – mas, também para questões sociais, ambientais, políticas, econômicas, geográficas, e tantas outras.

Cada área do conhecimento tem buscado meios de se manter frutifica, e não tem sido divergente na Ciência da Informação. A indispensabilidade de se reinventar tem feito com que profissionais dessa área busquem novas formas de atuação, a internet e suas ferramentas, como as redes sociais, para se manter em conectividade com seus pares científicos, dando prosseguimento às pesquisas e estudos, que são essenciais para a nossa sociedade.

Diante dessa conjuntura, este capítulo foi desenvolvido com a premissa de discutir o tema de atuação dos cientistas da informação nas redes sociais em período de pandemia. Este estudo é desenvolvido pelo Grupo de Pesquisa Informação na Sociedade Contemporânea da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e busca atingir o objetivo

de analisar se a iniciativa de atuação dos cientistas da informação em contribuir com a comunicação científica em tempos de COVID-19, através das redes sociais, tem gerado engajamento informacional entre os pares. Para tanto, busca-se aplicar um estudo de caso nas duas redes sociais da Web Conferência de Ciência da Informação e Biblioteconomia (WebConCib), *Instagram* e *YouTube*.

A WebConCib é uma iniciativa de três mestrandos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em parceria com a Universidade Federal do Rio Janeiro (UFRJ) e um bacharelado em Ciência da Computação. O projeto tem como objetivo possibilitar a comunicação social entre os profissionais da área em tempos de pandemia. A proposta do grupo parte da premissa de transmitir diariamente webconferências de palestrantes renomados na área por meio das redes sociais, permitindo a interação entre os membros dessa rede e a discussão de temas que abarcam a Ciência da Informação.

A prospecção dessa temática busca compreender três problemáticas: a comunicação ocorrida nas redes sociais tem despertado o engajamento dos profissionais bibliotecários e cientistas da informação em contribuir com esse processo? Os cientistas da informação têm conseguido lidar com as tecnologias – redes sociais – para favorecer uma maior interação entre os profissionais da área em tempos de isolamento social? É possível identificar quais temáticas dentro da Ciência da Informação têm causado maior impacto informacional nas redes sociais da WebConCib?

Todos esses questionamentos direcionam a reflexão que envolve a atuação desses profissionais em meio à pandemia, permitindo que se direcione um olhar inovador quanto as práxis existentes e como as mesmas podem ser influenciadas a partir da nova percepção das práticas dos cientistas da informação durante e pós pandemia, usufruindo das experiências vivenciadas neste momento ímpar, para então, repaginar-se em uma nova versão mais completa e sensível aos aspectos e fenômenos que estão à sua volta.

## **2 A COMUNICAÇÃO SOCIAL DOS CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO EM MEIO À PANDEMIA**

A COVID-19, uma doença altamente infecciosa que é conceituada como uma zoonose, surgida na cidade de Wuhan em

dezembro de 2019, parecia ser um problema local, mas em pouco tempo mostrou um desenvolvimento alarmante, espalhando-se pelo mundo com extrema rapidez e matando milhares de pessoas por dia (TOSTES; MELO FILHO, 2020).

A veracidade do que é disseminado garante mais pessoas informadas e, conseqüentemente, mais vidas que podem ser salvas através da prevenção. Porém, como discutido anteriormente, a pandemia ampliou o comportamento imediatista do consumo de informação do usuário comum. Mas e o meio acadêmico? A pesquisa e a produção científica? A comunicação social entre profissionais da mesma área? Como ficam essas questões, já que a medida mais importante na prevenção é o distanciamento social, e se pressupunha que a ciência, a realização dos debates científicos e o desenvolver de pesquisas sempre usaram também o viés presencial?

Bem, é possível observar que profissionais de inúmeras áreas têm se reunido em ações de comunicação social *online* com objetivo de discutir questões relevantes ao novo panorama que surgiu e que se refletirá no cenário pós-pandêmico. Mesmo com a necessidade do distanciamento social, a ciência, e aqui enfocamos o papel especial da Ciência da Informação, tem se readaptado às mudanças que estamos vivendo.

É interessante ressaltar que, apesar das interações entre pares serem situações comuns no meio científico (FAUSTO et al., 2013), iniciativas de comunicação social através da internet tiveram um grande aumento após o início da pandemia da COVID-19. E nesse cenário, a comunicação científica, por meio das mídias sociais, tem possibilitado que profissionais se reúnam através de videoconferências para discutir questões relativas à sua área de atuação.

Cientistas da informação fazem “*lives*”, ou seja, palestras *online*, em tempo real, através das redes sociais, alcançando assim, pessoas que não podem se reunir em meio à necessidade de isolamento social, que por sua vez discutem os novos paradigmas que surgem na área, debatem temas da atualidade, como a ampliação do acesso em bibliotecas durante o período da pandemia e disseminam informações de qualidade para seus pares e para a comunidade em geral.

Ao utilizar as redes sociais, principalmente o *Instagram* e sua ferramenta de *lives*, como instrumento para a comunicação social entre os pares, gerando engajamento informacional, a Ciência da

Informação busca disseminar informações confiáveis à comunidade. Nesse sentido, Recuero (2019, s.p.) afirma que “O engajamento social se refere ao quanto uma marca consegue, em um canal determinado, estimular a sua audiência a interagir, não apenas consigo (marca), mas com a própria audiência e a criar valores e recursos associados à presença de uma comunidade”. E ao mesmo tempo, permite que os profissionais da área tenham oportunidade de debater sobre a atuação dos mesmo em meio a esse período de crise de saúde mundial, bem como avaliar as possibilidades do cenário pandêmico e pós-pandêmico.

Além disso, a suspensão e/ou adiamento dos eventos científicos da área acabaram sendo um estímulo para o uso de redes sociais como o *Instagram*, na realização dessas ações de comunicação social. Isso se dá ao fato de que, no *Instagram* existe a possibilidade de realização das *lives* ao vivo e posterior disponibilização dos vídeos em outras redes, como o *IGTV* – recurso do *Instagram* que permite a exibição de vídeos de até uma hora – e o *YouTube*. Assim, é possível debater sobre questões da área através da internet, tentando minimizar os impactos do adiamento dos eventos científicos no decorrer da pandemia.

Várias são as iniciativas de comunicação social entre bibliotecários encontradas no *Instagram*, *YouTube*, *Facebook* e no *Twitter*, com objetivo de disponibilizar conteúdos sobre a área ao mesmo tempo em que oferecem a possibilidade de debates sobre as temáticas em tempo real (TARGINO, 2020). Dentre elas, podemos citar os *webinars*; as aulas *online*; *podcasts*; e as *lives* realizadas por perfis de bibliotecários e cientistas da informação no *Instagram* e *YouTube*.

De fato, viver numa sociedade em pico pandêmico é um desafio, pois exige reinvenção constante e novas formas de trabalho, de produzir e de se comunicar. E a Ciência da Informação não fica atrás nesse processo, pois através do desenvolvimento de inúmeras iniciativas que favorecem a comunicação social entre bibliotecários, estudantes e a comunidade em geral, a Ciência da Informação se renova e oferece novos caminhos em meio à crise de saúde mundial.

### **3 ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS PESQUISADORES E PROFISSIONAIS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO POR MEIO DAS REDES SOCIAIS DA WEBCONCIB**

Em meio à pandemia da COVID-19 e seu consequente distanciamento social, os profissionais de todas as áreas estão tendo

que se readaptar ao uso das tecnologias, especialmente das redes sociais, com o pressuposto de se manter atualizados sobre as temáticas de cada área, assim como permitir o contato com seus pares.

Nessa perspectiva, a área de Ciência da Informação, que atua diretamente com o acesso, uso e disponibilização de informações, também está buscando interagir com as tecnologias para poder propiciar a comunicação científica da área. E é nesse entendimento que em 3 de abril de 2020 surgiu um perfil no *Instagram* intitulado de “WebConCiB – Web Conferência de Ciência da Informação e Biblioteconomia”.

O perfil da WebConCiB é conceituado por seus idealizadores como um evento que “[...] foi criado visando fomentar discussões nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, principalmente, neste período de distanciamento social dada a pandemia do Coronavírus [...]” (WEBCONCIB, 2020, *online*). Os idealizadores dessa atuação também afirmam que vislumbram na tecnologia uma forma de continuar essas discussões mesmo que cada um em sua casa. E que alguns setores da sociedade, como artistas, professores, contadores de histórias, profissionais de educação física e tantos outros estão utilizando a *live* em outra rede social para unir, entreter e ensinar as pessoas através das suas formações e especialidades e a Ciência da Informação também pode contribuir neste movimento (WEBCONCIB, 2020).

A proposta dos idealizadores é atuar como mediadores entre os profissionais da área, na medida em que disponibilizam por meio de *lives* do *Instagram* e do seu canal no *YouTube*, conferências com pesquisadores da área, ao vivo, permitindo interação com todos aqueles que assistem, na medida que estes podem enviar perguntas a serem feitas aos palestrantes. Dessa forma, a WebConCiB tem angariado muitos seguidores em suas redes sociais, contando com a participação de palestrantes de grande renome para a área de Ciência da Informação, e, por sua vez, permitindo uma comunicação científica ativa e participativa entre os pares da área.

Por isso, despertou-se o interesse em estudar a atuação desses profissionais em tempos de pandemia, como forma de compreender a participação dos cientistas da informação nesse novo cenário científico que se instalou na sociedade, assim como refletir sobre essas práticas de atuação *online* durante e pós pandemia, para que assim

possamos estabelecer novas formas de fazer ciência diante das experiências vivenciadas.

#### **4 METODOLOGIA**

Este estudo tem como objetivo analisar se a iniciativa de atuação dos cientistas da informação em contribuir com a comunicação científica em tempos de COVID-19, por meio das redes sociais, tem gerado engajamento informacional entre os pares. Para tanto, apresenta como objeto de estudo a rede social WebConCiB que se trata de uma iniciativa de transmissão, por meio de *lives*, de webconferências de temas nas áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia.

Para atingir o objetivo deste estudo, define-se uma pesquisa de natureza aplicada, pois “abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem” (GIL, 2010, p. 26). Por isto, esta pesquisa se configura como um estudo de caso, pois consiste no estudo profundo de um tema de maneira que permite seu amplo e detalhado conhecimento por meio de uma análise prática (GIL, 2010). Além de que, possui uma abordagem quantitativa e qualitativa, pois visa mensurar a quantidade de acessos e engajamento dos profissionais e pesquisadores da área nas redes sociais que disponibilizam conteúdo sobre Ciência da Informação como forma de analisar a atuação dos profissionais. Assim como, analisa de forma qualitativa a atuação dos profissionais idealizadores dessa proposta.

Este estudo possui objetivo exploratório, visto que busca mais informações sobre o assunto investigado, possibilitando sua definição e seu delineamento, buscando assim descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 51-52).

Para a coleta de dados da pesquisa, realizou-se um estudo de caso das páginas das redes sociais da WebConCiB, tanto do *Instagram* @webconciB quanto do *YouTube* por meio da aplicação da ferramenta *InstagReader*, buscando assim quantificar as visualizações, curtidas e comentários dessas redes, ou seja, o engajamento informacional do público-alvo. Para calcular o engajamento da rede social *Instagram* foi utilizada a fórmula sugerida por Silva (2018, p. 123), na qual a autora propõe que o engajamento seja calculado a partir do peso de cada ferramenta, então, definiu-se que:

$$\text{Engajamento} = \Sigma \text{reações} + \Sigma \text{comentários}$$

Onde:

$$\text{Peso das reações} = 1\Sigma \text{reações} / \Sigma \text{engajamento} *2$$

$$\text{Peso dos comentários} = 1\Sigma \text{comentários} / \Sigma \text{engajamento} *2$$

Essa coleta ocorreu entre os dias 1 e 15 de maio de 2020, buscando angariar a maior quantidade de dados possíveis em tempo hábil. Com os dados coletados do *InstagReader* também se obteve todos os textos apresentados nas publicações e suas respectivas imagens.

As publicações foram analisadas individualmente e indexadas a partir da temática abordada. Para a delimitação dos temas, optou-se pelo uso das categorias e subcategorias do Plano Geral de Classificação do Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação, disponibilizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Por exemplo, na categoria “Áreas do conhecimento”, foram englobadas as *lives* de temáticas referentes à Biblioteconomia – suas origens, terminologias e diferentes atuações –, Ciência da Informação e Arquivologia.

Após, foi contabilizada a quantidade de vezes que cada temática foi apresentada, evidenciando a quantidade de curtidas e comentários que recebeu em seus somatórios. Essa metodologia foi capaz de mostrar quais são os temas mais tratados pela WebConCiB e se estes estão sendo o foco do engajamento do seu público.

Após a coleta dos dados quantitativos, partiu-se para a análise qualitativa que foi realizada nos dias 13, 14 e 15 de maio de 2020 através de uma entrevista estruturada com os idealizadores da WebConCiB. A entrevista teve 12 (doze) questões estabelecidas que visaram auxiliar na compreensão das problematizações e do objetivo deste estudo. A entrevista foi analisada por meio do método Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (ADSC), que é conceituada como:

[...] uma modalidade de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, que tem depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular, expediente que visa expressar o pensamento de uma coletividade, como se esta coletividade fosse o emissor de um

discurso (LEFÈVRE; CRESTANA; CORNETTA, 2003, p. 70).

A escolha da ADSC se deu buscando sintetizar as respostas obtidas pelos 3 (três) entrevistados, que responderam ao questionário juntos, englobando em cada resposta a percepção de todos os envolvidos. Para responder a entrevista os interrogados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que afirmam a anuência dos participantes quanto à pesquisa e interesses envolvidos.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao analisar quantitativamente os dados do perfil do *Instagram* da WebConCiB, foi possível verificar que as publicações iniciaram no dia 3 de abril de 2020. E com um pouco mais de um mês de ativação, a rede social possuía um total de 2.555 (dois mil quinhentos e cinquenta e cinco) seguidores, tendo uma média de 60 (sessenta) novos seguidores por dia, há 489 (quatrocentos e oitenta e nove) perfis sendo seguidos e 111 (cento e onze) publicações disponíveis.

As webconferências ocorrem diariamente, sendo que em casos específicos há duas *lives* por dia, tendo a duração de 60 (sessenta) minutos cada, que incluem o discurso do palestrante e o tempo de respostas às perguntas realizadas durante a palestra, a média de perguntas realizadas é em torno de 8 (oito) a 15 (quinze), variando conforme o tempo que o palestrante faz sua explanação. A média de participantes em cada *live* é de 150 (cento e cinquenta) e 65 (sessenta e cinco) telespectadores; estes se referem ao público que assiste as *lives* em sua integralidade.

As publicações disponibilizadas no perfil da página se referem ao *marketing* das webconferências, informando os próximos palestrantes, temas, horários, assim como as referências utilizadas pelos palestrantes em suas conferências. Dentre as 110 (cento e dez) postagens publicadas no *Instagram*, as que tiveram maior engajamento são apresentadas no Quadro 1.

Em relação a análise do canal da WebConCib no *YouTube*, verifica-se que até o dia 15 de maio de 2020 a página possuía 362 (trezentos e sessenta e dois) inscritos, dando uma média de 12 (doze) inscritos por dia, assim como 17 (dezessete) vídeos disponibilizados. Os vídeos são as *Lives* gravadas no *Instagram* e a cada semana são dispostos uma média 3 (três) vídeos no canal.

**Quadro 1** – Temas de maior repercussão nas *lives* da WebconCiB disponibilizadas no Instagram

<b>Palestrante</b>	<b>Instituição</b>	<b>Tema</b>	<b>Curtidas</b>	<b>Comentários</b>	<b>Engajamento</b>
<b>Briquet de Lemos</b>	Universidade de Brasília (UnB)	Eu, bibliotecário	263	36	434
<b>Idealizadores da proposta da WebConCiB</b>	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro (IBICT/UFRJ)	o objetivo da criação do perfil	193	38	413
<b>Simone Weitzel</b>	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio)	"Perspectivas do acesso aberto"	246	34	409

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Dentre os 17 (dezesete) vídeos disponibilizados, os maiores engajamentos (visualizações, curtidas e comentários) são apresentados no Quadro 2.

**Quadro 2** – Temas discutidos nas *lives* da WebConCiB.

Palestrante	Instituição	Tema	Curtidas	Comentários	Engajamento	Tema
Carlos Alberto Ávila Araújo	Universidade Federal de Minas Gerais	Ciência da Informação e Biblioteconomia contra a pós verdade	60	4	597	898
Charlley Luz	Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo	Protagonismo profissional: como será o novo normal?	31	1	267	324
Catia Lindemann	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB)	A Biblioteconomia Social como objeto, como missão, como atuação e como ativismo	14	1	171	229

Fonte: dados da pesquisa (2020).

É importante ressaltar que os vídeos podem ser assistidos por qualquer público, não se restringindo a serem inscritos no canal. Pôde-se observar que o engajamento nas duas redes sociais se difere, o *Instagram* possui mais curtidas e comentários, além do que as visualizações se mostram mais elevadas. Este fato se deve, possivelmente, à questão do imediatismo e ineditismo da transmissão das *lives*, visto que no *Instagram* as pessoas podem interagir em tempo real, além do público inscrito ser maior. Recuero (2014) ressalta que as ferramentas (*curtir*, *comentar* e *compartilhar*) utilizadas pelas redes sociais devem ser analisadas com pesos diferentes no tocante ao seu engajamento, pois a ferramenta *curtir* exige uma interação mínima entre os atores da rede, porém a ferramenta *comentários* envolve um maior engajamento, pois exige do ator uma “conversação e um maior risco para a face, pois é uma participação mais visível. Isso porque aquilo que é dito pode ser facilmente descontextualizado quando migrar para outras redes através das ferramentas de compartilhamento, de curtida e mesmo de comentário” (RECUERO, 2014, p. 121).

Outro fator a ser discutido é a disponibilização dos vídeos no *YouTube*, pois o vídeo que teve maior engajamento no *Instagram*, até a data de coleta de dados, não estava disponível no *YouTube*. E, de modo geral, verifica-se que a participação de profissionais é bem maior na rede social *Instagram*.

Assim, a partir da análise quantitativa realizada nas duas redes sociais, *Instagram* e *YouTube*, pôde-se depreender que ambas estão angariando diariamente um número relevante de profissionais da área, visto a quantidade de seguidores e de inscritos apresentados. Tal fato nos permite asseverar que a atuação dos idealizadores dessa proposta estão se destacando quanto à prática profissional que está sendo realizada, visto que o engajamento do público demonstra um relevante interesse dos profissionais de Ciência da Informação e Biblioteconomia em participar dessa iniciativa.

O engajamento quantificado revela o quanto de audiência e interação (*curtidas*, *comentários*, *visualizações*) estão ocorrendo e demonstra o alto índice de interesse quanto ao que está sendo produzido na atuação da WebConCiB. A partir disso, é possível observar quais são os temas de maior interesse apresentados na página do *Instagram* (Quadro 3).

**Quadro 3** – Temas discutidos nas *lives* da WebConCiB.

<b>Tema</b>	<b>Quantidade de publicações com esse tema</b>	<b>Somatório de curtidas das publicações por tema</b>	<b>Somatório de comentários das publicações por temas</b>
<b>Áreas do conhecimento</b>			
Políticas e ações de informação	23	2119	107
Políticas e ações de informação	18	1490	132
Métodos de Pesquisa e Análise	17	1811	131
Gestão de Bibliotecas e Recursos de Informação	16	1476	63
Transferência e Acesso à Informação	15	1466	90
Sociedade da informação	10	873	40
Comunicação científica	4	290	8
Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC's	4	291	12
Comunicação e Acesso à Informação	3	461	38
Documento e informação como componente	2	151	8
Organização do conhecimento	2	194	12

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Observa-se, portanto, que a maior quantidade de publicações e de *lives* realizadas foi referente à categoria “Áreas do conhecimento”, ou seja, com temáticas relativas à Biblioteconomia e Arquivologia, com

23 (vinte e três) postagens. Além disso, essa também é a área com maior quantidade de curtidas, 2119 (duas mil cento e dezenove). A segunda categoria com mais engajamento foi a de “Políticas e ações de informação”, que inclui temáticas relativas à disseminação da informação para minorias sociais, com 18 (dezoito) postagens e 1490 (mil quatrocentas e noventa) curtidas. Essa, inclusive, foi a categoria com maior número de comentários recebidos, 132 (cento e trinta e dois) ao todo.

Já a categoria de “Métodos e Pesquisas e Análise”, composta pelas *lives* referentes ao comportamento de usuário e métricas da informação, computou 17 (dezessete) publicações, recebendo a segunda maior quantidade de curtidas na página que totalizou 1811 (mil oitocentas e onze) e 131 (cento e trinta e um) comentários. Com base nos dados obtidos, é possível observar que as *lives* da categoria “Áreas do Conhecimento”, que discutem a experiência e as pesquisas dos profissionais em suas áreas de conhecimento geraram grande engajamento entre os pares, sendo a mais apreciada pelos palestrantes da WebConCiB para estabelecimento de discussões no período delimitado.

Observa-se que, apesar de contar com menos publicações e curtidas do que a categoria anterior, as temáticas envolvidas em “Políticas e ações de informação” receberam a maior quantidade de comentários no perfil do *Instagram* @webconciB, mostrando interesse nos debates referentes aos temas abordados.

Outro aspecto interessante a se ressaltar envolve as duas *lives* com maior engajamento. A *live* do professor Briquet de Lemos foi categorizada em “Áreas do Conhecimento”, categoria que recebeu maior quantidade de curtidas e com maior número de publicações. Porém, a publicação de anúncio da *Live* da professora Simone Weitzel, apesar de ser a segunda postagem mais curtida pelos seguidores, pertence a uma das categorias com menos engajamento até o momento, “Comunicação e Acesso à Informação”.

Buscando aprofundar e conhecer melhor a proposta, partiu-se para análise das entrevistas como forma de analisar qualitativamente a atuação dos profissionais idealizadores e dos participantes da proposta. Para tanto, a ADSC serviu de base para capturar as expressões-chaves e ideias centrais das respostas construídas em conjunto pelos idealizadores da WebConCiB.

De início, ao se questionar acerca de **como surgiu a iniciativa da WebConCiB**, os entrevistados relataram que a **ideia surge em função da vontade e necessidade de manter o diálogo com as comunidades da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, nessa situação imposta pela pandemia. Nós escolhemos o *Instagram*, mídia que oferecia o recurso ao vivo e que também nos parecia promover uma espécie de contato mais pessoal pelo estilo da *live* realizada, de uma forma mais informal.**

Nesse sentido, pôde-se verificar que os idealizadores possuem visão empreendedora, pois diante da necessidade apresentada em meio ao escasso acesso às comunicações sociais diante da pandemia de COVID-19, estes profissionais tiveram uma consciência social coletiva no tocante a disseminar a informação científica e promover a atualização dos demais profissionais da área, visto que o isolamento social também impediu a realização de eventos científicos da área. Spudeit (2019, p. 1) contribui com esse entendimento quando ressalta que “empreendedorismo social é uma forma coletiva e integrada de produzir bens e serviços para a comunidade local com o objetivo de desenvolver soluções para problemas sociais”. Neste caso, serviços informacionais estão sendo disponibilizados para a comunidade da área científica.

Tendo dito isto, pondera-se que os idealizadores da proposta também precisam ter competências e habilidades (CAMPELLO; ABREU, 2005), tanto para identificar as necessidades informacionais do público a ser alcançado quanto a administrar os temas de interesse. Por isso, eles foram indagados quanto a **como é feita a seleção de temas das *lives*?** Eles responderam que **não há um método definido de seleção. Quando selecionamos os convidados, nós os deixamos livres para proporem seus temas para as *lives*. Quando nós pensamos nas pessoas ou quando os nomes nos são sugeridos, o que tentamos fazer é não realizar o convite de quem sabemos que pesquisa os mesmos temas para uma mesma semana.**

Ao analisar a resposta é possível depreender que as *lives* são organizadas, inicialmente, por palestrante, e, posteriormente, por temas. A relevância é dada pelos pesquisadores que contribuem realizando a *live*. Por isso, é perceptível que os palestrantes convidados são justamente aqueles de grande renome para a área de Ciência da Informação, ou seja, aqueles mais conhecidos dentro de cada temática e que podem contribuir com o engajamento do público-

alvo, independentemente do tema de interesse desse público. Afinal, a base teórica da Ciência da Informação é comum para todas as temáticas.

Por isso, buscando compreender melhor essa esfera de discussão, indagou-se aos idealizadores, **como é feita a seleção dos entrevistados?** Foi compreendido que a seleção é feita por meio de três listagens que são organizadas da seguinte forma, segundo os entrevistados: **No primeiro dia de projeto, nós levantamos vários nomes e orientamos a seleção dos entrevistados a partir de uma lista, buscando uma diversidade de regiões. Após, surgiram as outras duas listas: uma lista de palestrantes indicados por outros palestrantes ou temas indicados e uma lista de indicações do público. Se alguém aparece nas três listas, verificamos prioritariamente.**

A resposta apresentada comprova o entendimento anterior, pois os temas são definidos por meio do interesse dos palestrantes. O que de certa forma é instigante, visto as novas temáticas que surgem, que são pouco conhecidas pelo público em geral e que podem ser a base de uma necessidade informacional abstrata de um indivíduo. Pois, conforme Martínez-Silveira e Oddone (2007) afirmam, o desconhecimento – baseado na curiosidade –, pode prover a identificação de uma necessidade informacional até então não discernida pelo ser. Assim, depreende-se que novos temas de interesse podem ser materiais de investigação para pesquisadores e profissionais que desconhecem a existência dos mesmos, podendo fazer uso e alcançar benefício com essa nova informação.

Nessa perspectiva, poder compartilhar novas informações é a base do fazer ciência. E diante disto, despertou-se a necessidade de compreensão dos níveis de aceitação de compartilhamento de informações por meio dos palestrantes. Por isso, interrogou-se aos idealizadores: **Em relação aos entrevistados, há uma boa aceitação por parte deles ou há muitos convites negados?** Obteve-se como resposta que **há uma excelente aceitação. Realizamos mais de 50 convites e destes, tivemos cinco negados e dois não respondidos.**

Diante de tais valores apresentados como resposta é possível afirmar que há um elevado índice de engajamento dos profissionais da área em contribuir e compartilhar seus conhecimentos com seus pares, favorecendo o desenvolvimento da ciência, das pesquisas e da práxis da profissão por meio das webconferências.

No entanto, é importante ressaltar que apesar da disponibilidade desses palestrantes em compartilhar seus conhecimentos de forma pública e sem fronteiras, visto as características da internet, é de relevância compreender a amplitude dessas informações. Por isso, questionou-se: **Em relação ao uso das tecnologias, você considera que os profissionais e pesquisadores da área tem conseguido lidar com as mesmas para ter acesso às lives transmitidas?** Os inventores da WebConCiB relataram que **auxiliamos aqueles públicos que nos pedem ajuda sobre como fazer para assistir. Da parte dos nossos convidados, nós elaboramos um manual com o passo a passo para participar da live e quem não possui conta no Instagram, informamos que os vídeos talvez possam ser disponibilizados no YouTube.**

A pergunta acima serviu para refletirmos acerca da abrangência social da iniciativa da WebConCiB, buscando, assim, compreender as limitações do público-alvo, no tocante ao acesso e uso das tecnologias. Assim, pôde-se compreender que a equipe possui a competência e a habilidade de buscar resolver questões com este viés. Apesar da questão de acesso à tecnologia ser um obstáculo para um número relevante de da nossa sociedade, compreende-se que a atuação dos criadores da proposta está dentro de suas limitações oriundas pelo atual cenário de saúde pública vivenciada pelo mundo. E que os mesmos têm buscado as melhores formas de contribuir com a comunicação científica no escopo atual.

E diante do destaque científico que a WebConCiB tem alcançado, é preponderante saber qual será a atuação desses profissionais após o período de pandemia. **Você tem o objetivo de dar continuidade a essa iniciativa após o fim do isolamento social? Por quê?** Eles responderam que **Sim. E iniciaremos a próxima etapa do projeto. Nós não manteremos a frequência de realização das lives. Não será possível manter o diário. Nós definiremos uma nova frequência de realização – talvez lives semanais, quinzenais, ainda não sabemos.**

A partir da resposta coletada, confirma-se que a atuação dos profissionais em Ciência da Informação em tempos de COVID-19 despertou um novo cenário comunicacional e que o mesmo irá implicar diretamente na nova forma da práxis desses profissionais, oportunizando uma maior discussão sobre a área, possibilitando um maior acesso às informações atuais, favorecendo um conhecimento

mais amplo às pesquisas e criando mais laços entre estes profissionais, os quais, Nascimento (2020, *online*, n.p.) afirma que:

Somos profissionais treinados para encontrar, avaliar e disseminar a informação, para dizer o mínimo. É nosso compromisso social, político e profissional, em tempos em que a informação se faz mais necessária, olharmos com respeito para o nosso papel (NASCIMENTO, 2020, *on-line*, n.p.).

Nascimento (2020) consegue transpor em palavras a importância do profissional da área de Ciência da Informação em tempos de pandemia, transparecendo a magnitude de uma área que tem por função levar a informação para quem precisa e no momento em que precisa, independentemente do cenário limitador que está sendo vivenciado por toda a população do mundo.

Por isso, é imprescindível assimilar a visão dos idealizadores quanto à importância de sua atuação em meio à pandemia. Então, questionou-se, **você considera que essa iniciativa de vocês tem contribuído com a comunicação científica entre os pesquisadores e profissionais da área? Por quê?** De forma assertiva, os criadores do projeto respondem que **Sim. Vemos uma contribuição para a permanência do debate na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, pois as *lives* tem sido uma forma pela qual as pessoas podem apresentar suas práticas profissionais e/ou seus estudos, rompendo as barreiras geográficas e ganhando dimensão internacional.**

A resposta apresentada reitera a percepção dos profissionais quanto ao mérito de sua atuação em tempos de COVID-19, revelando a imprescindibilidade de práticas ativas capazes de cooperar com a comunicação científica e aperfeiçoamento profissional dos seus pares, evidenciando a indispensabilidade de condutas semelhantes, que favoreçam a divulgação da área de Ciência da Informação e de seus profissionais como elementos imprescindíveis para combater, de forma solo ou junto com demais profissionais, a crises mundiais como a que estamos vivendo.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O capítulo apresentado trouxe a discussão acerca da atuação profissional dos cientistas da informação, em redes sociais, em meio à

pandemia de COVID-19 que se estabeleceu na esfera mundial. O objetivo foi alcançado, porque foi capaz de analisar a proposta da WebConCiB e trazer reflexões acerca da nova forma de divulgação da comunicação científica da área, por meio de webconferências através das redes sociais, mais precisamente, por meio do *Instagram* e do *YouTube*.

Ao problematizar se a comunicação ocorrida nas redes sociais tem despertado o engajamento dos profissionais bibliotecários e cientistas da informação em contribuir com esse processo? Pôde-se constatar de forma quantitativa e qualitativa o elevado índice crescente de interesse desses profissionais em participar e contribuir com o processo de comunicação científica da área estudada. Os dados coletados e analisados foram capazes de refletir o engajamento dos cientistas da informação nessa nova forma de atuação, cuja é caracterizada por uma *práxis* voltada para o uso de ferramentas *web* a fim de socializar os profissionais, tanto em âmbito nacional e internacional, em prol de aperfeiçoamento e atualização de temas de interesse comum. Porém, verificou-se a necessidade de quantificar os comentários e os acessos realizados durante cada *live* do *Instagram*, não se limitando apenas às publicações do perfil, por isso este estudo buscará ser ampliando em um momento posterior buscando refletir mais detalhamento todos os comentários e o perfil dos visitantes das *lives*.

Também foi possível constatar que os cientistas da informação têm conseguido lidar com as tecnologias – redes sociais – para favorecer uma maior interação entre os profissionais da área em tempos de isolamento social. Foram apresentadas e discutidas as principais dificuldades, referentes a barreiras geográficas e tecnológicas, sendo possível compreender que os profissionais da área analisada, assim como ocorre em outras áreas, possuem sua parcela de pessoas que ainda não tem acesso às tecnologias e/ou não conseguem lidar com as mesmas. Mas que na medida em que estes profissionais expressam suas limitações, os idealizadores da WebConCiB buscam se ajudar, dentro do possível cenário de isolamento, para participarem e se incluam nesta nova forma de atuação e de comunicação científica, visto que dentre as inúmeras funções do profissional da informação, pode-se citar também a mediação do uso e acesso às TIC por toda a sociedade.

Além disso, também foi possível identificar quais temáticas trazidas pela WebConCiB tiveram maior engajamento informacional, através da análise quantitativa das curtidas, comentários, compartilhamentos e acessos. Com base nos dados obtidos, observou-se que as três categorias com maior interação entre os usuários foram: Áreas do Conhecimento, Políticas e ações de informação e Métodos e Pesquisas e Análise.

Ao se quantificar e avaliar o engajamento informacional dos cientistas da informação, em especial em tempos de pandemia, é possível contribuir cientificamente através da identificação de temáticas que geram maior interesse ou discussão, observar se houve interação entre profissionais da área e verificar como as questões tecnológicas estão sendo trabalhadas durante as ações de comunicação social.

Conclui-se que discutir sobre iniciativas que incentivem a comunicação científica se faz essencial para compreender a práxis dos cientistas da informação nos momentos em que se reinventar como profissional é essencial, em especial no que se refere à pandemia do Coronavírus. De fato, ações de comunicação como a WebConCiB podem atuar como instrumento norteador das práticas profissionais em uma sociedade em crise pandêmica, ao mesmo tempo em que tem potencial para auxiliar na reestruturação da práxis aliada ao uso das TIC pós COVID-19.

## REFERÊNCIAS

- CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.
- FAUSTO, S.; FONSECA, M. S.; LUIZ PINTO, A.; SILVA, S. S. Dispersão da informação científica em redes sociais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14, 2013, Florianópolis. **Anais**. Florianópolis, SC: ANCIB, 2013.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LEFÈVRE, A. M. C.; CRESTANA, M. F.; CORNETTA, V. K. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização “Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde – CADRHU”, São Paulo, 2002. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 68-75, 2003.

MARTELETO, R. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 3, n.1, p. 27-46, 2010.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, N. E. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 2, p.118-127, 2007.

NASCIMENTO, D. **Qual a responsabilidade dos bibliotecários(as) frente ao COVID-19?** Rio de Janeiro, 2020. Disponível em:

<https://biblioo.cartacapital.com.br/qual-a-responsabilidade-dos-bibliotecariosas-frente-ao-covid-19/>. Acesso em: 18 maio 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

RECUERO, R. **Engajamento Social: O fim dos likes do Instagram e a necessidade de novas métricas**. 2019. Disponível em: <https://medium.com/@raquelrecuero/engajamento-social-o-fim-dos-likes-do-Instagram-e-a-necessidade-de-novas-m%C3%A9tricas-56749c2e806>. Acesso em: 18 maio 2020.

RECUERO, R. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Revista Verso e Reverso**, v. 28, n. 68, p. 114-124, 2014.

SILVA, I. C. O. **Rastreado epidemias na web: uma análise do comportamento informacional da sociedade brasileira mediante das epidemias de dengue, chikungunya e zika a partir do método webmétrico**. 2018. 303 f. Tese (Doutorado) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

SPUDEIT, D. F. A. O. Editorial edição especial III FIEB - Fórum de Inovação e Empreendedorismo na Biblioteconomia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, p. 1-2, 2019.

TARGINO, R. Lives e podcasts para bibliotecários durante a quarentena. **Biblioo cultura informacional**, Rio de Janeiro, maio, 2020. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/lives-e-podcasts-para-bibliotecarios-durante-a-quarentena/>. Acesso em: 14 maio 2020.

TOSTES, A.; MELO FILHO, H. **Quarentena: reflexões sobre a pandemia e depois**. Bauru; Canal 6, 2020. Disponível em: <http://editorap Praxis.com.br/quarentena/>. Acesso em: 14 maio 2020.

WEBCONCIB. Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UCCbMauCCNarGd8Wjkq5TMqg/abou>. Acesso em: 12 maio 2020.

# AS RESPOSTAS DAS BIBLIOTECAS AOS SURTOS E EPIDEMIAS DE EBOLA

Dandara Baçã de Jesus Lima

## 1 INTRODUÇÃO

Enquanto acontece a pandemia de coronavírus em 2020, a República Democrática do Congo enfrenta também a segunda maior epidemia de ebola do mundo. Em 18 de maio de 2020, segundo dados da Organização Mundial da Saúde – OMS (2020a), registrava-se 3.462 casos, 2.262 mortes e 1.167 sobreviventes. A OMS (2020a) informa que a doença do vírus ebola é uma doença grave que tem taxa média de letalidade de cerca de 50%, sendo que os primeiros surtos ocorreram em aldeias remotas da África Central, perto de florestas tropicais. O surto que durou de 2014 a 2016 na África Ocidental foi o maior desde o descobrimento do vírus em 1976 (Tabela 1). O vírus é transmitido às pessoas de animais e depois se espalha na população através do contato direto com o sangue, secreções, órgãos ou outros fluidos corporais das pessoas infectadas e com superfícies e materiais contaminados com esses fluidos (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020a).

O atual surto no leste da República Democrática do Congo é altamente complexo. O governo e o Ministério da Saúde e outras autoridades da República Democrática do Congo, juntamente com a OMS e parceiros, estão implementando diversas intervenções e ações que entre as quais se destacam (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020b):

- Testagem fornecida por oito laboratórios operacionais, sendo que no período de 4 a 10 de maio de 2020 foram testadas 2.494 amostras.
- Mais de 250.000 contatos foram registrados desde o início do surto.
- Desde o surgimento do surto, em agosto de 2018, 303.110 pessoas foram vacinadas.
- Centros de tratamento do ebola, centros de trânsito descentralizados continuam a operar em áreas afetadas por surtos, fornecendo atendimento e diagnóstico.

- Foram realizadas visitas domiciliares e sessões para conscientização por equipes de saúde sobre o ebola, incluindo a importância de testar as mortes na comunidade e vacinação.

No período de 13 a 19 de maio de 2020, não foram relatados novos casos de doença pelo vírus ebola e a República Democrática do Congo já iniciou a contagem regressiva para declarar o final do surto. A OMS observa que a reemergência do vírus pode acontecer mesmo em sistemas de vigilância robustos, porque o vírus pode persistir em fluidos corporais de sobreviventes, podem ser transmitidos após a recuperação; também existe a possibilidade de recaída, que ocorre quando a pessoa já se recuperou e desenvolve sintomas novamente e pode desencadear nova cadeia de transmissão, e também o vírus é endêmico nessa região, existindo risco de nova emergência em reservatório animal. Para minimizar esses riscos, a OMS orienta o monitoramento contínuo, esforços para diminuir o estigma dos sobreviventes, localização ativa de casos em torno de casos confirmados e cadeias de transmissão, implementação de vigilância ativa e passiva, realização de testes *post mortem* para detectar mortes suspeitas, entre outras recomendações.

**Tabela 1 – Cronologia dos surtos anteriores da doença pelo vírus ebola.**

<b>Ano</b>	<b>País</b>	<b>Ebola virus disease (EVD)</b>	<b>Casos</b>	<b>Mortes</b>	<b>Fatalidade do caso</b>
2018-2019	República Democrática do Congo	Zaire	em andamento		
2018	República Democrática do Congo	Zaire	54	33	61%
2017	República Democrática do Congo	Zaire	8	4	50%
2015	Itália	Zaire	1	0	0%
2014	Espanha	Zaire	1	0	0%
2014	Reino Unido	Zaire	1	0	0%
2014	Estados Unidos da América	Zaire	4	1	25%
2014	Senegal	Zaire	1	0	0%
2014	Mali	Zaire	8	6	75%
2014	Nigéria	Zaire	20	8	40%
2014-2016	Serra Leoa	Zaire	14124*	3956*	28%

2014-2016	Libéria	Zaire	10675*	4809*	45%
2014-2016	Guiné	Zaire	3811*	2543*	67%
2014	República Democrática do Congo				
2012	República Democrática do Congo	Bundibugyo	57	29	51%
2012	Uganda	Sudão	7	4	57%
2012	Uganda	Sudão	24	17	71%
2011	Uganda	Sudão	1	1	100%
2008	República Democrática do Congo	Zaire	32	14	44%
2007	Uganda	Bundibugyo	149	37	25%
2007	República Democrática do Congo	Zaire	264	187	71%
2005	Congo	Zaire	12	10	83%
2004	Sudão	Sudão	17	7	41%
2003 (Nov-Dez)	Congo	Zaire	35	29	83%
2003 (Jan-Abr)	Congo	Zaire	143	128	90%

2001-2002	Congo	Zaire	59	44	75%
2001-2002	Gabão	Zaire	65	53	82%
2000	Uganda	Sudão	425	224	53%
1996	África do Sul (ex-Gabão)	Zaire	1	1	100%
1996 (Jul-Dez)	Gabão	Zaire	60	45	75%
1996 (Jan-Abr)	Gabão	Zaire	31	21	68%
1995	República Democrática do Congo	Zaire	315	254	81%
1994	Côte d'Ivoire	Taï Forest	1	0	0%
1994	Gabão	Zaire	52	31	60%
1979	Sudão	Sudão	34	22	65%
1977	República Democrática do Congo	Zaire	1	1	100%
1976	Sudão	Sudão	284	151	53%
1976	República Democrática do Congo	Zaire	318	280	88%

Fonte: WORLD HEALTH ORGANIZATION (2020a). \*Inclui suspeitos, prováveis e casos confirmados doença pelo vírus ebola.

A abrangência e recorrência de surtos da doença do vírus ebola foram os motivos escolhidos para escolha deste agravo como variável de análise da ação de bibliotecas. O ebola, como demonstrado na Tabela 1, é um agravo recorrente desde quando foi descoberto em 1976 e tem demandado diversas ações para a sua superação. Buscou-se, por meio deste estudo, detectar o registro de ações de enfrentamento ao ebola protagonizados por bibliotecas.

## **2 MÉTODOS**

Estabeleceu-se a seguinte pergunta direcionadora: “Quais atividades foram realizadas por bibliotecas para o enfrentamento da doença causada pelo vírus do ebola?”. Os critérios de inclusão adotados foram: a publicação ter sido encontrada nas bases de dados pesquisadas, publicações de até 5 anos desde a publicação, divulgadas em língua inglesa, espanhola, francesa e portuguesa. Para a busca nas bases de dados, foi utilizada nas bases específicas de Biblioteconomia a palavra “ebola”. Nas bases de dados gerais, foram utilizados os descritores “ebola”, “library”, “libraries” e “information”. Quando possível a busca se projetou para observar a ocorrência das palavras-chave no título e no resumo. No decorrer da busca em bases de saúde, percebeu-se que o termo “biblioteca” retornava resultados de bibliotecas de anticorpos, técnica que não se insere no escopo da pesquisa.

**Quadro 1** – Síntese dos resultados dos artigos que relacionam atividades de bibliotecas ao enfrentamento do ebola.

ARTIGO	SÍNTESE
LOVE, Cynthia; ARNESEN, Stacey J.; PHILLIPS, Steven J. Ebola outbreak response: the role of information resources and the National Library of Medicine. Disaster <b>Med Public Health Prep</b> , Philadelphia, v. 9, n. 1, p. 82-85, fev. 2015.	Apresenta ações da <i>National Library of Medicine</i> de disponibilizar recursos <i>on-line</i> sobre o ebola
UNIVERSITY OF NORTH CAROLINA AT CHAPEL HILL School of Information and Library Science. <b>Ebola emergency response library</b> . Chapel Hill: UNC, 2014. Disponível em: <a href="http://widernet.unc.edu/research/ebolalibrary/">http://widernet.unc.edu/research/ebolalibrary/</a> . Acesso em: 15 maio 2020.	O WiderNet @ UNC e o Projeto WiderNet estabeleceram a iniciativa Biblioteca de Resposta a Emergências do Ebola para criar uma biblioteca de bolso para as pessoas, especialmente os profissionais locais de saúde na Libéria, Guiné e Serra Leoa, respondendo à crise do Ebola na África. Eles estão coletando recursos digitais de alta qualidade para todos, de médicos e pesquisadores a famílias, professores, meios de comunicação, assistentes sociais e crianças em idade escolar. Embora essa coleção esteja disponível na <i>World Wide Web</i> para quem tem acesso à Internet, os recursos podem ser distribuídos em microplaquetas para uso em smartphones, tablets e laptops em locais sem acesso à Internet.
NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE. <b>National Library of Medicine (NLM) ebola articles in Pubmed</b> . Bethesda: NLM, 2018. Disponível em: <a href="https://wayback.archive-it.org/org-350/20180911191443/https://www.nlm.nih.gov/news/ebola_emergency_access.html">https://wayback.archive-it.org/org-350/20180911191443/https://www.nlm.nih.gov/news/ebola_emergency_access.html</a> . Acesso em: 15 maio 2020.	A NLM lançou Iniciativa de Acesso de Emergência, concedendo acesso gratuito a livros e periódicos para profissionais de saúde que combatem surtos de ebola. A Iniciativa de Acesso de Emergência da Biblioteca Nacional de Medicina (NLM) (EAI) foi ativada para apoiar os profissionais de saúde que trabalham na emergência de saúde pública do Ebola na África Ocidental.

<p>WORLD HEALTH ORGANIZATION. <b>Ebola</b>: WHO recovery toolkit. Genebra: WHO, 2015. Disponível em: <a href="http://www.who.int/entity/csr/resources/publications/ebola/toolkit-1pager.pdf?ua=1">http://www.who.int/entity/csr/resources/publications/ebola/toolkit-1pager.pdf?ua=1</a>. Acesso em: 15 maio 2020.</p>	<p>O <i>Toolkit</i> é uma biblioteca de ferramentas e recursos técnicos que foram construídos para apoiar a implementação de planos nacionais de saúde durante a fase de recuperação no contexto do surto de Ebola. Reúne conhecimentos técnicos e recursos em uma única fonte</p>
<p>NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE. Emergency Access Initiative. <b>Ebola outbreak 2014</b>: information resources. Bethesda: NLM, 2014. Disponível em: <a href="https://www.nlm.nih.gov/pubs/techbull/ja19/brief/ja19_sis_closure.html#a4">https://www.nlm.nih.gov/pubs/techbull/ja19/brief/ja19_sis_closure.html#a4</a>. Acesso em: 15 maio 2020.</p>	<p>A <i>Emergency Access Initiative</i> é uma parceria colaborativa entre a Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA e os editores participantes para fornecer acesso gratuito a artigos de texto completo de bancos de dados <i>on-line</i> para profissionais de saúde e bibliotecas afetadas por desastres</p>
<p>BELLO, O. et al. Open data portals in Africa: an analysis of open government data initiatives. <b>African Journal of Library, Archives and Information Science</b>, v. 26, n. 2, p. 97-106, 2016.</p>	<p>Relata iniciativas de dados abertos no continente africano que inclui um portal de dados especializado dedicado à crise do Ebola foi capturado na Serra Leoa</p>
<p>WADDELL, R. et al. Enhanced REC collaborative review through videoconferencing. <b>SAJBL</b>, v. 9, n. 2, p. 84-87, nov. 2016.</p>	<p>A instalação de ferramentas de videoconferência na biblioteca da instituição fortaleceu a ação dos comitês de ética em pesquisa, e o ebola foi uma das situações que determinam a aprovação em tempo hábil de pesquisas por esses comitês</p>

Fonte: dados da pesquisa (2020).

### 3 RESULTADOS

No PubMed, os termos de busca precisaram ser ajustados aos descritores autorizados na plataforma e foram utilizados na busca os vocábulos “*ebola*” and “*libraries*” esta busca não recuperou resultados. Em nova adaptação ao vocabulário controlado utilizado a estratégia de busca: (“Hemorrhagic Fever, Ebola” [Mesh]) AND “Library Collection Development” [Mesh]) OR “Libraries”[Mesh] foram encontrados 10.054 resultados. Ao refinar a busca para os últimos cinco anos, os resultados baixaram para 552, mas ao final da leitura dos títulos e resumos nenhum se encaixou no escopo da pesquisa. O *Wiley Online Library* não retornou resultados.

Na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) a busca por “*ebola*” retornou dois resultados que foram descartados porque não se ligavam ao escopo da pesquisa. Na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) a pesquisa por “*ebola*” and “*library*” retornou 84 resultados, um resultado se encaixou no escopo por abordar os recursos informacionais da Biblioteca Nacional de Medicina para epidemia de ebola em 2014. A *Nature*<sup>5</sup> retornou três resultados fora de escopo.

O *MedBox*<sup>6</sup> retornou 129 resultados, dos quais quatro foram considerados relevantes para o objeto de pesquisa. A base recuperou diversos documentos elaborados por órgãos de saúde que ofereciam suporte a profissionais de saúde para enfrentamento do ebola, mas estes foram desconsiderados por não se terem protagonismo de bibliotecas. O *InTech*<sup>7</sup> recuperou 54 arquivos com menção a ebola, mas nenhum deles era pertinente. Na EBSCO<sup>8</sup>, os 50 resultados não eram pertinentes à pesquisa. No *Directory of Open Access Journal (DOAJ)*<sup>9</sup>, os 13 resultados também não eram relevantes. O *Global Index Medicus*<sup>10</sup> não retornou resultados. O mesmo aconteceu no *Clinicaltrials.gov*<sup>11</sup>.

---

<sup>5</sup> <https://www.nature.com/>

<sup>6</sup> <https://medbox.org/>

<sup>7</sup> <https://www.intechopen.com/>

<sup>8</sup> <http://web.a.ebscohost.com/ehost/search/basic?vid=10&sid=5d1f9162-19f9-4bf1-905e-e9df6bb11158%40sessionmgr4006>

<sup>9</sup> <https://doaj.org/>

<sup>10</sup> <https://search.bvsalud.org/gim/advanced/?lang=en>

<sup>11</sup> <https://clinicaltrials.gov/>

Para que a busca pudesse ser mais completa se utilizou bases de dados do continente africano utilizando como parâmetro as listadas por Carvalho, Rezende e Gomes (2019). Estes relacionaram fontes de informação do continente africano e destas selecionamos as que tinham acervo generalizado e especializado em saúde e informação.

A busca na *Africa Resources*<sup>12</sup> – *Dag Hammarskjold Library* retornou 194 resultados, sendo a maioria duplicados em outras bases que não eram relevantes e um resultado redundante ao relevante que foi encontrado na BVS. Na *African Education Research Database* (essa-africa.org), não foi recuperado resultado que relacionasse os termos “*library*”, “*libraries*” e “*ebola*”. A *Africa Health*<sup>13</sup> não retornou resultados relevantes. Já na *African Journals OnLine*<sup>14</sup> (AJOL) foram recuperados dois itens relevantes.

A busca com as palavras-chaves retornou 1.033 resultados distribuídos nas bases de dados utilizadas. Desse total, sete resultados foram aproveitados para o estudo. Três resultados se tratavam de análises que fizeram correlação entre o trabalho de biblioteca e o enfrentamento do ebola, os outros quatro resultados apresentavam ferramentas desenvolvidas por bibliotecas. Esses resultados se tornaram possíveis devido às bases indexarem diferentes tipos de materiais. E a dificuldade de refinamento das buscas se deve à falta de busca avançada e possibilidades de uso de ferramentas de pesquisa booleana.

## 4 DISCUSSÃO

Os resultados devem ser analisados de forma relativa, devido a alguns fatores como por exemplo a produção de artigos na área de Biblioteconomia em saúde não ser tão grande, se comparado a outras áreas do conhecimento, como a saúde, que tem a prática sistemática de publicar artigos durante as ações, exemplo que pode ser observado no artigo publicado pela gestão do Ministério da Saúde brasileiro durante a pandemia de coronavírus. E também deve ser considerado que bibliotecas mantidas pelo Estado são espaços institucionais e seguem normativas que podem dificultar ações autônomas das instituições bem como a publicação. Os resultados devem ser ponderados com a realidade da área profissional.

---

<sup>12</sup> <https://www.nature.com/>

<sup>13</sup> <https://africa-health.com/>

<sup>14</sup> <https://www.ajol.info/index.php/ajol>

Também deve ser considerada na crítica dos resultados o genocídio sistemático da população preta que acontece no continente africano e na diáspora, e que conduz à invisibilidade de agravos que comprometem a saúde da população preta. O racismo invisibiliza as questões de saúde da população preta, como exemplo, pode-se citar a doença falciforme que acomete em maioria essa população e as respostas estatais não refletem as necessidades e vulnerabilidades.

Diop (1974), ao estudar a origem da civilização que é preta, egípcia, demonstrou que os europeus com o objetivo de justificar a colonização e a escravização construíram por diversos meios o imaginário que os pretos são sinônimo de humanidade inferior, primitivo, inferior. A violência branca, que desencadeou processos desumanos como a colonização e a escravização, para Diop (1974), está relacionada à esterilidade das regiões e condições gerais nos quais os brancos viviam, o que fizeram com que eles criassem institutos necessários para sobreviver a esse ambiente.

Aqui, a Natureza não deixou nenhuma ilusão de bondade: ela era implacável e não permitia nenhuma negligência; o homem devia obter o pão com o suor de seu rosto[...] Ele não podia dar-se ao luxo de acreditar em um Deus benevolente que derramaria abundantes meios de obtenção de meios de subsistência; em vez disso, ele ria evocar divindades maléficas e cruéis, invejosas e rancorosas: Zeus, Yahweh, entre outras. (DIOP, 1974, p. 221).

Os povos negros, de acordo com Diop (1974), criaram todos os elementos da civilização, adaptando-se às condições geográficas de onde habitavam; os seus países se tornaram ímãs, atraindo os habitantes de terras atrasadas e desfavoráveis.

Numa época em que toda a Europa era apenas selvageria, quando Paris e Londres eram pântanos, e Roma e Atenas eram locais desabitados, a África já possuía uma civilização antiga o vale do Nilo; ela tinha cidades populosas, o trabalho de gerações no mesmo solo, grandes obras públicas, ciências, e artes; ela havia já

produzido deuses (WEULERSSE, 1934 apud DIOP, 1974, p. 318).

Epistemicídio também pode ser uma ferramenta simplista para análise dos resultados, este conduziria ao ocultamento das práticas realizadas no continente africano para propiciar o acesso à informação em saúde. Sulemani et al. (2015) apontam que em Gana as ações das bibliotecas de instituições de ensino em saúde enfrentam desafios como financiamento limitado e falta de oportunidades para treinamento e especialização em Biblioteconomia em ciências da saúde, que têm sido enfrentados com a proatividade e parceria com instituições como a Organização Mundial de Saúde (OMS), a Associação de Bibliotecas e Informações sobre Saúde em África (AHILA), a Associação de Bibliotecas Médicas (MLA) e os Institutos Nacionais de Saúde (NIH), a Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas (IFLA) e, mais recentemente, o Centro de Treinamento e Divulgação de Informações para a África (ITOCA) e também com a participação da Associação de Bibliotecas de Gana. As bibliotecas oferecem treinamentos a usuários que têm tido impacto positivo no atendimento ao paciente, pesquisa, produção de publicações e avanço profissional. O *African Index Medicus* é fruto de esforço cooperativo descentralizado para estabelecer acesso à informação científica em saúde.

Outro país africano analisado por Sulemani et al. (2015) foi a Nigéria. Neste, a maioria das bibliotecas de ciências da saúde são anexas a escolas de Medicina, algumas a institutos de pesquisa médica e hospitais de ensino. Assim como em Gana, a Nigéria não dispõe de especialização em Biblioteconomia médica, e os bibliotecários aprendem na prática profissional ou foram treinados no exterior. As ações da Biblioteconomia médica nigeriana também privilegiam o ambiente virtual e o empoderamento dos usuários para uso autônomo das bases de dados.

Sulemani et al. (2015) também analisaram o desenvolvimento de bibliotecas de saúde a partir do histórico da biblioteca de saúde da Universidade Cheikh Anta Diop. Assim como em Gana e Nigéria, a biblioteca senegalesa passou de um catálogo impresso e bases de dados em CD-ROM para acervos híbridos (manuais, impressos e digitais) e bases de acesso virtual.

Gathoni et al. (2015) analisaram as bibliotecas médicas quenianas. A Associação de Bibliotecas e Informações de Saúde na

África (KEN - AHILA) promove a formação e pesquisa de bibliotecários com apoio de organizações e instituições de saúde. No Quênia, foi criado o Consórcio de Serviços de Informações sobre Bibliotecas do Quênia (KLISC) para permitir o compartilhamento de assinaturas de bases de dados, similar à disponibilidade de dados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES. Os bibliotecários do KEN - AHILA tem ciência da importância da Medicina baseada em evidências e têm realizado ações para construir habilidades de pesquisa, acesso, avaliação e uso de informações. No Quênia, segundo relatados pelos autores, haviam sido criadas seções de saúde em 15 bibliotecas públicas pelo Serviço Nacional de Bibliotecas com a colaboração do *Book Aid International* e Fundação *Elsevier*.

Ruanda, conforme relato de Gathoni et al. (2015), carece de bibliotecas e cultura de leitura, sendo que a maioria das bibliotecas institucionais possui coleções limitadas. No entanto, na área da saúde, as bibliotecas têm um número razoável de títulos, embora não tenham atualização constante. Esse acervo, segundo os autores, foi construído com o apoio da Organização Mundial da Saúde (OMS) por meio das *Blue Trunk Libraries*. Essa coleção é similar à mala do livro e foi projetada para atender as necessidades dos distritos de saúde rural com o objetivo de manter profissionais de saúde atualizados. Nos acervos, predominam materiais em formato impresso que não são suficientes para a quantidade de profissionais de saúde, e ainda estão em construção formas de disponibilizar informações em formato eletrônico. Os autores apontam também que são desafios a falta de recursos humanos e financeiros, mas mesmo com essas restrições é relatado que todos os hospitais distritais têm acesso à internet, o uso da telemedicina se populariza para casos desafiadores, os agentes comunitários de saúde usam o celular para mandar mensagens via RapidSMS. Esse sistema facilita a vigilância em saúde e os agentes relatam casos de saúde enviando um SMS (mensagem de texto por celular) para uma central de atendimento.

Uganda passou por desafios pela falta de apreço do governo a atividades de bibliotecas, segundo nos relatam Gathoni et al. (2015), o que desencadeou cortes nos orçamentos, cancelamentos de acordos de cooperação e retirada de doadores. Mesmo com esses desafios institucionais, foram feitas parcerias para melhorar o acesso às informações de saúde. Os autores citam a Parceria em Informação em

Saúde (PHI), a Iniciativa de Parceria em Educação Médica (MEPI), Associação local de Informações e Bibliotecas em Saúde na África (AHILA), Programa de Acesso à Pesquisa em Saúde (HINARI) e Programa para Aprimoramento de Informações de Pesquisa (PERI); estes dois últimos possibilitaram acesso a bases de dados *on-line*.

Os resultados demonstraram que os bibliotecários não atuam de forma direta no enfrentamento do ebola. Idealmente, pelo caráter social da profissão, os bibliotecários deveriam interagir mais nas questões de saúde. No entanto, os estudos encontrados demonstraram o desenvolvimento de ferramentas para acesso a documentos digitais que pode não ser a estratégia mais efetiva para os profissionais que estão na coordenação do cuidado e das políticas de saúde. O cenário de pandemia de coronavírus, no qual estamos inseridos em 2020, necessita respostas para demandas de informação que podem não ser saciadas com a disseminação seletiva da informação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A literatura disponível demonstra que há poucos estudos publicados que demonstrem a ação de bibliotecários para enfrentamento de epidemias e surtos de ebola. Pode-se concluir que os bibliotecários precisam ser mais bem capacitados para trabalhar com a área da saúde e o enfrentamento de surtos e epidemias, e a publicar suas ações em periódicos científicos.

Os resultados também demonstram que existem poucos registros de ações de bibliotecas no enfrentamento do ebola, o que pode ser visto como dificuldades na publicação dessas ações que podem advir de diversas razões, como por exemplo, a limitação do escopo de revistas da área da informação e as barreiras institucionais para a publicação.

## REFERÊNCIAS

- CARVALHO, W. M.; REZENDE, A.; GOMES, G. M. R. Fontes de informação especializada em africanidades. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 13, n. 1, p. 174-201, ago. 2019.
- DIOP, C. A. **A origem africana da civilização: mito ou realidade**. Paris: Présence Africaine, 1974.
- GATHONI, N. et al. International trends in health science librarianship part 14: East Africa (Kenya, Uganda, Rwanda). **Health Information & Libraries Journal**, Oxford, v. 32, n. 2, p. 150-155, jun. 2015.

SULEMANI, S. B.; *et al.* International trends in health science librarianship part 15: West Africa (Ghana, Nigeria, Senegal). **Health Information & Libraries Journal**, Oxford, v. 32, n. 3, p. 241-6, set. 2015.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Information resources: Blue Trunk Library**. Genebra: WHO, s.d. Disponível em: <http://www.emro.who.int/information-resources/health-knowledge-initiatives-btl/blue-trunk-library.html>. Acesso em: 14 maio 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Ebola virus disease**. Genebra: WHO, 2020. Disponível em: [https://www.who.int/health-topics/ebola/#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/ebola/#tab=tab_1). Acesso em: 26 maio 2020a.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Ebola virus disease: Democratic Republic of the Congo**. External Situation Report, Genebra, v. 92, maio 2020b.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO recommended criteria for declaring the end of the Ebola virus disease outbreak**. Genebra: WHO, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/who-documents-detail/who-recommended-criteria-for-declaring-the-end-of-the-ebola-virus-disease-outbreak>. Acesso em: 26 maio 2020c.



# **INFORMATION LITERACY EM TEMPOS DE PANDEMIAS: GUERRA CONTRA A VERDADE E A DEMOCRACIA NO CONTEXTO DA COVID-19**

Marielle Barros de Moraes

## **1 NO PRINCÍPIO, FAKE NEWS VIRALIZARAM**

Muito tem se falado em termos como *Fake News*, desinformação, pós-verdade e congêneres, relacionando-os a diversos assuntos da vida social, econômica e política, não apenas no Brasil, mas em diversos países ao redor do globo. Se outrora, alguns boatos demoravam para serem disseminados, ou ficavam circunscritos a determinados grupos de amigos, de família, ou outro grupo social, na contemporaneidade, eles se alastram de forma vertiginosa. O mesmo não se pode falar quando essas inverdades são desmentidas, uma vez que a verdade não possui o mesmo alcance que os fatos mentirosos, principalmente, quando estes advêm de autoridades políticas, sanitárias, educacionais etc.

A discussão acerca do conceito de verdade possui uma longa trajetória no campo da Filosofia. Hannah Arendt (2009) afirma que o conflito entre verdade e política possui raízes na Antiguidade e surgiu, historicamente, de duas formas de vida diametralmente opostas: a vida do filósofo e o modo de vida do cidadão. O filósofo grego Platão afirmava que aquele que narra a verdade corre perigo de vida, assim como Hobbes, pois para este quem narra a verdade é ameaçado com a queima de seus livros. O antagonismo entre verdade e opinião foi elaborado por Platão como o antagonismo entre a comunicação em forma de **diálogo**, que é o discurso adequado à verdade filosófica, e em forma de **retórica**, através da qual o demagogo persuade a multidão. Não à toa, homens públicos se utilizam da retórica para atrair seus eleitores, bem como para mantê-los como seus apoiadores.

Hannah Arendt (2009) alertou que em nenhuma época passada se tolerou tanto as opiniões diversas quanto aquela na qual escrevia. No entanto, já analisava que mesmo sendo as verdades fatuais inoportunas, elas eram toleradas em países livres, mas vinham sendo, de forma consciente ou inconsciente, transformadas em opiniões. À guisa de exemplo, a filósofa citou, que já naquele período, existiam

visões negacionistas acerca do Holocausto, desconsiderando registros históricos, baseando-se em opiniões.

O que Hannah Arendt (2009) analisa em seu tempo histórico ainda persiste na contemporaneidade de forma cada vez mais acelerada, principalmente, devido a um maior acesso a computadores e redes, mas não aos letramentos necessários para usar e reusar informações. Não são raras as vezes que notícias são difundidas de forma sistemática com vistas a esconder a verdade, confundir o público, criar dúvidas, e mesmo colocar em suspensão fatos históricos documentados, ou formas de curar doenças cientificamente comprovadas. E, assim, como a filósofa afirmou, há uma voga da opinião na sociedade atual, em detrimento da verdade científica.

Pode-se perceber que a proliferação de notícias falsas vem permeando o debate acerca de diversos assuntos. Há alguns anos, houve uma epidemia de Zika Vírus no Brasil e, com ela, uma proliferação de *Fake News* acerca da doença nas mais diversas redes sociais digitais, assim como cotidianamente vários sujeitos são alvos de enxurradas de informações que chegam no *Facebook*, no *WhatsApp*, no *Twitter* e alhures. No entanto, uma boa parcela desses usuários não consegue analisar a veracidade da informação que recebe e a toma como verdade, principalmente, quando essa notícia corrobora com sua visão de mundo e às suas crenças pessoais. É esse fenômeno que se denomina como pós-verdade.

Escolhida como palavra do ano em 2016 pelo *Oxford Dictionaries*, foi utilizada pela primeira vez em 1992 na revista *The Nation* em um artigo do escritor sérvio-estadunidense Steve Tesich e se refere às circunstâncias em que os fatos objetivos são menos influentes em formar a opinião pública do que os apelos à emoção e à crença pessoal. Portanto, muitas vezes, pouco importa a verdade científica, ou mesmo de fatos históricos documentados, como afirmava Hannah Arendt, mas sim as crenças pessoais dos sujeitos. E é diante desse contexto que indagamos: como a *Information Literacy* pode contribuir no combate às *Fake News* acerca da COVID-19? Quais os principais rumores inverídicos a respeito da COVID-19 nas redes sociais digitais do Brasil?

Como fio condutor desta pesquisa, os objetivos são: analisar como a *Information Literacy* pode contribuir no combate às *Fake News* acerca da COVID-19, e, especificamente: a) identificar as *Fake News* divulgadas a respeito da COVID-19 nas redes sociais digitais; b)

categorizar os rumores presentes na página *web* oficial do Ministério da Saúde em relação à COVID-19; c) identificar em quais meios os rumores se espalharam.

Este capítulo possui três seções, além da parte inicial e final. Na primeira, discutimos as origens e o conceito de *Fake News* e como esta impacta nos sistemas democráticos. Na segunda, resgatamos o debate sobre *Information Literacy* na literatura da Ciência da Informação. Por fim, realizamos as análises e inferências sobre os textos das comunicações do Ministério da Saúde do Brasil, na sua página *web*, identificando os rumores acerca da COVID-19, bem como as respostas do Ministério da Saúde para a população como forma de combater as *Fake News*.

## **2 DEMOCRACIA (MESMO SÓLIDA) SE DESMANCHA... COM FAKE NEWS?**

Tudo o que obstrui a liberdade e a plenitude da comunicação cria barreiras que dividem os seres humanos em grupos e panelinhas, em seitas e facções antagonistas, minando assim o modo de vida democrático (DEWEY apud PARISIÉR, 2012).

O debate sobre *Fake News* e democracia vem ganhando espaço nas conversas dos especialistas, no cotidiano dos cidadãos, nos meios de comunicação e de informação tradicionais, nas escolas e alhures. O dano causado por esse tipo de notícia é cada vez mais preocupante, uma vez que decisões, de cidadãos a governos, ou vêm sendo tomadas com base nelas, ou se utilizam delas para alcançar objetivos específicos. Assim, as *Fake News* vêm fragilizando valores sociais, colocando cidadãos contra a Constituição Federal, contra a ciência, contra as universidades, contra o estado democrático de direito, enfraquecendo essas instituições. Portanto, “abarcam toda informação fabricada e publicada de forma deliberada com a finalidade de enganar e induzir a terceiros a acreditar em falsidades ou colocar em dúvida fatos verificáveis” (GLOSSÁRIO..., 2017).

Tão em voga na atualidade, as *Fake News* não são um fenômeno específico do mundo digital, pois deturpar informações, bem como atingir a honra de pessoas públicas é algo que vem sendo feito há bastante tempo. Por exemplo, na Roma Antiga, quando Marco Antônio conheceu Cleópatra, e se tornou seu amante, Otávio lançou

uma campanha de propaganda contra Marco Antônio com objetivo de arruinar sua reputação e alcançar o poder em Roma. Para tanto, Otávio gravou em moedas frases curtas (como uma espécie de *twitter*) caracterizando Marco Antônio como mulherengo, bêbado, além de uma simples marionete de Cleópatra.

Na Batalha de Ácio, onde Marco Antônio e Otávio lutavam pelo poder em Roma, Otávio saiu vitorioso, e Marco Antônio teve soldados desertores, pelo que julgavam uma interferência excessiva de Cleópatra em seu governo, tendo com isso, fugido para Alexandria e seu exército se rendido. Já Cleópatra pretendia fugir para a Índia, onde planejava fundar um novo reino, mas tribos queimaram seu navio, fazendo com que as tropas de Otávio ocupassem o Egito. Nessa altura, Marco Antônio já acreditava que Cleópatra estava morta, e cometeu suicídio, apunhalando-se com sua espada. Numa última tentativa de salvar seu reino, Cleópatra enviou seu cetro e diadema para Otávio, mas quando este chegou a Alexandria capturou Cleópatra e pretendia exibi-la acorrentada num desfile para comemorar sua vitória. Para escapar dessa humilhação, Cleópatra se suicida (e segundo a tradição, ela se deixou picar por uma serpente). Tempos depois, Otávio se converteu em Augusto (que significa divino), o primeiro imperador romano.

As *Fake News* sempre existiram. Porém, foi com a revolução da impressão gráfica, na Era Moderna (1450-1789), que elas proliferaram cada vez mais, principalmente com a invenção de uma prensa gráfica que usava tipos móveis de metal, por Johann Gutenberg de Mainz. Durante a Guerra Civil inglesa, eram enviadas folhas de notícias para Boston; e no começo do século XVIII a chegada regular de notícias, estimulou a criação de jornais locais, como o *Boston Newsletter* (1704). No entanto, Briggs e Burke (2006) afirmam que a invenção do jornal impresso não alterou fundamentalmente a natureza oral da cultura europeia, a ponto de os boatos serem descritos como um “serviço postal oral”, e funcionavam com grande velocidade. As mensagens transmitidas por esses boatos nem sempre eram espontâneas, pois, algumas vezes, disseminavam-se por motivos políticos e, em tempos de conflito, um lado acusava o outro de espalhar boatos, o que ajudava a criar um clima para depor governantes, tanto em estados democráticos ou não.

Democracia é uma das doutrinas políticas mais antigas e sua origem nos remete à Grécia antiga, uma vez que, para os gregos, todos

os cidadãos tinham direito de participar das decisões públicas. Mas é importante lembrar que a sociedade grega era escravista e os sujeitos escravizados não eram considerados cidadãos, somente os homens livres e proprietários, que possuíam o direito de discutir e participar das decisões políticas.

Heródoto distingue três formas de governo enunciadas por meio da discussão de sete personagens persas, mas na realidade expondo noções populares de sabedoria grega. Para Heródoto, um governo não pode ser bem instituído se for dominado por um homem apenas, uma vez que, podendo fazer o que quiser, sem dar satisfação a ninguém, ele pode vir a tornar-se um tirano. Para ele, o governo do povo é o melhor porque nele todos são iguais, mas este também pode se degenerar e se tornar uma demagogia desenfreada (ABBAGNANO, 2007, p. 487).

Em **A República**, Platão (1991) afirma que o Estado idealmente perfeito era a aristocracia, ou governo dos filósofos, mas havia três degenerações que esta pode ter. A primeira é a **timocracia**, ou o governo fundado na honra, o qual nasce quando os governantes se apropriam de terras e de casas. A segunda é a **oligarquia**, a saber, um governo baseado no patrimônio dos cidadãos, e quem detém o poder são os ricos. Por fim, a terceira forma é a **democracia**, na qual a todo o cidadão é lícito fazer o que quer, mas que desta pode nascer uma degeneração que é a **tiranía**, que nasce da excessiva liberdade da democracia. Aristóteles repetiu a classificação de Platão, mas faz a divisão do Estado em duas formas de governo: democracia (quando os livres governam) e oligarquia (quando os ricos governam e, em geral, os livres são muitos e os ricos poucos) (BOBBIO, 2000).

A definição de democracia nos discursos do cotidiano, ainda carece de maiores aprofundamentos. Lijphart (2000) afirma que há uma pergunta fundamental quando se conceitua democracia: quem governa e aos interesses de quem responderá o governo quando este esteja em desacordo e tenha preferências divergentes? O autor afirma que muitos responderão que é à maioria. Este tipo de resposta é a essência de um **modelo majoritário de democracia**, pois é simples e direta e possui um grande atrativo, pois desperta os anseios do ideal democrático de governo do povo e para o povo. Concentra o poder na mão de uma maioria escassa.

Portanto, o modelo majoritário de democracia é excludente, competitivo e de confrontação, enquanto o **modelo consensual**, ou

**democracia de negociação**, se caracteriza pela inclusão, pelo pacto e pelo compromisso. Não se contenta com maiorias estreitas para a tomada de decisões, mas maximiza o tamanho das maiorias, pois suas normas e instituições pretendem uma ampla participação no governo e um amplo acordo sobre as políticas do governo. Há uma distinção entre as duas formas básicas de democracia – a majoritária e a consensual –, e, conforme Lijphart (2000), ele tomou esses termos emprestados de Robert G. Dixon.

Outro modelo de democracia é a participativa e se construiu nos anos de 1960, momento em que o termo **participação** passou a compor o vocabulário político nos mais diversos movimentos sociais, incluindo o estudantil e trabalhista. Com isso, os governos passaram a incorporar, em seus discursos, a questão da participação popular e, países como França e Grã-Bretanha, encaminharam políticas nesse sentido (BOBBIO, 2002, p. 28). Mas, não devemos confundir democratização do Estado, que, para Bobbio (2002, p. 68), trata-se da instituição dos parlamentos, com a democratização da sociedade. Para ele, é completamente possível existir um Estado democrático numa sociedade autoritária.

O momento atual é aquele marcado pela crise da democracia liberal, como afirma Castells (2018). Para ele, não apenas a democracia está em crise, mas as nossas vidas, pois nos encontramos em um período em que uma crise econômica prolonga a precariedade do trabalho e dos salários, onde há uma violência crescente contra as mulheres, uma galáxia de comunicação dominada pela mentira, agora chamada de pós-verdade, e onde os seres humanos se transformaram em dados. Portanto, democracia liberal é um modelo no qual existe:

[...] respeito aos direitos básicos das pessoas e dos direitos políticos dos cidadãos, incluídas aí as liberdades de associação, reunião e expressão, mediante o império da lei protegida pelos tribunais; separação de poderes entre Executivo, Legislativo e Judiciário; eleição livre, periódica e contrastada dos que ocupam os cargos decisórios em cada um dos poderes; submissão do Estado, e de todos os seus aparelhos, àqueles que receberam a delegação do poder dos cidadãos; possibilidade de rever e atualizar a Constituição na qual se plasmam os princípios das instituições democráticas. E, claro, exclusão dos poderes

econômicos ou ideológicos na condução dos assuntos públicos mediante sua influência oculta sobre o sistema político (CASTELLS, 2018, p. 11-12).

Podemos perceber que, também o modelo de democracia liberal, está em crise, uma vez que, por exemplo, na América Latina, governos são derrubados, inclusive à revelia da própria Constituição dos países onde esses eventos ocorrem. Além disso, usando-se dos dispositivos *das Fake News*, os políticos promovem uma política do medo, que é uma prática política tradicional quando se quer que o Estado volte a ser o centro da decisão. Foi o que ocorreu com a eleição de Donald Trump nos Estados Unidos da América, ou de Jair Bolsonaro no Brasil, trazendo à tona o debate sobre *Fake News*, espaços virtuais e democracia.

Durante algum tempo, parecia que a internet iria redemocratizar completamente a sociedade. Blogueiros e os chamados “jornalistas cidadãos” iriam reconstruir os meios de comunicação com as próprias mãos. Os políticos só poderiam concorrer nas eleições se contassem com ampla base de apoio, recebendo pequenas doações de pessoas comuns. Os governos locais se tornariam mais transparentes e teriam de prestar contas aos cidadãos. Contudo, esses tempos de conectividade cívica com os quais eu tanto sonhava ainda não chegaram. A democracia exige que os cidadãos enxerguem coisas pelo ponto de vista dos outros; em vez disso, estamos cada vez mais fechados em nossas próprias bolhas (PARISIER, 2012, p. 10-11).

Essas bolhas de filtros facilitam que os sujeitos estejam expostos ao fenômeno das *Fake News* e passem a tomá-las como verdade, inclusive porque suas bolhas “não mentem”. A função dos algoritmos das redes sociais é filtrar informações – por meio da análise de “curtidas” (*likes*) e “compartilhamentos” (*shares*) dos usuários. Com isso, eles fornecem conteúdos personalizados que correspondem a suas preferências. Eventualmente, isso confina os usuários a uma “bolha” de opiniões sociais e políticas (GLOSSÁRIO..., 2017). Não raro

escutar os sujeitos afirmando que pode até não ser verdade, mas que eles acreditam na notícia que está sendo veiculada, pois vai ao encontro da maneira como eles pensam.

As *Fake News* proliferaram impulsionadas, principalmente, pelos algoritmos que visam determinar a relevância dos conteúdos conforme os dados coletados sobre o interesse dos usuários. Não há mecanismo de busca imparcial, pois eles se adequam à visão de mundo de cada usuário. Com isso, a polarização cada vez mais se acirra e polarização extrema é capaz de matar democracias, como afirmam Levitsky e Ziblatt (2018), pois com ela é difícil sustentar a tolerância. Para o sistema democrático, uma certa polarização é saudável e necessária, mas quando desaparece a tolerância pode fazer ascender grupos antissistema que são avessos à democracia e são favoráveis a governos autoritários.

Em última análise, a democracia só funciona se os cidadãos forem capazes de pensar além de seu interesse próprio limitado. No entanto, para isso precisamos de uma imagem comum do mundo que coabitamos. Precisamos entrar em contato com a vida de outras pessoas, seus desejos e necessidades. A bolha dos filtros nos move na direção oposta- cria a impressão de que nosso interesse próprio é tudo que existe. E embora isso seja ótimo quando o objetivo é vender produtos on-line, não ajuda as pessoas a tomar melhores decisões juntas (PARISIÉR, 2012, p. 146).

No entanto, a internet ao invés de construir cidades inteiras que se unissem em benefício da *res publicae* e da democracia, fez foi dividi-la, fragmentá-la e manipulá-la por meio de algoritmos, fazendo com que cidadãos de um mesmo país não consigam dialogar para o bem comum, como por exemplo, em tempos de pandemias. E, assim, de algoritmo em algoritmo, as democracias, inclusive as mais tradicionais, vão minando, sendo que o sinal de alerta deve estar aceso quando políticos: “1) rejeitam, em palavras ou ações, as regras democráticas do jogo; 2) negam a legitimidade de oponentes; 3) toleram e encorajam a violência; 4) dão indicações de disposição para restringir liberdades civis de oponentes, inclusive a mídia” (LEVITSKY; ZIBLATT, 2018). E, acrescentamos, que podemos considerar que uma

democracia está em risco quando políticos se utilizam de meios de comunicação e de informação para propagar discursos de ódio e *Fake News*, como forma de mobilizar a opinião pública a seu favor e contra grupos e partidos que não estão ao seu lado do espectro político. Utilizando-se desses meios, e com a rápida difusão de informação propiciadas pelos meios informáticos, incluindo uma sociedade que não é alfabetizada em informação, a democracia ainda estará em perigo por um bom tempo.

### **3 INFORMATION LITERACY: A CURA PARA A EPIDEMIA DE FAKE NEWS?**

Um dos grandes problemas relacionados à grande oferta de informação é a dificuldade de encontrar, acessar e fazer um uso que satisfaça as necessidades de informação dos sujeitos. No entanto, com a enorme proliferação de informações, há cada vez mais a disparidade entre os que possuem habilidade de checagem da informação e dos que não possuem, fato esse que, dentre outros, caracteriza um novo tipo de analfabetismo na contemporaneidade: o analfabetismo informacional e o analfabetismo digital.

A *Information Literacy* é um conceito cunhado e proposto pelo bibliotecário estadunidense Paul Zurkowski (1974). Em um documento elaborado para a Comissão Nacional sobre Bibliotecas e Informação, no ano de 1974, momento em que era presidente da *Information Industry Association* (IIA), o bibliotecário sugeriu a meta de alfabetizar informacionalmente o país nas próximas décadas. Para Zurkowski (1974, p. 6, tradução nossa), *Information Literacy* é o ato de treinar pessoas na aplicação de recursos de informação para o seu trabalho e as pessoas treinadas podem ser chamadas de *information literates*.

Dois anos depois, Lee Burchinal (1976 apud BEHRENS, 1994, tradução nossa), num documento apresentado para o simpósio da biblioteca da Universidade do Texas A&M, afirmou que ser alfabetizado em informação requer um novo conjunto de habilidades. A *Information Literacy* está relacionada a habilidades que incluem a capacidade de: a) localizar e usar da informação; b) usar de informações para a resolução de problemas e tomar decisão, e c) a localizar e usar a informação de forma eficiente e eficaz.

No final da década de 1970, a *Information Industry Association* apresentou em 1979 sua própria definição de *Information Literacy*, a qual não incluía seu uso num local específico, como no caso de

Zurkowski. Para a *Information Industry Association* (1979 apud BEHRENS, 1994), o termo se refere à maneira “como uma pessoa que conhece as técnicas e habilidades de utilização de ferramentas de informação para a solução de problemas”. Nesse mesmo ano, Robert Taylor (1979 apud BEHRENS, 1994), num artigo sobre o futuro da Biblioteconomia, introduziu nessa área o conceito de *Information Literacy*, observando que ela se refere a: 1) que as soluções para muitos (não todos) os problemas podem ser encontradas com a aquisição de fatos e informações adequadas; 2) que o conhecimento da variedade de recursos de informações disponíveis é um requisito dessa alfabetização; 3) que essas são estratégias (quando e como) de aquisição de informações (BEHRENS, 1994). Assim sendo, Behrens (1994) afirma que as definições existentes na década de 1970 apenas destacavam certo número de requisitos, mas não identificavam as habilidades e os conhecimentos necessários para o tratamento da informação.

Já as definições dos anos de 1980 surgiram num momento em que as TIC (tecnologias da informação e comunicação) começaram a entrar com mais vigor em todas as esferas da sociedade. Foi em 1982, que a IIA produziu um quarto volume da sua pesquisa sobre a infraestrutura de informações dos Estados Unidos da América e definiu *Information Literacy* como ensinar alguém a recuperar as informações sofisticadas e conhecer como e saber usar as tecnologias, de forma fácil e eficiente e ter acesso ilimitado aos recursos de conhecimentos.

Horton (1982 apud BEHRENS, 1994), na obra por ele editada, intitulada: *Understanding U.S. Information Policy: the infostructure handbook*, foi quem primeiro usou o termo *Computer Literacy*, afirmando que está relacionado com a compreensão pelo ser humano do que a máquina pode ou não fazer e acrescenta que há dois componentes principais da *Computer Literacy*: o *hardware* e o *software*. Também é da década de 1980 a obra de Carol Kuhlthau (1987), para quem a *Information Literacy* se refere ao conhecimento das fontes de informação, bem como das ferramentas para acessar a informação, e está relacionada com as habilidades de avaliar as informações e determinar sua relevância.

A década de 1980 fechou com a publicação de dois documentos importantes nos Estados Unidos da América, ambos enfatizando o papel da biblioteca no ensino de *Information Literacy*: um livro de

Patricia Breivik e de E. Gordan Gee, que se desenvolveu em 1987 a partir da conferência que incidiu sobre o papel das bibliotecas na obtenção de melhorias no Ensino Superior e um relatório da *American Library Association* (ALA) (BEHRENS, 1980, tradução nossa).

Behrens (1980) afirma que, nos anos 1980, a Universidade do Colorado introduziu no seu currículo conhecimentos acerca de *Information Literacy* a partir das discussões do livro de Breivik e Gee. Assim, o segundo maior documento que apareceu em 1989 foi o report da ALA *Presidential Committee on Information Literacy* e como resultado desse documento, surgiu a definição de *Information Literacy* da ALA (1989, tradução nossa):

A qualquer pessoa sensata parece evidente que ensinar fatos não se compara a ensinar como se aprende, o que possibilita ao estudante a habilidade de localizar, avaliar e usar com eficiência informações em quaisquer contextos. Mais do que um novo tópico curricular, trata-se de uma reestruturação do processo de aprendizagem [...] baseada em fontes de informação disponíveis para a resolução de problemas ao longo da vida (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, tradução nossa).

Os anos de 1990 apresentam o significado de *Information Literacy* que foi proposto pela ALA proliferando na Biblioteconomia. Este foi amplamente aceito e se tornou uma questão importante na área, pois a profissão viu nela uma forma dos seus membros contribuírem para uma sociedade de aprendizes ao longo da vida.

No Brasil, a produção acerca da temática vem ganhando cada vez mais espaço. Lecardelli e Prado (2006) identificaram os principais autores e temáticas sobre *Information Literacy* no Brasil, no período de 2001 a 2005, apresentando um infográfico da evolução da temática. As autoras observaram que a preocupação em tornar o indivíduo um ser aprendente e um indivíduo alfabetizado em informação é posterior a 1990.

Outras autoras que apresentaram e analisaram a produção científica acerca de *Information Literacy* no Brasil no período de 2006 a 2013 foram Trein e Vitorino (2015). Como resultado, perceberam que as publicações nos periódicos científicos sobre o tema variam

bastante e não seguem uma escala progressiva e os anos de maior produção acerca da temática foram 2006, 2008, 2009 – sendo que cada ano contou com 16 artigos – e 2011 (que teve 18 artigos). As autoras afirmam que os números significativos encontrados no ano de 2006 podem ter sido em função da publicação da Declaração de Alexandria em 2005, a qual trata da *Information Literacy*, como também da fase precursora iniciada nos anos 2000 e que se prolongou até os anos de 2005 e 2006.

A *Information Literacy*, portanto, possui um arsenal de teorias e aplicações que possibilitam que os profissionais da informação possam trabalhar na linha de frente para o combate às *Fake News*, principalmente em tempos de epidemias. Um dos primeiros passos pode ser o guia da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), o qual elaborou oito passos para a checagem de informação no ambiente *web*: 1) checar a fonte; 2) leia mais; 3) verifique o autor; 4) fontes de apoio; 5) verifique a data; 6) isso é uma piada?; 7) é preconceito?; 8) consulte especialistas (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2020).

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A fim de alcançar os objetivos elencados, utilizamo-nos da Pesquisa Bibliográfica acerca de *Information Literacy* e *Fake News*. Em seguida, definimos o *corpus* de análise do material empírico, a saber, as *Fake News* enviadas para a população e que estavam analisadas na página *web* do Ministério da Saúde. Do universo de 84 mensagens, 65 mensagens (78%) conseguimos identificar na página do Ministério da Saúde em quais redes sociais digitais foram transmitidas. Outras 14 (17%), não conseguimos identificar. Do total das 84 mensagens, três (5%) estavam sendo divulgadas e a população não sabia se era verdadeira ou falsa e o Ministério da Saúde confirmou que eram verdadeiras (então, foram retiradas do *corpus* das análises de mensagens classificadas como *Fake News*). Assim, das 65 mensagens que identificamos a fonte, retirando as três que eram verdadeiras, a nossa amostra de mensagens que são *Fake News* é de 62 mensagens.

Para a análise dos dados (as mensagens falsas), utilizamos o método da Análise de Conteúdo, o qual, conforme Bardin (2011, p. 24), define-se como: “uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. Para Bardin (2011, p. 27), na análise qualitativa é a

presença ou ausência de um conjunto de características num fragmento de mensagem que é tomado em consideração na hora da análise.

Esta pesquisa foi realizada compreendendo o período de 29 de janeiro a 30 de abril de 2020 momento em que o *site* do Ministério da Saúde foi atualizado pela última vez. Nesse *site*, há um *link* onde são inseridas apenas as *Fake News* sobre a COVID-19 que circularam em diversos meios digitais. Após a análise dos principais meios em que circularam, elencamos e analisamos os principais rumores.

## **5 RESULTADOS: COMO CHEGARAM E QUAIS SÃO AS FAKE NEWS SOBRE A COVID-21?**

Das 62 mensagens que identificamos como *Fake News*, 52 foram disseminadas pelo *WhatsApp* (84%), três pelo *Facebook* (5%), três por *sites* (incluindo um *site* conhecido, o R7) (5%), duas pelo *Instagram* (incluindo da Rádio Band News) (3%) e duas foram vídeos que estavam na plataforma *YouTube* (3%) (Tabela 1). Ou seja, a maioria das *Fake News* acerca da COVID-19 que foram inseridas na página **Saúde sem Fake News** do Ministério da Saúde, circularam pelo aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para *Smartphones*: *WhatsApp*, seguidas pelo *Facebook*. Esta pesquisa realizada na página do Ministério da Saúde corrobora a que foi publicada no *site* da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ, 2020), sendo que a pesquisa desta instituição foi realizada no aplicativo **Eu Fiscalizo**.

O uso do *WhatsApp* como mecanismo de disseminação de *Fake News* é bastante facilitado devido à possibilidade de disparo de mensagens em massa por um único usuário. Devido a este fato, desde abril de 2020, o aplicativo passou a ter novas regras, reduzindo o limite de pessoas ou de grupos que um único usuário poderia enviar uma mensagem que já foi compartilhada, ou seja, o limite agora é de cinco pessoas ou grupo. Mesmo assim, ainda há um grande número de mensagens circulando nesse aplicativo, o que leva às pessoas a acreditarem nas informações que lhes chegam, principalmente, porque foi algum amigo, familiar, ou alguém de algum grupo do qual essa pessoa participa que enviou a mensagem.

**Tabela 1** – Meios de transmissão das *Fake News*.

Meio de Transmissão das Mensagens	Quantidade
<i>WhatsApp</i>	84%
<i>Facebook</i>	5%
<i>Sites</i>	5%
<i>Instagram</i>	3%
<i>Youtube</i>	3%

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Em relação ao assunto das *Fake News* que circularam nas redes sociais digitais, inserimos em uma pequena ficha o primeiro trabalho de classificação dessas mensagens, em seis categorias, conforme Tabela 2, abaixo, onde inserimos a análise descritiva do conteúdo.

**Tabela 2** – Categorias de *Fake News* analisadas pelo Ministério da Saúde.

Categorias	Frequência de Ocorrência
Receitas caseiras que curam	19
Medicamentos/vacinas/vitaminas que curam	15
Casos confirmados/com suspeita no Brasil	12
Órgãos e autoridades públicas sobre a COVID-21	11
China/chineses	10
Negligência do governo brasileiro	4
<b>Total</b>	<b>70</b>

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Nesta primeira análise, identificamos que a categoria **receitas caseiras que curam** foi a que conteve o maior número de mensagens disseminadas, seguida dos **medicamentos, vacinas, vitaminas que curam**. Este resultado pode estar relacionado ao fato de as pessoas buscarem alento nas suas angústias diante da possibilidade de morte, além do fato de ainda não haver cura para a COVID-19. Isso gera uma sensação de desamparo, aliado ao descaso de alguns representantes do governo com a população.

Exemplos de mensagens sobre **receitas caseiras que curam** que circularam: 1) Nova gripe fatal e chá de erva doce; 2) Chá de erva doce e o tratamento do novo coronavírus; 3) Chá imunológico contra o novo coronavírus; 4) Óleos para combater coronavírus; 5) Uísque e mel contra coronavírus; 6) Chá de abacate com hortelã previne

coronavírus; 7) Chá de erva doce e coronavírus; 8) Coronavírus pode ser curado com tigela de água de alho recém-fervida; 9) E-mail com informações de que chá de erva doce cura coronavírus; 10) Receita de coco que cura coronavírus; 11) Beber água quente mata o coronavírus; 12) Água ou chá quente mata o coronavírus; 13) Tomar chá ou bebidas quentes para matar o coronavírus; 14) Coronavírus morre a 26º C (aqui incluem receitas de bebidas quentes, de deixar as roupas e compras no sol para matar o coronavírus etc.); 15) Beber muita água e fazer gargarejo com água morna, sal e vinagre previne coronavírus; 16) Chá de limão com bicarbonato quente cura coronavírus; 17) Beber água de 15 em 15 minutos cura o coronavírus; 18) Alimentos alcalinos evitam coronavírus; 19) Café previne o coronavírus.

Outros tipos de mensagens que circularam foram sobre os casos confirmados/suspeitos que teriam chegado ao Brasil, e sempre com uma mensagem de pânico. As mensagens foram as seguintes: 1) Feira dos Importados em Brasília e o novo coronavírus; 2) Suspeita de coronavírus no Hospital de Santa Maria (DF); 3) Coronavírus atinge 3 estados brasileiros; 4) Novo coronavírus confirmado no Paraná; 5) Novo coronavírus confirmado no Brasil; 6) Novo coronavírus confirmado em Duque de Caxias; 7) Caso de coronavírus em casal na Feira dos Importados em Brasília; 8) Muitos casos confirmados de coronavírus no Brasil; 9) Bombeiro afirma que há mais de 58 casos de coronavírus no Brasil; 10) Caso de coronavírus confirmado no Piauí; 11) Caso de coronavírus confirmado no Ceará; 12) Número de óbitos por COVID é de 946.

Outros tipos de mensagens já levaram um toque de autoridade da medicina, com seus medicamentos, vacinas e vitaminas que curariam ou preveniriam a COVID-19. 1) Vitamina D e o novo coronavírus; 2) Vídeo - vitamina D e a prevenção do novo coronavírus; 3) Vitamina C + zinco e o novo coronavírus; 4) Medicamentos eficazes contra o novo coronavírus; 5) Médicos tailandeses curam coronavírus em 48h (coquetel de antivirais); 6) Cura contra o coronavírus; 7) Paciente com coronavírus curada em 48h com medicamentos de AIDS; 8) Vitamina C cura coronavírus, que veio dos animais, e água com limão que cura câncer; 9) China anuncia vacina para coronavírus; 10) Governo do Brasil anuncia vacina do coronavírus; 11) Rússia anuncia cura para coronavírus; 12) Medicamento para COVID-19; 13) Cloroquina e hidroxicloroquina passam a ser usadas no Brasil para combater coronavírus; 14) Remédio de piolho pode matar

coronavírus; 15) Semelhança do vírus HIV com o coronavírus. Mesmo sendo divulgada como *Fake News*, a número 13 passou a ser verdade por decreto presidencial em 18 de maio de 2020.

Outro tipo de mensagem atribuía à China e à sua cultura a culpa pelo surgimento da COVID-19. 1) Sopa de morcego e o coronavírus; 2) Foto da China e o novo coronavírus; 3) Compras da China pela internet e o novo coronavírus; 4) Dados sobre o novo coronavírus na China; 5) Plástico bolha e o novo coronavírus [o ar do plástico vem da China]; 6) China cancelou todos os embarques de produtos por navio até março; 7) Tribunal chinês para matar 20 mil pacientes com coronavírus; 8) Coronavírus veio dos animais [nesta mensagem se afirmava que veio de Wuhan/China]; 9) Pesquisa publicada por cientistas chineses diz que coronavírus tornará a maioria dos pacientes do sexo masculino infértil; 10) Máscaras de doação da China são contaminadas com coronavírus.

Outras mensagens já utilizavam o argumento de autoridade falando que pesquisadores descobriram a cura, ou que o governo iria parar algumas festas brasileiras devido à COVID-19, ou mesmo que autoridades pediram para divulgar determinadas notícias. 1) Pesquisadores da UFRJ e o novo coronavírus; 2) Governo esconde números sobre novo coronavírus; 3) Parar o carnaval por conta do novo coronavírus; 4) Notificação emergencial do Ministério da Saúde sobre novo coronavírus; 5) Médico falando sobre prevenção do novo coronavírus; 6) Álcool em gel é a mesma coisa que nada [neste mostra um homem afirmando ser um químico autodidata dando recomendações como o uso do vinagre]; 7) Coronavírus fica vivo por 9 dias [O erro nessa notícia é a revista na qual foram publicados os dados que foram inseridos na mensagem, o artigo foi publicado no *Journal of Hospital Infection* e de fato demonstrou a persistência do coronavírus em superfícies inertes por até 9 dias]. Entretanto, esses estudos não foram feitos com o COVID-19 mas sim com outros coronavírus; 8) Ministério da Saúde recomenda quarentena aos viajantes assintomáticos para coronavírus; 9) Verdades e mentiras do CREMERJ para coronavírus; 10) Ministro da Saúde pede para compartilhar áudio com informações do coronavírus; 11) Áudio do ministro da Saúde sobre o pico de infecção do coronavírus.

Por fim, outro grupo de mensagens foram as relacionadas à negligência do governo brasileiro em relação à doença que já estava colocando a Itália em quarentena com várias mortes. 1) Carnaval será

porta de entrada para o novo coronavírus; 2) Aplicativo Coronavírus-SUS, do Governo do Brasil, é inseguro; 3) *Software* das UPAS obrigam registro de coronavírus; 4) Máscaras sem qualidade distribuídas pelo Ministério da Saúde.

Até o momento da escrita deste capítulo é impossível afirmar quais outros tipos de *Fake News* podem estar circulando nas redes sociais digitais brasileiras, mas o certo é que elas não pararam nessas que nós elencamos nesta análise e continuam chegando às mais diversas camadas da sociedade brasileira, com as consequências as mais diversas, desde a derrubada de Ministros da Saúde, à inserção à revelia do Conselho Federal de Medicina de alguns medicamentos no tratamento de pacientes acometidos com a COVID-19.

## **6 NO FIM, O DIÁLOGO FOI DERROTADO. E A DEMOCRACIA?**

O fato mesmo de estarmos sendo uma sociedade marcadamente autoritária, com forte tradição mandonista, com inequívoca inexperiência democrática enraizada na nossa história, pode explicar nossa ambiguidade em face da liberdade e da autoridade (FREIRE, 1998).

Uma sociedade, como a brasileira, como afirma a citação acima, marcadamente autoritária e inexperiente democrática, em tempos de grandes crises, põe em risco a liberdade, acirra o autoritarismo e põe em risco sua democracia. O diálogo foi derrotado e a retórica vem prevalecendo no que concerne ao combate à COVID-19. Pelo uso da retórica, governantes vêm afirmando que já há um medicamento cujos efeitos são bem consideráveis no que concerne à cura da doença, contrariando opinião de especialistas e de organismos médicos internacionais. Com retórica, conseguem persuadir a multidão, ao ponto de elaborar um protocolo de uso do medicamento que faz o paciente assinar que assume os riscos. Uma situação, inclusive, sustentada pelos meios de comunicação quando fazem reportagens afirmando que o problema atual é a sociedade estar dividida entre os “cloroquineres” e os “quarenteneres”, e não a grande avalanche de *Fake News* e a consequente dificuldade de analisar informações. Uma sociedade dividida entre os que possuem habilidades de buscar diversas fontes de informações, a fim de elaborar uma opinião e

aqueles que acreditam cegamente em argumentos de autoridades governamentais, bem como na primeira informação que lhe chega. Hoje, no Brasil, não há mais tolerância a opiniões diversas. Há aqueles que acreditam inquestionavelmente numa informação que lhes chega já que ela reflete a sua visão de mundo e aqueles que estão perdidos na epidemia não apenas de vírus, mas sobretudo, de informação.

E assim, na selva de rumores inverídicos, de *Fake News* sobre a atual epidemia penetrando as redes sociais digitais, há uma série de receitas, de medicamentos que curam, de vacinas, de vitaminas que faz com que os cidadãos se automediquem, sem saber as consequências que podem sofrer com essa atitude. E sendo um dos principais rumores esse tipo de informação, então as consequências podem ser as piores possíveis, inclusive a morte. Receitas caseiras que curam sempre fizeram parte da cultura popular, o problema é quando elas passam a substituir tratamentos médicos convencionais.

Uma das grandes aliadas no combate às *Fake News* é a *Information Literacy*. Ela pode auxiliar os indivíduos a não aceitar prontamente uma informação que lhe chega e buscar compará-la com outras informações. Com cidadãos letrados em informação, é possível que, inclusive os governos se vigiem antes de publicar ou publicizar um pensamento que é *Fake*, inclusive porque um dos componentes da *Information Literacy* é o aspecto da ética da informação.

Nesta epidemia da COVID-19, bem como de *Fake News*, quem ficou bastante prejudicado foi não apenas os seres humanos, os cidadãos, mas também as democracias. No Brasil, vimos cair até agora dois Ministros da Saúde porque acataram o que a ciência havia divulgado, contrariando o próprio Presidente da República. Vimos protestos contra as recomendações de quarentena das autoridades sanitárias. Vimos corridas a farmácias para comprar medicamentos sem eficácia comprovada contra a COVID-19. Vimos ainda mais a desagregação da sociedade brasileira e o aprofundamento da sua polarização, fazendo com que a existência de uma epidemia e, em seguida, do uso ou não uso de um medicamento, não se tratassem de questões de ciência, mas sim, de qual lado do espectro político o sujeito se encontra. E, assim, de *Fake News* em *Fake News*, em conjunto com o não letramento da população para a informação, cidadãos são colocados uns contra os outros e no final quem morre é o povo e a democracia.

## REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, N. **Dicionário de Filosofia**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report. Jan. 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 9 maio 2019.
- ARENDT, H. **Entre o passado e o futuro**. São Paulo: Perspectiva, 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BEHRENS, S. J. A conceptual analysis and historical overview of Information Literacy. **College and research libraries**, Chicago, v. 55, n. 4, p. 309-322, jul. 1994.
- BOBBIO, N. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. Rio Janeiro: Paz e Terra, 2002.
- BOBBIO, N. **A teoria das formas de governo**. 10. ed. Brasília: Ed. UnB, 2000.
- BRIGGS, A.; BURKE, P. **Uma história social da mídia**: de Gutenberg à Internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.
- CASTELLS, M. **Ruptura**: a crise da democracia liberal. Rio de Janeiro: Zahar, 2018.
- FREIRE, P. **Professora sim, tia não**: cartas a quem ousa ensinar. São Paulo: Olho d'Água, 1998.
- FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Pesquisa revela dados sobre 'fake news' relacionadas ao novo coronavírus. 2020. Disponível em: <http://www.ensp.fiocruz.br/portal-ensp/informe/site/materia/detalhe/48662>. Acesso em: 10 maio 2020.
- GLOSSÁRIO para uso dos leitores. **O correio da UNESCO**, Paris, n. 2, p. 27, jul./set. 2017. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259014\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259014_por). Acesso em: 14 maio 2020.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **How to spot fake news**. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/publications/node/11174>. Acesso em: 10 maio 2020.
- KUHLTHAU, C. C. **Information skills for na information society**: a review of research. New York: Syracuse University, 1987.
- LECARDELLI, J.; PRADO, N. S. Competência Informacional no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2001 a 2005. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 21-46, dez. 2006.
- LEVITSKY, S.; ZIBLATT, D. **Como as democracias morrem**. Rio de Janeiro: Zahar, 2018.

LIJPHART, A. **Modelos de democracia:** formas de governo e resultados em trinta e seis países. Barcelona: Editorial Ariel, 2000.

PARISIER, E. **O filtro invisível:** o que a internet está escondendo de você. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

PLATÃO. **A república.** 5. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1991. (Coleção Os Pensadores).

PRENSKY, M. Digital natives, digital immigrants. **On the Horizon**, v. 9, n. 5, p. 1-6, oct. 2001.

TREIN, J. M.; VITORINO, E. V. A evolução da temática competência em informação no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2006 a 2013.

**RBBD:** Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (Online), v. 11, p. 190-210, 2015.

ZURKOWSKI, P. G. **Information servisse environment relationships and priorities.** Washington, 1974. (Related paper, n. 5). Disponível em: [files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391](http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391). Acesso em: 20 ago. 2019.

# A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO CORONAVÍRUS ENTRE 2019 – 2020: A ATUAÇÃO DOS PERFIS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO *INSTAGRAM*

Manoel Messias Soares Germano Júnior  
Thaiana Barros dos Santos

## 1 INTRODUÇÃO

O mundo foi pego de surpresa com o surgimento da infecção em larga escala da COVID-19, agora conhecido como o novo coronavírus. Até agora, não foi descoberta uma cura para ele e os laboratórios, com apoio de seus respectivos países e da Organização Mundial da Saúde (OMS), travam uma batalha contra o tempo para desenvolver uma vacina e uma cura para esse mal.

Diante desse cenário, as formas de interagir, mediar e acessar à informação mudaram, pois devido ao isolamento social que é necessário e se torna o meio mais eficaz em conter o avanço da doença, cada indivíduo tendeu a pesquisar informações sobre o coronavírus em sites especializados e/ou acompanham por meio dos veículos de informação como rádio, TV, jornal impresso e digital, dentre outros; sobre cuidados e precauções em casa e ao sair do seu ambiente domiciliar para não contraírem a infecção e transmitir aos seus familiares.

Contudo, algumas informações distorcidas ou de cunho duvidoso surgiram nesse contexto de pandemia, e em especial nas redes sociais, cujo o ambiente permite o acesso de várias pessoas e também o compartilhamento de diversos nichos informacionais. Inserido nesse contexto, as *Fake News* se fazem presentes, o que pode dificultar que o poder público e as instituições de saúde possam tomar medidas de segurança sanitária e em consequência gerar conflitos entre a população. Esse embate pode acontecer devido à desinformação gerada pelas falsas notícias.

O bibliotecário, enquanto profissional da informação que tem como arma de combate às *Fake News* a **informação**, pode transmitir conhecimento a fim de esclarecer alguns equívocos a respeito do vírus no meio social. Como disseminador de informação, o bibliotecário leva

a informação para aqueles que necessitam dela como forma de suprir a carência informacional presente na nossa sociedade, pois durante e após a sua formação, este profissional têm acesso a diferentes fontes de informações, de modo a disseminar de forma correta àqueles que necessitam. Assim, o bibliotecário toma para si a função de mediador da informação enquanto portador de conhecimento e acesso às fontes de informação, de modo a combater a desinformação, o preconceito e a ignorância informacional o que pode acarretar em modificar o pensamento coletivo e quebrar contextos caóticos. Como Barreto (2005, p. 2) afirma que “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e da sociedade como um todo”.

Percebendo a sua importância diante do cenário pandêmico e a necessidade informacional dos seus usuários e da população como um todo, bibliotecárias e bibliotecários passaram a usar seus perfis pessoais e/ou mesmo da instituição em que trabalham como disseminadores de informações acerca do novo coronavírus com o objetivo de tirar dúvidas e esclarecer sobre informações falsas que circulam no meio social. Um desses fenômenos se encontra na rede social *Instagram* através de *lives* (transmissões ao vivo) com profissionais da saúde e de outras áreas ligadas além de postagens com o intuito de levar informação, conhecimento e promover acesso a informações de qualidade e com credibilidade ao público.

Notando essa ascendência que permite a população poder se informar e o papel fundamental que o bibliotecário adquiriu nesse momento no contexto atípico em que nos encontramos, este trabalho tem como objetivo avaliar o processo de mediação da informação realizado por bibliotecárias e bibliotecários em perfis da rede social *Instagram* quanto às precauções e outras medidas de segurança a serem tomados no combate à pandemia do novo coronavírus.

## **2 CORONAVÍRUS: BREVE HISTÓRICO E TIPOLOGIA**

Segundo o **Plano de Contingência Nacional para Infecção Humana pelo novo Coronavírus COVID-19** do Ministério da Saúde do Brasil (MS), publicado em fevereiro de 2020, o histórico do novo coronavírus tem início:

Em 29 de dezembro de 2019, um hospital em Wuhan admitiu quatro pessoas com pneumonia e reconheceu que as quatro haviam trabalhado

no Mercado Atacadista de Frutos do Mar de Huanan, que vende aves vivas, produtos aquáticos e vários tipos de animais selvagens ao público. O hospital relatou essa ocorrência ao Centro de Controle de Doenças (CDC-China) e os epidemiologistas de campo da China (FETP-China) encontraram pacientes adicionais vinculados ao mercado e, em 30 de dezembro, as autoridades de saúde da província de Hubei notificaram esse *cluster* ao CDC da China. (Ministério da Saúde, 2020, p. 4).

E continua o **Plano Nacional de Preparação e Resposta à Doença por novo coronavírus (COVID-19)** da Direção-Geral da Saúde de Portugal (DGS):

A 31 de dezembro de 2019, a China reportou à Organização Mundial da Saúde um *cluster* de pneumonia de etiologia desconhecida em trabalhadores e freqüentadores de um mercado de peixe, mariscos vivos e aves na cidade de Wuhan, província de Hubei, na China. A 9 de janeiro de 2020 as autoridades chinesas identificaram um novovírus da família dos coronavírus (2019-nCoV) como agente causador da doença. A sequenciação genómica do novo vírus foi feita em tempo recorde e partilhada a nível internacional (DSG, 2020).

A partir de 22 de janeiro de 2020, uma série de ações foram adotadas no Brasil, culminando com a ativação do Centro de Operações de Emergência em Saúde Pública (COE-COVID-19), do MS coordenado pela Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS), como objetivo de guiar a atuação do MS na resposta à possível emergência de saúde pública, buscando uma atuação coordenada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

E a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em 30 de janeiro de 2020, que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) constitui uma **Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional** – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Em 11 de

março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia.

Ao se declarar uma pandemia significa dizer que os esforços para conter a expansão mundial do vírus falharam e que a epidemia está fora de controle. A OMS sinaliza que é hora de passar para a fase de mitigação, ou seja, deixar de se concentrar na detecção de novos casos e adotar medidas para tratar os pacientes em estado mais grave e evitar mortes.

Em 3 de Fevereiro de 2020, o MS a partir da **Portaria nº 188**, declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV). O Senado Federal reconhece a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da **Mensagem nº 93**, de 18 de março de 2020. Logo em seguida, inúmeros estados e municípios do Brasil também decretam Emergência em Saúde Pública pelo novo coronavírus.

Sobre a tipologia do vírus, segundo a **Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 04/2020 - Orientações para Serviços de Saúde: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2)**, publicada pela Agência Nacional de Vigilância Nacional (ANVISA) em 21 de março de 2020:

O coronavírus pertence a uma grande família de vírus, comuns em diferentes espécies de animais, incluindo camelos, gado, gatos e morcegos. Raramente, os coronavírus podem infectar humanos e depois se disseminar entre pessoas como o que ocorre na Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS-CoV) e na Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS).

Para infecções confirmadas pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), há relatos de pessoas com sintomas leves e outras com sintomas muito graves, chegando ao óbito, em algumas situações. Os sintomas mais comuns dessas infecções podem incluir sintomas respiratórios (tosse, dificuldade para respirar, batimento das asas nasais, entre outros) e febre (a febre pode não estar presente em alguns pacientes, como

aqueles que são muito jovens, idosos, imunossuprimidos ou que tomam medicamentos para diminuir a febre).

Atualmente, acredita-se que os sintomas do novo coronavírus (SARSCoV-2) podem aparecer em apenas 2 dias ou 14 após a exposição. Isso se baseia no que foi visto anteriormente como o período de incubação dos vírus MERS-CoV (2012). Ainda há muito para aprendermos sobre a transmissibilidade, a gravidade e outros recursos associados ao SARS-CoV-2 e as investigações estão em andamento em todo o mundo. Ainda não existe vacina disponível para prevenir a infecção pelo SARS-CoV-2.

A melhor maneira de prevenir essa doença (COVID-19) é adotar ações para impedir a propagação do vírus. (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA NACIONAL, 2020, p. 4-5).

Como ainda, no momento desse trabalho, não há cura e vacina contra o novo coronavírus, a melhor forma de combate são as ações de prevenção e a disseminação da informação sobre essas ações e é de suma importância nesse processo. Desse modo esta pesquisa visa analisar os perfis influentes da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e os perfis institucionais de bibliotecas no *Instagram* que divulgam informações de combate e prevenção do novo coronavírus.

### **3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Em meio à pandemia causada pelo novo coronavírus, surgem informações diversas acerca de tratamentos, profilaxia e precauções quanto ao contágio e transmissão da doença. Sendo assim, a população procura informações através dos meios de comunicação oficiais e também em outras fontes como: redes sociais, jornais, televisão, rádio, dentre outras; estar por dentro das estatísticas e acompanhar o avanço desse patógeno ao redor do mundo.

Entretanto, na maioria dos casos, mediar as informações para o público se torna um desafio, pois ruídos e/ou dados descontraídos podem ocorrer. Podemos até mesmo citar aqui o fenômeno das *fake news*. Esse termo se encontra em voga devido à constante recorrência de se adquirir informações de modo rápido e em curto espaço de tempo. No meio jornalístico, elas também são conhecidas como

notícias falsas e que são geradas com o intuito de distorcer, caluniar, difamar e tirar credibilidade de pessoas, instituições ou mesmo de pesquisas sérias. De acordo com Ferreira Filho (2018), as *fakes news* são

Afirmações que tem à forma de notícia, mas de conteúdo completa (*sic*) ou parcialmente falso, outrora irresistíveis às evidências, orientadas por uma motivação política e intencionalmente fabricadas para desinformar ou enganar a fim de manipular a opinião pública. (FERREIRA FILHO, 2018, sem paginação).

Devido a esse mal que assola o mundo informacional que são as *fake news*, ainda mais em tempos de pandemia, o bibliotecário tem fundamental importância em prestar informação a diferentes usuários, e assim ele o faz assumindo o papel como mediador, com o intuito de informar e trazer saberes aos usuários que carecem de acesso à informação e, conseqüentemente, combater a desinformação. Castro e Ribeiro afirmam (1997, p. 21) que “ao lado da sociedade da informação, há sem dúvida, outra – a sociedade da desinformação [...]”. Mediar a informação para este público requer não apenas uma responsabilidade social, mas também carrega uma alta carga de comprometimento sanitário que se traduz em reduzir o número de uma de suas responsabilidades profissionais.

A palavra mediação, segundo o dicionário Houaiss (2001, p. 2922), vem do latim *mediatione* que significa intercessão, interposição, intervenção. Dentro das Ciências Sociais, a mediação está diretamente relacionada às chamadas “teorias da ação”, ou seja, as ações sociais são parte de sistemas mais amplos e de processos de compreensão intersubjetiva, o que introduz o papel do agente (‘mediação humana’) nos processos através dos quais as ações são coordenadas (OUTHWAITE; BOTTOMORE, 1996, p. 3).

Em se tratando das relações sociais e humanas, Cunha (2003, p. 43) ressalta que a “nossa profissão é uma profissão essencialmente social, uma profissão de mediação e de contato”. Ainda, segundo o referido autor, “somos profissionais que lidamos com o bem mais precioso do momento – a informação”. Todas as nossas atividades são voltadas ao público que nos cerca e que necessitam de informações precisas e no curto espaço de tempo, ainda mais em tempos de

pandemia. Segundo Santos (2018, p. 22), “a mediação é um processo-chave no que tange os processos de comunicação, recepção, uso e direcionamento da informação”. E essa é uma preocupação que se faz presente no momento em que medeia as informações ao seu usuário/público, pois como explicita Almeida Júnior e Neto (2014, p. 102), “o profissional da informação deve se preocupar com a mediação da informação e não somente com a “informação”.

Em tempos de isolamento, os espaços informacionais como bibliotecas, museus, centro de informação, hemerotecas, dentre outros, encontram-se fechados. Com isso, bibliotecárias e bibliotecários, fazendo uso das suas habilidades e conhecimento em diversas fontes de informações, aproveitaram seus espaços sociais como *Facebook* e/ou *Instagram* para mediar e transmitir aos seus usuários sobre a COVID-19 ou mesmo repassar boletins de saúde de agências oficiais pelo mundo. Essa multiplicidade de funções e noções tácitas de diversas áreas do conhecimento do bibliotecário está diretamente relacionada à sua formação e constante busca de aprimorar as suas práticas e que as mesmas possam ser convertidas em informações de fácil assimilação e prospecção dos seus usuários.

Assim, a comunicação como a conhecemos através das TIC (tecnologias de informação e comunicação) ganhou outra roupagem, outra abordagem através das *lives* (conversas ao vivo) realizadas com o intuito de aproximar o espectador do seu mediador. O bibliotecário atua mediando a informação por meio da oralidade e uso de outras falas (de especialistas) para ratificar os dados e estudos científicos. A mediação da informação, para Smit (2003, p. 7), é “a comunicação de informações objetivando uma efetiva transferência da informação, em função das necessidades informacionais dos usuários”. Almeida Júnior (2009, p. 92) define como “toda a ação de interferência, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”.

A finalidade da mediação da informação é para que o usuário não apenas receba as informações, mas se aproprie das mesmas. Após essa apropriação, que ele (usuário/leitor) transforme as informações adquiridas em conhecimento. Seguindo esse pensamento, perfis de bibliotecários assumem papel de responsabilidade social ao transmitir quaisquer dados no que se refere ao novo coronavírus, pois o

espectador tomará aquelas referências para si e as transformará em conhecimento.

#### 4 METODOLOGIA

Como modo de classificar a metodologia utilizada para esta pesquisa, toma-se como ponto de apoio a classificação apresentada por Vergara (2010), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, trata-se de uma investigação descritiva por expor características de determinada população ou de um determinado fenômeno (VERGARA, 2010). Quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. Bibliográfica, também conhecida como pesquisa teórico-conceitual, que é desenvolvida a partir de materiais bibliográficos para fundamentar as nossas reflexões acerca do tema abordado, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos como livros, artigos, teses etc. (PEREIRA, 2007; SEVERINO, 2007; VERGARA, 2010).

Além destas, a presente pesquisa também se apresenta como uma pesquisa de caráter documental, pois, de acordo com Severino (2007), tem como fonte documentos no sentido amplo, ou seja, não só de documentos impressos. E durante a pesquisa foram consultados os planos de contingência e outros documentos relacionados da Direção-Geral da Saúde de Portugal (DGS), Ministério da Saúde (MS) e Agência Nacional de Vigilância Nacional do Brasil (ANVISA), e da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Tivemos como *corpus* para análise os perfis de influentes da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, além de perfis institucionais de bibliotecas no *Instagram* que divulgam informações de combate e prevenção do coronavírus. Os perfis foram escolhidos tendo como base o número de seguidores, impacto (curtidas e comentários nas postagens) e se compartilhavam postagens com informações sobre o combate e a prevenção ao novo coronavírus em seus *feeds*. Inicialmente, foram escolhidos sete perfis para análise, mas por meio de sorteio foram escolhidos quatro, sendo que três são institucionais e um pessoal.

Estes foram os perfis analisados: a) @bccpufc: perfil da Biblioteca Central do Campus do Pici (BCCP) da Universidade Federal do Ceará (UFC); b) @biblioteca.senado: perfil oficial da Biblioteca do Senado Federal; c) @cfb\_biblioteconomia: perfil oficial do Conselho

Federal de Biblioteconomia; e d) @bibliotecaria\_em\_construcao: perfil da Bibliotecária e Arquivista Claudia Souza.

## 5 INSTAGRAM

*Instagram* é uma rede social *on-line* de compartilhamento de fotos e vídeos entre seus usuários, que permite aplicar filtros digitais e compartilhá-los em uma variedade de serviços de redes sociais, como *Facebook*, *Twitter*, *Tumblr* e *Flickr*. É disponibilizado no sistema operacional iOS, desenvolvido pela empresa multinacional norte-americana Apple para dispositivos móveis criados pela própria empresa: *iPhone*, *iPod touch*, *iPad* e *Apple TV*; e *Android*, sistema operacional baseado em Linux utilizado em celulares (*smartphones*), *tablets*, alguns tipos de câmeras fotográficas etc. (CANALTECH, 2012).

Foi concebida em 2010 pelo brasileiro Mike Krieger e o norte-americano Kevin Systrom a partir de um aplicativo denominado *Burbn*. A ideia dos desenvolvedores era criar um aplicativo para que as pessoas pudessem compartilhar experiências e histórias, fora do ambiente de trabalho e de casa, longe do computador (INTERNET GROUP, 2011). Originalmente, uma característica distintiva era a limitação das fotos para uma forma quadrada, semelhante ao *Kodak Instamatic* e de câmeras *Polaroid*, em contraste com a relação a proporção de tela de 16:9 tipicamente usada por câmeras de dispositivos móveis. Inicialmente o aplicativo foi disponibilizado apenas para usuários de aparelhos móveis da Apple, mas acabou se convertendo em rede social. Em 2012, foi comprado pelo *Facebook* (O PORTAL DE NOTÍCIAS DA GLOBO, 2012).

## 6 RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

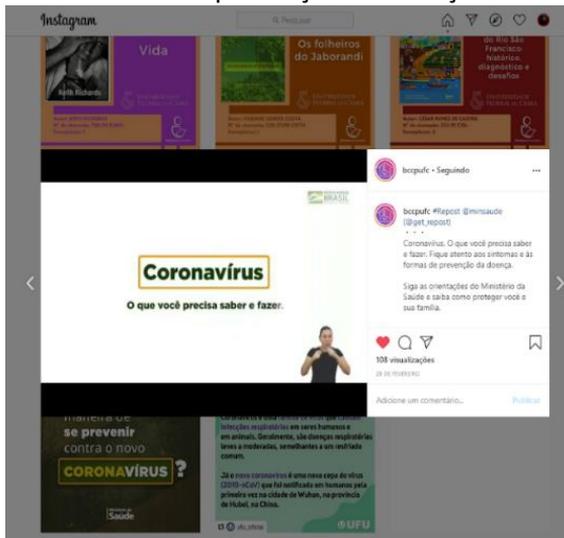
As postagens analisadas foram publicadas entre os dias 28 de fevereiro até 13 de maio de 2020. A análise das postagens foi feita pelos autores entre os dias 5 e 15 de maio de 2020. A seguir, apresentamos os resultados da avaliação das postagens dos perfis selecionados:

### a) @bccpufc

A primeira postagem relacionada ao novo coronavírus realizada pela Biblioteca Central do Campus do Pici (BCCP) da Universidade Federal do Ceará ocorreu no dia 28 de fevereiro de 2020, que foi um compartilhamento de um vídeo institucional do Ministério da Saúde

com a seguinte descrição na postagem ‘Coronavírus. O que você precisa saber e fazer. Fique atento aos sintomas e às formas de prevenção da doença’. Até o dia 15 de maio o perfil fez 37 postagens relacionados ao novo coronavírus. Eis algumas postagens (Figura 1-3):

**Figura 1** – Coronavírus. O que você precisa saber e fazer. Fique atento aos sintomas e às formas de prevenção da doença.



Fonte: <https://www.instagram.com/p/B9IV6NQlegO/>

**Figura 2** – Como lidar melhor com distanciamento social.



Fonte: [https://www.instagram.com/p/B\\_mhNLVFGXB/](https://www.instagram.com/p/B_mhNLVFGXB/)

Figura 3 – Orientações sobre uso da Água Sanitária.



Fonte: [https://www.instagram.com/p/B\\_miAMTIRcl/](https://www.instagram.com/p/B_miAMTIRcl/)

No perfil, prevalece os *reposts* (recompartilhamento de postagens) relacionados ao novo coronavírus do Ministério da Saúde, da Secretária de Saúde do Estado do Ceará, do perfil institucional da UFC e de outras universidades públicas. O perfil, dessa maneira, age como um agregador de informações de utilidade pública de diferentes fontes.

#### b) @biblioteca.senado

O perfil da Biblioteca do Senado Federal fez a primeira postagem relacionado ao novo coronavírus no dia 3 de abril de 2020 tendo como título 'Coronavírus (COVID-19) – Fontes primárias de informação'. Até o dia 15 de maio o perfil fez o total de três postagens relacionados ao novo coronavírus. Eis as postagens (Figura 4-6):

**Figura 4 – Coronavírus (COVID-19) – Fontes primárias de informação.**



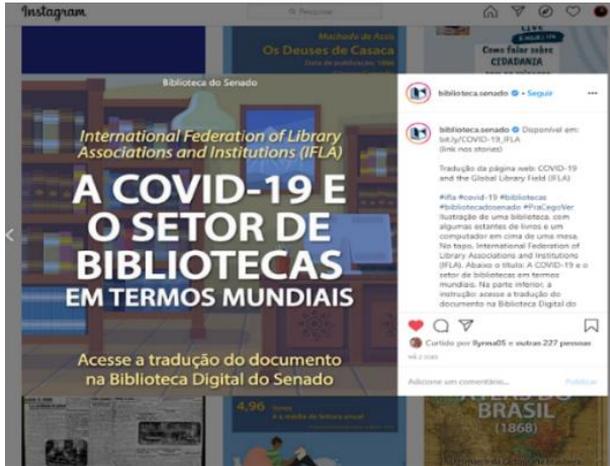
Fonte: [https://www.instagram.com/p/B-iFewvDR7\\_/](https://www.instagram.com/p/B-iFewvDR7_/)

**Figura 5 – Hotsite do Senado contra a Covid-19.**



Fonte: [https://www.instagram.com/p/B\\_kqj\\_SDe-m/](https://www.instagram.com/p/B_kqj_SDe-m/)

**Figura 6** – A Covid-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais [Tradução da página web: COVID-19 and the Global Library Field (IFLA)].



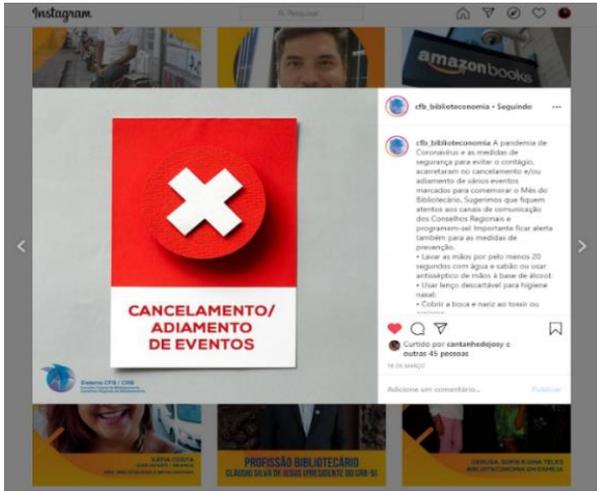
Fonte: <https://www.instagram.com/p/CAFxnzBD4Ft/>

O perfil da Biblioteca do Senado Federal publicou as três postagens relacionadas ao novo coronavírus até o dia 15 de maio. A última postagem de título 'A Covid-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais', da Figura 6, é que teve maior impacto entre a comunidade bibliotecária nacional pois divulga a tradução feita pelos funcionários da biblioteca da página web *COVID-19 and the Global Library Field*, documento original da *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*. O documento trata das medidas tomadas por Associações, Bibliotecas Nacionais e parceiros de bibliotecas contra o novo coronavírus.

### c) @cfb\_biblioteconomia

O perfil do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) publicou quatro postagens relacionadas ao novo coronavírus até o dia 15 de maio de 2020. A primeira postagem relacionada ao coronavírus foi feita dia 16 de março de 2020, tendo como título 'Cancelamento/Adiamento de Eventos', sugerido o cancelamento e adiamento de eventos como medida de segurança contra o novo coronavírus (Figura 7-9).

**Figura 7 – Cancelamento/Adiamento de Eventos.**



Fonte: <https://www.instagram.com/p/B9zqyIYjc-o/>

**Figura 8 – Coronavírus: orientações para bibliotecas e centros de documentação.**



Fonte: <https://www.instagram.com/p/B919cVtjodM/>

**Figura 9** – Nota do Conselho Federal de Biblioteconomia sobre a COVID-19.



Fonte: <https://www.instagram.com/p/B9-GHLYDOYF/>

A postagem que teve maior impacto perante a comunidade bibliotecária foi a de título ‘Nota do Conselho Federal de Biblioteconomia sobre o COVID-19’, da Figura 9, onde o CFB afirma a necessidade de reforçar as medidas educativas, de esclarecimentos e de proteção a todos os bibliotecários e a população em geral, como medida mais importante, a prevenção do contágio ao novo coronavírus.

**d) @bibliotecaria\_em\_construcao:**

O perfil da Bibliotecária e Arquivista Claudia Souza publicou 22 postagens relacionadas ao novo coronavírus até o dia 15 de maio de 2020. A primeira postagem relacionada ao coronavírus foi feita no dia 14 de março de 2020, tendo como título ‘Ações Bibliotecárias para promover informações sobre o combate ao Covid-19’ (Figura 10-12).

**Figura 10** – Ações Bibliotecárias para promover informações sobre o combate à Covid-19.



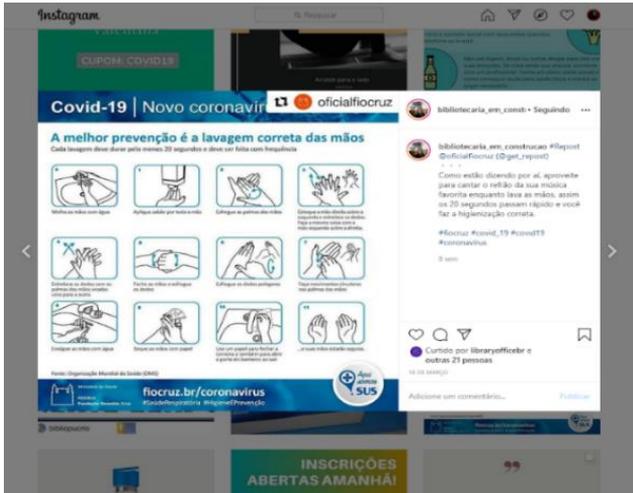
Fonte: <https://www.instagram.com/p/B9ssvW6DZ9E/>

**Figura 11** – Como o Bibliotecário e a Bibliotecária Poderá Ajudar a Combater a Epidemia de Coronavírus.



Fonte: <https://www.instagram.com/p/B9zggL0Da-M/>

**Figura 12** – Covid-19 – Novo coronavírus: a melhor prevenção é a lavagem correta das mãos.



Fonte: <https://www.instagram.com/p/B938Q96juw/>

Além das postagens de autoria própria, no perfil também foram feitos *reposts* de publicações relacionados a medidas de prevenção e combate do novo coronavírus dos perfis institucionais da Fiocruz, Ministério da Saúde, Prefeituras Municipais, Governos Estaduais e Universidades Públicas.

A postagem de maior relevância foi a 'Ações Bibliotecárias para promover informações sobre o combate ao Covid-19', a qual convoca os perfis de Biblioteconomia a publicar informações sobre medidas de combate ao novo coronavírus. A publicação teve uma excelente repercussão no meio biblioteconômico no *Instagram*.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das análises dos quatro perfis selecionados foi possível visualizar o processo de mediação da informação voltados à população em geral como também aos profissionais da área quanto às precauções e outras medidas de segurança a serem tomados para o combate ao novo coronavírus. Mesmo em tempos de isolamento, bibliotecárias e bibliotecários responsáveis pela elaboração e/ou publicação desses materiais informativos em seus perfis no *Instagram*, são exemplos de como os profissionais da informação podem e devem agir em tempos de caos e dificuldades em prol de informações de

qualidade e que servem de ferramentas de combate as *fake news*. As bibliotecas e os outros demais centros de informação podem estar fechados, mas as bibliotecárias e os bibliotecários não estão parados e sim mediando informações, seja por meio dos perfis oficiais de seus locais de atuação ou em seus perfis pessoais voltados para área no *Instagram*.

Os desafios atuais são grandes, mas nós, bibliotecárias e bibliotecários não devemos nos render, mas sim fazer jus ao nosso juramento profissional: “Prometo tudo fazer para preservar o cunho liberal e humanista da profissão de Bibliotecário, fundamentado na liberdade de investigação científica e na dignidade da pessoa humana”. E nesse momento, faz parte da **liberdade de investigação científica** e da **dignidade da pessoa humana** o acesso à informação de credibilidade e devemos **fazer todo** o possível em prol disso.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez.2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014.
- BARRETO, A. A. A estrutura do texto e a transferência da informação. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, v. 6, n. 3, jun. 2005.
- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Nacional (ANVISA). **Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 04/2020 - Orientações para Serviços de Saúde**: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2). Brasília, DF: GVIMS/GGTES/ANVISA.
- BRASIL. Ministério da Saúde (MS). **Plano de Contingência Nacional para Infecção Humana pelo novo Coronavírus COVID-1**. Brasília, DF: Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública. Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/fevereiro/13/plano-contingencia-coronavirus-COVID19.pdf>. Acesso em: 3 maio 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde (MS). **Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020**. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). Brasília, DF: Diário Oficial da União (DOU).
- BRASIL. Senado Federal. **Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020**. Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de

maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República. Brasília, DF: Senado Federal.

CANALTECH. **O que é Instagram?** Disponível em:

<https://canaltech.com.br/redes-sociais/o-que-e-instagram/>. Acesso em: 2 jun. 2020.

CASTRO, C. A.; RIBEIRO, M. S. P. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**, v. 9, n. 1, 1997.

FERREIRA FILHO, J. B. **A verdade sob suspeita: fake news e à conduta epistêmica na política da desinformação**. Academia. [S. l.], 2018.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S.; FRANCO, F. M. M. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

INTERNET GROUP. **Conheça Mike Krieger, o brasileiro do Instagram**. São Paulo, 2011. Disponível em: <https://tecnologia.ig.com.br/de-sao-paulo-para-o-vale-do-silicio/n1597185973536.html>. Acesso em: 2 jun. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 3 maio 2020.

OUTHWAITE, W.; BOTTOMORE, T. **Dicionário do pensamento social do século XX**. Rio de Janeiro: Zahar, 1996.

O PORTAL DE NOTÍCIAS DA GLOBO. **Entenda a curta história do Instagram, comprado pelo Facebook**. São Paulo, 2012. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/04/entenda-curta-historia-do-instagram-comprado-pelo-facebook.html> Acesso em: 2 jun. 2020.

PEREIRA, J. M. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTUGAL. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Plano Nacional de Preparação e Resposta à Doença por novo coronavírus (COVID-19)**. Disponível em: <https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/plano-nacional-de-preparacao-e-resposta-para-a-doenca-por-novo-coronavirus-covid-19-pdf.aspx>. Acesso em: 3 maio 2020.

SANTOS, T. B. **As histórias em quadrinhos vão à guerra: uma análise sob o viés da mediação**. 2018. 68f. Trabalho de Conclusão de curso (Graduação) - Universidade Federal do Ceará. Fortaleza (CE), 2018.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SMIT, J. W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 8, n. 2, jul./dez. 2003.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2010.



# **DISPONIBILIZAÇÃO DE ACERVOS DIGITAIS DE MUSEUS, ARQUIVOS E BIBLIOTECAS EM TEMPOS DE PANDEMIAS**

Francisca Rosaline Leite Mota  
Nelma Camêlo de Araujo  
Cayo Madson Borges Silva de Oliveira

## **1 INTRODUÇÃO**

Bibliotecas, Museus e Arquivos são instituições de informação que mantêm ambientes físicos com acervos de diferentes tipologias e proveniência. As bibliotecas conservam acervos dedicados a áreas específicas e direcionam seus conteúdos aos mais diversos segmentos da sociedade. Sejam elas públicas, escolares, especializadas, universitárias, comunitárias, entre outras, sempre terão grande relevância para o processo de disseminação de informações fidedignas que contribuam para ampliação do conhecimento e formação da cidadania. É importante também registrar que as Bibliotecas Nacionais são dotadas de características específicas e possuem a missão de promover o controle bibliográfico e salvaguardar a memória intelectual de uma nação.

No caso dos museus, estes conservam materiais de diferentes procedências, pois a maioria dos museus procuram conservar o registro/memória de um tempo, lugar ou famílias, permitindo a identificação de uma época, seus valores, artes e artefatos. Os Arquivos, por sua vez, são instituições de informação híbridas, que podem disponibilizar tanto documentos do passado, quanto da atualidade. Se tomarmos de um modo mais genérico, temos toda sorte de empresas/organizações que mantém seus arquivos em consonância com as exigidas pelas instituições legais que fiscalizam suas atividades econômicas, jurídicas, comerciais, educacionais, sanitárias, pessoais, entre outras.

Ainda que diferentes em termos de estrutura, essas áreas estão sob a égide da Ciência da Informação, área que tem como objeto a informação registrada, em qualquer suporte ou meio, físico ou eletrônico. Assim, acompanhando a evolução das técnicas nessas áreas da Ciência da Informação, os instrumentos e ferramentas tecnológicas se tornaram essenciais para que a sociedade pudesse ter

acesso a informações dessas instituições a partir de qualquer lugar do mundo, a todo instante. Contudo, desde que foi instaurada no planeta a pandemia do Coronavírus no final de 2019 e início de 2020, essas instituições mantiveram suas instalações físicas fechadas e tiveram que se reinventar para proporcionar o acesso a seus acervos, por meio de recursos tecnológicos, mantendo a sociedade informada e atualizada.

Este trabalho tem o intuito de apontar a importância das Bibliotecas, Museus e Arquivos frente ao momento vivenciado durante a pandemia e, ainda, o movimento dos profissionais da Ciência da Informação em acompanhar o que está acontecendo no mundo, registrando e disponibilizando acervos por meio das tecnologias existentes.

## **2 IMPORTÂNCIA SOCIAL DAS BIBLIOTECAS, ARQUIVOS E MUSEUS**

As especificidades de cada instituição de informação registrada – as Bibliotecas, Museus e Arquivos – advêm de momentos históricos, acompanhando a evolução da humanidade.

Na Antiguidade, o exemplo mais famoso é a Biblioteca de Alexandria, criada no século III a.C integrada ao Mouseion (Templo das Musas), que, além dos manuscritos, possuía obras de arte, animais e curiosidades e destinava-se sobretudo à pesquisa e ao ensino. A Nova Biblioteca de Alexandria mantém a diversidade de obras e objetos, abrigando, em seu conjunto, diversos museus (de Antiguidade, de Manuscritos, presidente Sadat, História da Ciência), além de espaços expositivos, centros de conferência, espaços conjuntos para ambientes virtuais e até um curso de Ciência da Informação (ALMEIDA, 2016, p. 163).

Percebe-se a relação direta entre a Biblioteca e o Museu, no caso específico da Biblioteca de Alexandria, inclusive a evolução das instituições no contexto do uso de ferramentas de acesso virtual. No caso dos Arquivos, o registro é anterior à Biblioteca de Alexandria, pois na Bíblia há citação de que José, assistente do Faraó, manipulava os

arquivos, registros em pergaminho dos bens acumulados ao longo da existência dele.

Os Arquivos mais antigos que são conhecidos, remontam ao 4º milênio a. C., junto das Civilizações do Vale do Nilo e Mesopotâmia. Graças à Arqueologia foram descobertos, quer em Elba, Lagash, Maari, Ninive, Ugarit, etc. diversos vestígios dos primeiros Arquivos. Em Elba por exemplo encontraram-se numerosas placas de argila, dispostas em estantes de madeira e em distintas salas, grandes volumes de documentos, missivas governamentais, sentenças judiciais, cartas, actos privados, etc. Estes arquivos situavam-se, nesta época em Templos e Palácios, para estarem mais próximos das classes dirigentes (REIS, 2006, p. 3).

Assim, observa-se a importância dessas instituições de informação desde os primórdios da humanidade, pois a salvaguarda do conhecimento registrado sobre os homens e suas ações, compõem o acervo dessas instituições.

Homulus (1990) foi um dos primeiros autores a apresentar a ligação dessas três instituições. O autor aponta a cumplicidade entre elas, distinguindo a peculiaridade de cada uma. Porém, a convergência entre elas se dá em relação ao seu público, onde a busca por informações os faz adentrar essas instituições.

Murguia (2010) discorre sobre a importância de lugares de memória, Bibliotecas, Museus e Arquivos, como sendo a “essência” da sociedade, sendo essas instituições “entidades múltiplas e ininterruptas de transformações” (MURGUIA, 2010, p. 12). Percebendo a relação dessas instituições como ambiente de memória da sociedade, Ribeiro (2010) aponta que na Biblioteca, o catálogo é primeiro instrumento de memória, resguardando a aquisição de todo material de informação da instituição, servindo para registros virtuais, possibilitando o acesso de outras instituições em qualquer parte do mundo.

Sobre os Museus, Ribeiro (2010) ressalta que as doações nas quais muitos dos Museus são formados, correspondem à época, vida ou mesmo tradições de um povo, cultura e arte, possibilitando exposições temáticas ou permanentes.

Os Arquivos, como instituições de memória, são representados por documentos precedidos da denominação “permanentes”, ou seja, os documentos armazenados em arquivos servem como referências para diversas instituições governamentais e públicas, pois os documentos de arquivo, não necessariamente são aqueles já concebidos em papel, mas também podem representar arquivos de filmes, fotografias, microfichas, dentre outros.

Para Jardim, estudioso no Brasil sobre as questões arquivísticas, a constituição dos arquivos, em especial os públicos, segue orientação do Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ), que além de orientar essas instituições na preservação e acesso aos “documentos” existentes, também mantém políticas que permitem gerenciar acervos digitais e/ou eletrônicos (JARDIM, 2011).

Assim, os Arquivos, Bibliotecas e Museus são instituições que perpassam o tempo, pois conservam informações da sociedade ao longo de sua existência, proporcionando a interação entre tempo, espaço, comunidades e cultura, reinventando-se por meios das Tecnologias da Comunicação, conforme afirma Crippa (2010, p. 81):

[...] quando se pensa nos suportes de registros digitais, Memória é uma palavra-chave na organização dos estoques de informação e de sua recuperação. Uma memória virtual, feita de impulsos eletrônicos e bytes, que deslocam seu significado de maneira definitiva para o exterior, para a máquina enquanto memória tecnológica e produtiva (CRIPPA, 2010, p. 81).

Este ano de 2020 ficará marcado na memória da humanidade. Os registros provenientes dos fatos ocorridos em função do Coronavírus e suas consequências, com certeza estarão registrados nessas instituições de memória. Nas Bibliotecas, podemos pensar o acervo da produção científica sobre o assunto; nos Arquivos, documentos de instituições na área da saúde; e nos Museus, até mesmo equipamentos e demais materiais utilizados para preservação da saúde dos indivíduos.

### **3 ACERVOS DIGITAIS E ACESSO À INFORMAÇÃO**

Diante do preocupante cenário que se instaurou durante a pandemia do Coronavírus, a Organização Pan-americana de Saúde

(OPAS) e a Organização Mundial de Saúde (OMS) chamam atenção para o que elas denominaram de Infodemia. Conceito este cunhado para designar a enorme quantidade de informações, sejam elas verdadeiras e/ou falsas que trafegam indiscriminadamente na internet sobre a COVID-19. (OPAS; OMS, 2020). Mais do que nunca, é necessário estar atento, checar e filtrar o arsenal de informações disponibilizadas. Neste sentido, a busca pela fonte da informação é imprescindível e instituições como Bibliotecas, Museus e Arquivos são essenciais para disponibilização dos conteúdos e também exercem papel de entretenimento e promoção da cultura.

Infelizmente, nem todas as instituições dispõem de aparato tecnológico que permita disponibilizar seus acervos e interagir com os usuários em tempo real. Até mesmo as maiores e mais modernas instituições não conseguiram ainda o grande feito de dar acesso virtual a todo seu acervo. Isto se explica por inúmeros fatores, dentre os quais podemos destacar:

1. Falta ou obsolescência da infraestrutura tecnológica;
2. Um reduzido ou inexistente quadro de profissionais habilitados para lidar com questões tecnológicas;
3. Escassez de investimentos na área de tecnologia, sobretudo, no que se refere à digitalização do acervo;
4. Quantidade e tipologia variada de itens documentais que compõem os acervos, o que dificulta o processo de migração dos suportes analógicos para os digitais.

Contudo, é necessário ressaltar que existe uma demanda cada vez mais recorrente no que se refere a esta nova roupagem que deve ser adotada por Bibliotecas, Arquivos e Museus em todo mundo. Tais instituições não deixaram de existir fisicamente e persistem durante toda a trajetória da humanidade até os dias atuais. Porém, deverão se tornar cada vez mais híbridas e interagir com as que já nascem em formato digital.

Araújo (2018) destaca que muitas mudanças ocorreram desde a chamada “explosão da informação” e enfatiza que as mudanças não se restringem apenas ao volume, mas afeta todos os setores da vida cotidiana, tanto no âmbito privado quanto no público.

As diferenças mídias (sonora, escrita, imagética, audiovisual) passaram a convergir e formar modelos híbridos. Formatos de informação

durante décadas estáveis (revistas, livros, teses, enciclopédias) passaram a se hibridizar e se confundir nos ambientes digitais dos *sites*, portais, *blogs* e redes sociais. Para além da evolução tecnológica, a própria condição de atuação dos sujeitos em relação à informação se alterou profundamente. Antes, as pessoas iam a um local físico (uma biblioteca, por exemplo) buscar dados sobre, por exemplo, a história de um determinado país. Hoje o fazem em segundos de seus próprios telefones celulares (ARAÚJO, 2018, p.6).

O autor chama atenção ainda para a mudança de uma postura passiva para uma postura ativa por parte das pessoas. O desejo constante é o de produção e interação, não somente de recepção de conteúdos. Este novo horizonte deu margem ao surgimento de plataformas interativas e colaborativas. Isto posto, o hibridismo se estabelece como um modelo cada vez mais recorrente em Bibliotecas, Museus e Arquivos.

Os acervos digitais, quando disponibilizados via internet, tendem a promover a disseminação da informação de maneira mais rápida e com alcance planetário. Daí a necessidade de investimentos assertivos para apoiar essas instituições a incorporar tecnologias em suas práticas cotidianas, dotando as mesmas de infraestrutura tecnológica capaz de dar conta não só do tratamento técnico dos acervos, mas também da disseminação dos conteúdos respeitando, claro, os limites impostos pela jurisdição dos direitos autorais.

Corradi (2011) traz importantes reflexões para um aspecto que, notadamente padece de um olhar mais atencioso, qual seja a acessibilidade em contextos informacionais no formato digital. A autora chama atenção para a denominada Arquitetura da Informação Digital Inclusiva (AIDI) que trata da necessidade de se pensar e criar ambientes digitais inclusivos que possibilitem às Pessoas com Deficiência (PcD) acessarem os conteúdos. Corradi (2011, p. 61) destaca que “a acessibilidade digital é compreendida como a condição de acesso e uso, com autonomia e independência, de sistemas computacionais, ambientes informacionais e meios de comunicação, independentemente das condições sensoriais, linguísticas e motoras dos usuários.”

Portanto, é necessário pensar na arquitetura da informação de *websites* com vista a alcançar a maior usabilidade possível e possibilitar a inclusão digital das PcD. Sabemos, contudo, que somente uma pequena parcela das instituições apresenta iniciativas de disponibilização de conteúdos acessíveis. E isto, em tempos de pandemia, quando as portas físicas estão fechadas, torna-se um problema grave, pois marginaliza ainda mais uma importante e significativa parcela da população de usuários. Isto realmente é algo que tende a desencadear grande preocupação para bibliotecários, museólogos e arquivistas.

#### **4 INICIATIVAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE ACERVOS EM TEMPOS DE PANDEMIA**

Em meados do ano 2000, iniciou-se um processo para a digitalização de documentos públicos, um processo moroso pela quantidade de arquivos a catalogar e informatizar. Para dar celeridade a essa e outras iniciativas que fomentem a cultura, foi promulgada em 2 de dezembro de 2010 a Lei n.º 12.343, que instituiu o Plano Nacional de Cultura (PNC), criando o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais (SNIIC).

O PNC foi aprovado para uma vigência de 10 anos, com o objetivo central de desenvolver a cultura e a integração das ações do poder público para a cultura em âmbito nacional em diversos segmentos. Encontramos no item 3.1.17 do PNC a referência para a digitalização de acervos públicos, que fala em:

Implementar uma política nacional de digitalização e atualização tecnológica de laboratórios de produção, conservação, restauro e reprodução de obras artísticas, documentos e acervos culturais mantidos em museus, bibliotecas e arquivos, integrando seus bancos de conteúdos e recursos tecnológicos. (BRASIL, 2010).

O plano só entrou em efetivo exercício no dia 13 de dezembro de 2011, na publicação do Diário Oficial da União (DOU) que estabeleceu as metas do PNC. A meta 40, na página 18 do DOU,

relacionou as metas desenvolvidas para a iniciativa da digitalização de acervos culturais.

Meta 40) Disponibilização na internet dos seguintes conteúdos, que estejam em domínio público ou licenciados: 100% das obras audiovisuais do Centro Técnico do Audiovisual (CTAv) e da Cinemateca Brasileira; 100% do acervo da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB); 100% dos inventários e das ações de reconhecimento realizadas pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan); 100% das obras de autores brasileiros do acervo da Fundação Biblioteca Nacional (FBN); 100% do acervo iconográfico, sonoro e audiovisual do Centro de Documentação da Fundação Nacional das Artes (Cedoc/Funarte). (DOU, 2013, p. 18).

Desde 2017, aguarda-se que se tenha uma nova conferência nacional para validar se as metas que estão previstas no PNC foram alcançadas e desenvolver novos objetivos para renovação do plano. Com isso, não é possível mensurar o quanto foi alcançado nesse processo de informatização do acervo.

Existe uma certa preocupação em âmbito nacional em proteger os bens culturais de domínio público ou licenciados em meios digitais para que não se percam com o tempo, visto que há um registro de bens culturais que se perderam, não foram bem cuidados e até usurpados, perdendo-se valiosos patrimônios da cultura nacional.

O descaso que, muitas vezes, acomete as Bibliotecas, Museus e Arquivos pode causar danos irreversíveis. Como exemplo, podemos citar o incêndio de grande proporção que devastou o Museu Nacional, em 2 de setembro de 2018, e ocasionou a destruição de um acervo com mais de 20 milhões de itens, uma perda significativa na história do País e do mundo. Em seu portal, o museu cita que começou a realizar um tratamento arquivístico *on-line*, mas não é possível visualizar essa documentação. Este é o caso mais recente de uma tragédia envolvendo a cultura nacional brasileira. Mas também é possível destacar o incêndio de grande proporção que quase aniquilou por completo a Catedral de Notre-Dame em Paris, detentora de um tesouro artístico e religioso de notada expressão mundial. Nestes dois

casos, a tecnologia é uma aliada no sentido de recriar e tentar recuperar, mesmo que por réplicas, o acervo perdido.

O papel da tecnologia não para por aí. Para além disso, pode ser usada para aproximar pessoas virtualmente, divulgar seus conteúdos, promover a disseminação de informações fidedignas e contornar, minimamente, situações em que a calamidade pública é decretada. Diante da pandemia da COVID-19, é salutar que os museus, bibliotecas e arquivos disponibilizem seus acervos de forma virtual para que se possa ter acesso aos seus respectivos acervos remotamente e, assim, evite-se aglomerações e contato físico para que o vírus não se espalhe. No cenário brasileiro, temos inúmeras iniciativas de disponibilização, mesmo que parcial, de conteúdos digitalizados. No caso das Bibliotecas Universitárias, temos que todas as unidades vinculadas às Instituições de Ensino Superior de natureza federal dispõem itens documentais no formato digital.

## **5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente trabalho consiste em um estudo bibliográfico, descritivo e exploratório que teve como universo de pesquisa *sites* de Bibliotecas, Museus e Arquivos em âmbito nacional e internacional. Verificamos a disponibilidade de acervos digitais, conforme a amostra aleatória simples composta pelas instituições abaixo relacionadas:

- Universidade Federal de Alagoas (UFAL);
- Universidade de Brasília (UnB);
- Universidade de São Paulo (USP);
- Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ);
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS);
- Fundação Biblioteca Nacional - Brasil (FBN);
- Biblioteca Nacional da França (BnF);
- *Library of Congress*;
- Biblioteca Nacional Mariano Moreno de La República Argentina;
- Biblioteca Digital del Patrimonio Iberoamericano;
- Biblioteca Nacional da China;
- Museu do Louvre;
- Museu de Roma;
- Museu Théo Brandão - Alagoas;
- Arquivo Nacional - Brasil.

Para análise, buscamos verificar a disponibilização de conteúdos digitais, *tour* virtual e ferramentas de acessibilidade. Os resultados da pesquisa são apresentados e analisados na seção seguinte.

## **6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A partir das visitas realizadas nos *sites* das instituições mencionadas na seção anterior, identificamos o catálogo da produção científica dos discentes e docentes, acesso a periódicos nacionais e internacionais, *links* de apoio à pesquisa e referências, *e-books* (livros digitais), guias de fontes de informação de acesso público, biblioteca digital sonora, biblioteca digital de coleções (fotografias), repositório institucional (voltado à disseminação de conteúdo científico), museu virtual, arquivo central, biblioteca digital de obras raras, portal de teses e dissertações e cifonauta.

As bibliotecas nacionais têm proporcionado diversas soluções integrativas para que o público outrora presencial passasse a visitar as páginas virtuais das bibliotecas, arquivos e museus, aumentando o número de visitantes. As bibliotecas, por exemplo, aumentaram o prazo para devolução das obras que já estavam em uso de empréstimo, dispensaram multas por atraso e concederam acesso público aos acervos que antes eram restringidos por um cadastro prévio.

A Biblioteca Nacional do Brasil (BN) traz uma gama de documentos históricos e contemporâneos, tais como: catálogos de autoridades (referente a autores brasileiros), catálogos de obras intelectuais, catálogo da Sociedade Brasileira de Autores (SBAT) (referente a peças teatrais), cartografia, iconografia, manuscritos, música e arquivo sonoro, obras gerais, obras raras, publicações seriadas, referências e coleções.

Para além disso, é possível fazer um *tour* virtual por todas as bibliotecas supracitadas por meio de suas exposições, seja por meio de catálogos, fotografias ou passeios virtuais com uso de recursos como câmeras que permitem uma visão espaço em 360º graus.

No âmbito internacional, várias Bibliotecas já disponibilizavam e passaram a intensificar a disponibilidade de acervos digitais. O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT, 2020) traz algumas dicas baseadas nas orientações da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) para a atuação das bibliotecas em tempos de pandemia. Além das dicas, é

possível conferir várias iniciativas internacionais no sentido de proporcionar aos usuários o contato virtual com os seus respectivos acervos.

Guiados pelo documento do IBICT, procedemos algumas visitas virtuais e usamos como parâmetro a disposição dos serviços de acervos digitais dos sítios eletrônicos da Biblioteca Digital Mundial, Biblioteca Nacional da França (BnF), Biblioteca Nacional Mariano Moreno de La República Argentina, Biblioteca Digital del Patrimonio Iberoamericano, Biblioteca Nacional da China, Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos (*Library of Congress*), Museu do Louvre e Museu de Roma.

Observando os resultados apresentados pelas bibliotecas, museus e arquivos, podemos afirmar que houve um esforço significativo para trabalhar conteúdos digitais diante da pandemia da COVID-19. As plataformas foram atualizadas para melhorar e aproximar o contato dos visitantes com a digitalização dos acervos, aumento das visitas aos *sites*, interação *on-line* com os visitantes por meio de jogos, perguntas, brincadeiras para as crianças, interação com acervos eletrônicos, apresentações de palestras e conferências sobre as exposições.

Vale destacar que em relação à acessibilidade, temos que as páginas das bibliotecas universitárias e da Biblioteca Nacional (BN) disponibilizam sistemas que realizam a tradução automática da língua portuguesa para Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). O *software* usado pela BN é o VLIBRAS que consiste em “um conjunto de ferramentas computacionais de código aberto, que traduz conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) para Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), tornando computadores, celulares e plataformas Web acessíveis para surdas”. A ferramenta gratuita foi desenvolvida para melhorar o acesso das pessoas surdas à informação e à comunicação. Além deste recurso, o *site* da BN também traz o Alto Contraste como ferramenta para auxiliar a leitura por parte de pessoas com baixa visão.

A Biblioteca Nacional da França (BnF), embora não disponha de tradução do conteúdo virtual para língua de sinais, traz um vídeo explicativo que convida os usuários surdos a realizarem uma visita presencial guiada por intérpretes da língua de sinais francesa, podendo a visita ser agendada pelo *site* da instituição. Ademais, a BnF oferece condições especiais de acesso às pessoas com baixa mobilidade. Para os deficientes visuais, a BnF disponibiliza um

aplicativo AUDIOSPOT que permite guiá-los por todas as dependências da biblioteca e, ainda, informa as linhas de metrô que dão acesso à Biblioteca. Do mesmo modo, a *Library of Congress* oferece este tipo de serviço. Isto é bastante positivo, pois promove a inclusão presencial destas Pessoas com Deficiência. Interessante é perceber que as bibliotecas internacionais, embora não apresentem ferramentas virtuais para as visitas aos acervos, oferece visitas guiadas às instalações físicas.

Este é um diferencial em relação à Biblioteca Nacional do Brasil que disponibiliza os conteúdos acessíveis virtualmente em língua de sinais. As páginas das bibliotecas e museus internacionais não utilizam sistemas de acessibilidade aos visitantes com deficiência auditiva e visual em suas plataformas digitais. Porém, oferecem todo acompanhamento quando das visitas presenciais. Contudo, apesar das benesses deste tipo de serviço *in loco*, em tempos de pandemia se faz necessário que esta significativa parcela da população também possa ter acesso virtual ao máximo de recursos que estas instituições podem oferecer.

No que se refere aos Museus, vale destacar que é possível realizar *Tour Virtual 360º* graus no Museu do Louvre, em Paris, França. Na Itália, podemos destacar a visita virtual que pode ser realizada (por meio do *Google Arts & Culture*) à Galleria Nazionale, que conta com uma vasta coleção de arte internacional e italiana dos séculos XIX e XXI, entre outros museus do referido país. No Brasil, o Museu Nacional oferece uma página na internet, mas não dispõe de visita virtual, pois muito ainda necessita ser feito para recuperar o acervo perdido durante o incêndio ocorrido. Destacamos o Museu Théo Brandão, em Maceió, Alagoas, que também oferece este tipo de visita. A questão da acessibilidade ainda fica a desejar nos Museus visitados. Além do uso das linguagens de sinais de cada país, o Alto Contraste nas páginas, uma outra sugestão de ferramenta inclusiva que pode e deve ser incorporada aos *sites* é a audiodescrição.

Quanto ao Arquivo Nacional do Brasil, há uma significativa quantidade de documentos que pode ser consultada via *site*. Para tanto, é necessário realizar um cadastro no Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN) e aceitar os termos de uso definidos pela instituição. Não há *tour* virtual, mas disponibiliza a LIBRAS e Alto Contraste como ferramenta de acessibilidade.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Podemos considerar que estamos vivendo uma evolução social sem precedentes, provocada por uma doença fatal, que mudou a forma de como viver em sociedade. Os grandes centros culturais de todo o mundo têm envidado um enorme esforço para catalogar e disponibilizar, dentro dos parâmetros legais, os acervos existentes, documentar os fatos atuais e atualizar os bancos de dados para fornecer informação científica que nortearão as presentes e futuras gerações.

Para além de possibilitar que os usuários possuam acesso virtual aos conteúdos e acervos neste contexto de pandemia, as instituições como as Bibliotecas, Museus e Arquivos têm uma responsabilidade muito grande em manter vivo o momento que a humanidade está passando, pois os elementos constitutivos dessa época serão permanentes como a evolução e superação da sociedade, podendo retratar como cada comunidade, país, continente superou as dificuldades em relação ao Coronavírus. Os profissionais da área da Informação, dentre eles os Cientistas da Informação que atuam nos Bibliotecas, Museus e Arquivos, devem estar cada vez mais comprometidos a salvaguardar os registros desse momento, por meio de tecnologias da informação, interativas, sérias e confiáveis.

## **REFERÊNCIAS**

- ALMEIDA, M. C. B. Bibliotecas, Arquivos e Museus: convergências. **Revista Conhecimento em Ação**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 162-185, jan./jun. 2016.
- BRASIL. Ministério da Cultura. Portaria n° 123 de 13/12/2011: Estabelece as metas do Plano Nacional de Cultura (PMC). **Diário Oficial da União**. Brasília, Seção I, n. 239, p. 12-18).
- BRASIL. Presidência da República. **Lei n° 12343 de 12/12/2010**: Institui o Plano Nacional de Cultura - PNC, cria o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais - SNIIC e dá outras providências.
- HOMULUS, P. Museums to libraries: a family of collecting institutions. **Art Libraries Journal**, v. 15, n. 1, p. 11-13, 1990.
- JARDIM, J. M. Obstáculos à construção de políticas nacionais de arquivos no Brasil e na Espanha: uma abordagem teórico-metodológica de análise comparada. **Liinc em Revista**, v. 7, p. 197-213, 2011.
- MURGIA, E. I. A memória e sua relação com arquivos, bibliotecas e museus. *In*: MURGIA, E. I. (Org.). **Memória**: um lugar de diálogo para Arquivos, Bibliotecas e Museus. p. 11-32

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA SAÚDE; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Entenda a Infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19.**

Disponível em:

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic\\_por.pdf?sequence=3](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf?sequence=3). Acesso em: 10 maio 2020.

REIS, L. O arquivo e arquivística evolução histórica. **Biblios**, Lima, v. 7, n. 24, abril/junio, 2006.

RIBEIRO, L. B. Memória: um lugar de diálogo para Arquivos, Bibliotecas e Museus. *In*: MURGIA, E. I. (Org.). **Memória: um lugar de diálogo para Arquivos, Bibliotecas e Museus.** p. 33-44.

### SITES DAS BIBLIOTECAS E MUSEUS CONSULTADOS

BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL). Disponível em: <http://sibi.ufal.br/portal/>

BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). Disponível em: <https://bce.unb.br/>

BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). Disponível em: <https://www5.usp.br/pesquisa/bibliotecas/>

BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ). Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/>

BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS). Disponível em: <https://www.ufrgs.br/bibliotecas/>

BIBLIOTECA DIGITAL DEL PATRIMONIO IBEROAMERICANO. Disponível em: <http://www.iberoamericadigital.net/es/Inicio/>

BIBLIOTECA DIGITAL MUNDIAL. Disponível em: <https://www.wdl.org/pt/>

BIBLIOTECA NACIONAL DA FRANÇA. Disponível em: <https://gallica.bnf.fr/>

BIBLIOTECA NACIONAL MARIANO MORENO. Disponível em: <https://www.bn.gov.ar/>

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (FBN). Disponível em: <https://www.bn.gov.br/>

LIBRARY OF CONGRESS. Disponível em: <https://www.loc.gov/>

NATIONAL DIGITAL LIBRARY OF CHINA. Disponível em: <http://www.nlc.cn/newen/>

MUSEU THÉO BRANDÃO. Disponível em: <https://tour360.meupasseiovirtual.com/026153/91084/mtbnz360/tourvirtual/>

MUSEU DO LOUVRE. Disponível em: <https://www.louvre.fr/en>

MUSEU NACIONAL ROMANO. Disponível em: <https://www.rome-museum.com/br/museu-nacional-romano.php>

GALLERIA NAZIONALE. Disponível em: <https://artsandculture.google.com/partner/La-Galleria-Nazionale>

# PRÁTICAS EM BIBLIOTECAS ESCOLARES NO PERÍODO DE ISOLAMENTO FÍSICO

Daniela Spudeit  
Veridyanna Portes

## 1 INTRODUÇÃO

No final de dezembro de 2019, o mundo voltou seus olhares para a China em decorrência do surgimento da doença COVID-19, que causa infecções respiratórias e, inicialmente, os mais prejudicados foram idosos e pessoas que já tinham doenças respiratórias. Porém, o vírus sofreu mutação e passou a alcançar pessoas de todas as faixas etárias, mesmo não tendo nenhuma doença pré-existente.

A doença COVID-19 é causada pelo coronavírus **SARS-CoV-2**, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de 80%) podem ser assintomáticos e cerca de 20% dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e, desses casos, aproximadamente 5% podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória (suporte ventilatório), conforme informações do Ministério da Saúde (BRASIL, 2020).

O cenário mundial, que muda constantemente, ficou em choque com os dados de contágio e mortes que aconteciam em diversos países tão rapidamente. Atualmente os números totais de casos de contaminação do Covid-19 ao redor do mundo chegam a 36.125.202. Deste número 7.726.175 casos estão localizados nos Estados Unidos, 6.764.710 na Índia e 4.970.953 no Brasil. O número de mortes chega a ser de 1.055.998, no Brasil já perdemos 147.571 pessoas para o Covid-19<sup>15</sup>. O isolamento no mundo aconteceu quando os números de contaminados quase duplicaram da noite para o dia. Um exemplo foi o que aconteceu com a Itália, no dia 22 de fevereiro haviam 62 casos confirmados de contágio, no dia seguinte já eram 155. No Brasil, vários estados entraram em isolamento a partir do dia 19 de março de 2020.

---

<sup>15</sup> Dados disponíveis em <https://www.worldometers.info/coronavirus/>. Data da coleta de dados: 07/10/2020.

Em março, devido à grande proliferação e aumento exponencial de pessoas contaminadas ao redor do mundo, foi preciso que todos os setores parassem e fossem se adaptando com medidas protetivas. Assim, a área da educação também foi atingida, visto que escolas e universidades foram considerados pela Organização Mundial da Saúde grandes focos de aglomeração e possível contaminação.

As escolas tiveram que se readaptar em semanas, reviram seus calendários, metodologias, estratégias, tecnologias e buscaram medidas diferenciadas para que o ensino não parasse. Segundo Muñoz, Loureiro e Lautharte Junior (2020), “os sistemas de educação também são diretamente afetados: em pouco mais de três semanas, cerca de 1,5 bilhão de estudantes em pelo menos 174 países ficaram fora da escola em todo o mundo.”

No Brasil, o Ministério da Educação publicou no dia 17 de março a Portaria n.º 343 que autorizava por 30 dias, com possibilidade de prorrogação dependendo da orientação do Ministério da Saúde, a substituição das aulas presenciais por remotas (BRASIL, 2020). A portaria trazia também definições em relação aos cursos técnicos e o adiantamento das férias de julho, bem como ficava estabelecido que cada instituição poderia alterar o calendário de férias desde que os dias letivos e horas-aulas estabelecidos na legislação fossem cumpridos. Esta portaria foi prorrogada pela de n.º 395. Além disso, a **Proposta de parecer sobre reorganização dos calendários escolares e realização de atividades pedagógicas não presenciais durante o período de pandemia da covid-19** foi aprovada pelo CNE. Este documento fala sobre como o calendário escolar e sugestões de como as aulas remotas devem acontecer.

A educação, que sempre foi uma área pouco valorizada, precisou se reinventar com o pouco que tem de investimentos, de tecnologias, de recursos, de pessoas e de políticas públicas. Por outro lado, em muitas escolas foi possível ver a força das equipes pedagógicas e gestores empenhados dia e noite, em fazer com que o ensino continuasse, mesmo que minimamente, seja de forma *on-line* ou física, para que estudantes tivessem acesso ao material de estudo sem ter acesso à internet. As medidas foram revistas constantemente, pois era algo novo nunca visto na humanidade. Algumas escolhas não foram as melhores e estão sendo modificadas durante o processo, mas no atual panorama, os professores e demais protagonistas educacionais se reinventaram, saíram de seus casulos e mostraram

todo o potencial em, além de ensinar, também aprender, principalmente, no que tange aos diferentes recursos e tecnologias educacionais.

É possível notar que nas escolas, públicas ou privadas, em grande parte está se fazendo um esforço para que as aulas que eram ministradas presencialmente pudessem ser modificadas e adaptadas para aulas remotas ou por meio de outras estratégias, como o estado do Amazonas em que algumas aulas estão sendo transmitidas por canais de televisão ou via rádio. No *site* da Secretaria de Educação foi divulgado o seguinte:

O projeto “Aula em Casa” é uma solução multiplataforma para a transmissão de aulas à distância para os alunos da rede pública de ensino, tanto estadual do Amazonas, quanto municipal (Manaus), em canais de televisão aberta, sites e aplicativos. (AMAZONAS, 2020).

As salas de aula passaram a ser virtuais, sejam elas ao vivo ou gravadas, atividades à distância são lançadas frequentemente e corrigidas na mesma frequência, para que os estudantes tenham um retorno o mais rápido possível do professor e possa dar continuidade, mesmo que minimamente, em seu processo de ensino-aprendizagem. Em Santa Catarina, os alunos que não possuem acesso à internet podem retirar, nas unidades escolares, as atividades de maneira impressa para realizar em casa (SANTA CATARINA, 2020).

Nesse cenário que a educação se encontra, a biblioteca escolar precisou se reinventar também, os bibliotecários e bibliotecárias buscaram manter o contato com os estudantes por meio das redes sociais e plataformas digitais. Pode-se citar algumas estratégias como a gravação de contações de histórias, inclusão de um tempo para a biblioteca nas aulas remotas e a busca por livros em domínio público, ou de acesso livre, para montarem um pequeno acervo com obras em meio digital. As iniciativas são para não perder o contato com os estudantes, mas além disso é possível ver a resignificação do fazer profissional e a oportunidade de mostrar o trabalho dos bibliotecários e bibliotecárias para as famílias e para a sociedade.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A sociedade é chamada por diversos autores de **sociedade da informação** e, no atual cenário mundial, **como estamos vivenciando essa informação? Como lidamos com o excesso de informação? Como podemos melhorar o acesso, uso, criação e disseminação da informação?** São perguntas pertinentes onde as bibliotecas são importantes espaços para isso.

A biblioteca por si é uma instituição milenar; antigamente, com a função de guarda de documentos, local intocável, hoje é a ponte principal para os primeiros contatos das crianças e dos jovens com a informação (ANDRADE, 2002). Desse modo, a biblioteca escolar (BE) é, por excelência, o local ideal para proporcionar experiências informacionais, mostrar aos alunos como a informação, em diferentes suportes, é de grande valor. Por meio da biblioteca escolar é que muitas crianças conseguem enxergar um futuro além do que lhes é oferecido.

O Manifesto IFLA/UNESCO (2000) destaca que a biblioteca escolar propicia informação e ideias fundamentais para seu funcionamento bem sucedido na atual sociedade, baseada na informação e no conhecimento. A BE habilita os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis. Dessa forma, as bibliotecas escolares devem ter como missão: promover serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios.

Dentro da biblioteca escolar, destinos podem ser mudados, mas para que isso aconteça se faz necessária a mudança do profissional que atua neste setor, pois a biblioteca escolar é reflexo do seu bibliotecário. Dessa forma, as bibliotecas escolares tem como objetivo: apoiar e intensificar o alcance dos objetivos educacionais definidos na missão e no currículo escolar, desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos da biblioteca ao longo da vida, oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento, apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para

utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos, trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objetivos da escola, proclamar o conceito de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia, promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu redor, segundo o Manifesto IFLA UNESCO de Bibliotecas Escolares (2000).

Na situação pela qual a educação do Brasil está passando, o pensamento sobre bibliotecas escolares de Hilleshem e Fachim (1999, p. 66) é completamente atual, pois elas enfatizam que “é um centro ativo da aprendizagem, portanto precisa ser vista como um núcleo ligado ao esforço pedagógico dos professores e não apenas um apêndice das escolas. A biblioteca escolar deve trabalhar com os professores e alunos e não somente para eles”.

Uma unidade escolar em que a biblioteca e a sala de aula caminham juntas, possibilita aos estudantes uma visão mais ampla de como viver em meio a tantas informações. Para isso, torna-se necessário que os profissionais que atuam nesses espaços desenvolvam competências relacionadas ao uso de recursos e tecnologias educacionais para ampliar o alcance já que grande parte dos estudantes usam os recursos tecnológicos para se comunicar, interagir e aprender.

Sabe-se que o acesso de qualidade à internet e equipamentos tecnológicos modernos ainda é escasso no Brasil, pois a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostra que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede. Por outro lado, é preciso reivindicar dos representantes políticos e lutar pela ampliação do acesso à internet e também em melhores condições de educação, visto que é um caminho sem volta no contexto mundial.

A transformação que o mundo passa necessita de uma ressignificação e união entre a educação e a tecnologia. Uma educação diferente, ela que por diversos momentos consegue unir metodologias, locais de aplicação de atividades e disciplinas

diferentes, precisa integrar em seus planejamentos o acesso às tecnologias.

Seria utópico acreditar que com um simples passe de mágica, os 46 milhões de brasileiros teriam acesso à internet. Porém, devemos pensar além dos muros e políticas públicas, nesse momento, o que a escola pode fazer para que o estudante tenha acesso à internet durante esse período de aulas remotas? É possível disponibilizar horários e espaços adequados para realização das atividades remotas na própria escola?

O Instituto Ayrton Senna fez uma pesquisa entre os dias 18 e 27 de março de 2020 e, a partir das respostas, criou um roteiro para guiar a resposta educacional à Pandemia da COVID-19 de 2020. Ao longo de todo a análise das respostas coletadas, é possível verificar o uso das tecnologias em conjunto com o preparo dos professores para utilizá-las. De acordo com as respostas, notou-se algumas dificuldades por parte destes profissionais tais como:

As enormes necessidades de formação daqueles que estão à frente dos sistemas educacionais para se prepararem para o uso da tecnologia educacional. Novamente, isso varia consideravelmente entre escolas socioeconomicamente favorecidas e desfavorecidas. (REIMERS; SCHLEICHER, 2020, s.p.).

No roteiro, é possível perceber a necessidade de políticas públicas que possibilitem a ligação entre a educação e a tecnologia, principalmente no momento atual, mas, em contrapartida, também traz uma série de medidas que podem ser realizadas. Como a pesquisa foi realizada com 88 países que fazem parte da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o roteiro leva em consideração coisas simples como criação de força-tarefa que vai atuar à frente da educação pensando em estratégias para priorizar o currículo escolar, opções de como recuperar o tempo que foi perdido durante o distanciamento, explorar parcerias com o meio privado para fornecer minimamente a conectividade, dentre tantos outros pontos interessantes.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Dentro da perspectiva de conhecer as práticas desenvolvidas pelos profissionais que atuam nas bibliotecas escolares durante o período de isolamento físico causado pela pandemia no Brasil, foi desenvolvida uma pesquisa que se caracteriza como descritiva, exploratória e bibliográfica com abordagem qualitativa.

Foi criado um instrumento para coletar os dados compostos por 18 questões que se relacionam à formação e atuação em bibliotecas escolares, conhecimentos e habilidades no uso de recursos e tecnologias digitais, dificuldades (psicológicas, tecnológicas, físicas etc.) e adaptação pessoal e profissional nesse período de isolamento, serviços e produtos informacionais que as bibliotecas estão fazendo para atender estudantes e docentes nesse período, auxílio da escola à equipe administrativa e docente no processo de ensino remoto, alternativas que as escolas estão oferecendo aos estudantes, docentes e técnicos que não tem acesso à internet, recursos tecnológicos que estão sendo usados para facilitar a comunicação e contribuir com o processo de ensino e aprendizagem dos estudantes e docentes, mudanças e desafios na educação no período pós-pandemia.

A coleta foi realizada via formulário do *Google forms* no período de 1 a 15 de maio de 2020 com os participantes do grupo de bibliotecas escolares composto por cerca de 100 pessoas, entre estudantes, bibliotecários e outros profissionais que atuam nas bibliotecas escolares em diversas regiões. A amostra foi composta por 25% desse público que respondeu às questões que foram analisadas e serão apresentadas a seguir.

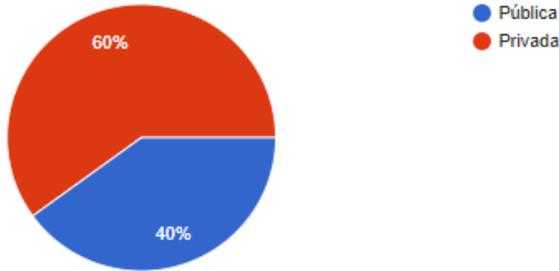
### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para conhecer as práticas desenvolvidas pelos profissionais que atuam nas bibliotecas escolares (formados em Biblioteconomia ou não) durante o período de isolamento físico, foi realizada a pesquisa com as pessoas que compõem o grupo no *Whatsapp* de bibliotecários e bibliotecárias da área escolar, que no início de maio de 2020, tinha 102 membros de profissionais que atuam em escolas em diferentes regiões do país.

Em relação aos respondentes, 85% eram bibliotecários e outros 15% eram profissionais que atuam em bibliotecas escolares, mas tem formação em outras áreas como Pedagogia e Letras. Destaca-se que

em 2020, 60% atuam em bibliotecas escolares da rede privada (Figura 1).

**Figura 1** – Tipo de biblioteca escolar.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Quando perguntados sobre cursos que esses profissionais fizeram ao longo da carreira que estivesse relacionado à área escolar, foi possível verificar que 15% não fez cursos relacionados, mas outros 8% fizeram cursos na área de mediação da leitura, contação de histórias, competência em informação, inclusão e acessibilidade, letramento, biblioteca escolar, história em quadrinhos, *marketing*, *bullying* e formação pedagógica. Alguns fizeram especialização em biblioteca escolar ou a pesquisa do mestrado/doutorado foi focada nessa área. Esse dado é muito interessante, pois demonstra o interesse dos profissionais em buscarem capacitações voltadas ao ambiente que atuam, o que permite que desenvolvam seu trabalho de forma mais efetiva.

A mesma pergunta foi feita para identificar os tipos de capacitações que já tinham feito antes da pandemia em relação aos recursos e tecnologias educacionais; 20% não fez, mas outros 80% fizeram os seguintes cursos: ferramentas colaborativas do *Google*, pesquisa acadêmica na *web*, *e-books*, *software* de automação de bibliotecas diversos, mediação tecnológica, elaboração de projetos no ambiente virtual, letramento digital, *Google for Education*. Aqui, percebe-se uma lacuna em conhecer demais ferramentas de ambientes virtuais de aprendizagem, gamificação, realidade virtual, *software* voltado para criação e edição de vídeos, educação a distância, entre outros que podem os auxiliar a promover serviços

mais híbridos nas bibliotecas escolares atingindo também estudantes de forma *on-line*.

A educação presencial não dá mais conta das demandas da nova geração, que cada vez mais vive numa sociedade e cultura digital. Então, torna-se necessário que os profissionais que atuam em bibliotecas escolares busquem conhecer mais as tecnologias educacionais que visam ressignificar e potencializar o processo de ensino e aprendizagem com o uso de diferentes recursos tecnológicos, para fins pedagógicos voltados ao auxílio de docentes e estudantes na construção do conhecimento.

Dessa forma, foi questionado como está sendo a adaptação neste período em que o ensino passou a ser feito de forma remota, os profissionais responderam que:

**Quadro 1 – Resposta dos profissionais.**

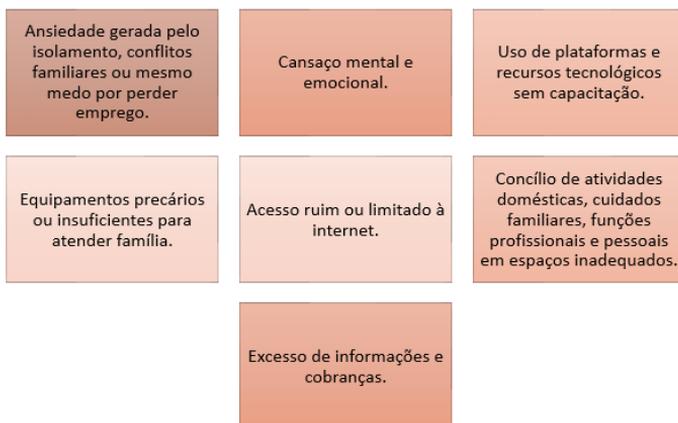
Tenho colaborado com estratégias de programação cultural
Estava de férias e agora que retornei estou elaborando atividades on-line para os alunos
Estou atuando em impressões de atividades
Desafiadora, porém, instigante pelas oportunidades de mostrar uma nova visão, bem como novas prestações de serviços informacionais da biblioteca.
Envio os livros online
Primeiro foi mais difícil, mas aos poucos fui me adaptando as ferramentas e agora está mais tranquilo.
Tenho dificuldade tecnológicas,
Estou auxiliando professores tanto na aula online, como fazendo home office de catalogação e pesquisas.
Sigo trabalhando de home office, dando aulas, suporte de pesquisa a comunidade e catalogando os materiais que estavam pendentes.
Me sinto as vezes perdida, principalmente porque nos últimos anos não tive tanto contato com os anos finais como gostaria

<p>Adaptei o projeto de leitura semanal para que as crianças contem o que estão lendo durante a quarentena. Dei continuidade ao projeto de leitura obrigatória, pois a atividade já seria executada com as famílias no AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) do sistema de ensino que o colégio utiliza. Faço parte da equipe de suporte técnico e auxilio as coordenações.</p>
<p>Não estou atendendo os estudantes e nem fazendo a hora do conto.</p>
<p>Adaptação tranquila. Estou trabalhando no processamento técnico em Home Office e tenho ido a Escola separar os livros solicitados pelos alunos através do e-mail e deixar na portaria para buscarem quando puderem.</p>
<p>Ajudando nas plataformas digital e atividade de contação de história online</p>
<p>Sem adaptação. Férias + suspensão contrato de trabalho - PM 936.</p>
<p>Não está sendo fácil, mas vamos no adequando a aprendendo com a situação.</p>
<p>A PMF criou comum portal educacional onde os profissionais desenvolvem suas atividades para as crianças. No caso da biblioteca foi criado uma página com links, livros em pdf e vídeos de mediação de leitura.</p>
<p>A adaptação tem sido difícil por trabalharmos em um novo formato.</p>
<p>Estamos realizando tratamento técnico em casa, gravações de histórias para os professores que solicitam, e para os alunos da Educação Infantil ao 5º ano do Fundamental I. Estamos organizando o Moodle da Biblioteca para que possamos colocar algumas informações e interagir mais com os alunos.</p>
<p>Está sendo bem desafiador. Buscando conhecer novas tecnologias e ferramentas que possibilitem o atendimento remoto.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Percebe-se grandes iniciativas no apoio à coordenação pedagógica, docente e também aos estudantes. Mesmo não dominando muitas tecnologias, foi um momento marcado por aprendizagens constantes, adaptações, desafios, ajustes de trabalho, entre outros conforme explícitos nos comentários selecionados. Além disso, foi uma época marcada por dificuldades (psicológicas, tecnológicas, físicas etc.), conforme figura a seguir (Figura 2).

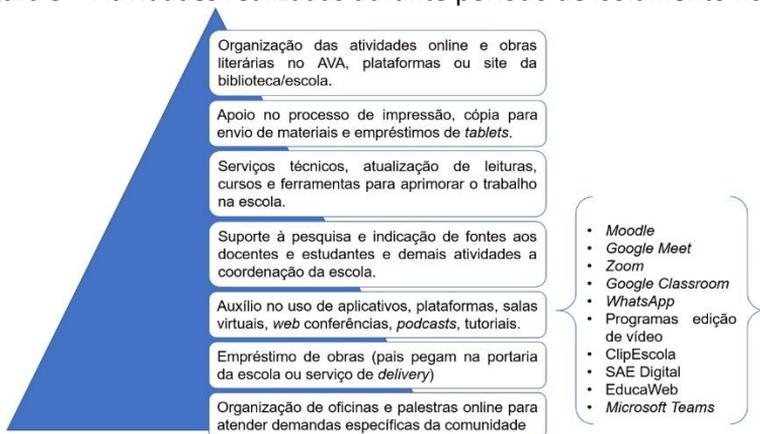
**Figura 2** – Dificuldades no período de isolamento físico.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Além de todas as demandas para exercer o trabalho mediante condições psicológicas, físicas e tecnológicas adversas, muitos profissionais destacaram ser um período difícil para conciliar as atividades laborais com as pessoais. Mesmo com essas dificuldades, durante todo o período de pandemia e isolamento físico, os profissionais que atuam em bibliotecas escolares buscaram auxiliar a equipe administrativa e docente no processo de ensino remoto, assim como ajudar os estudantes na aprendizagem de acordo com a Figura 3.

**Figura 3** – Atividades realizadas durante período de isolamento físico.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Na Figura 3, é possível perceber na prática a ressignificação dos profissionais que atuam em bibliotecas escolares, pois tiveram que adaptar os serviços realizados de forma presencial para modalidade remota para continuar a desempenhar seu trabalho, mediando o processo de construção de conhecimento e de apoio ao ensino mesmo em um período conturbado. É significativa a contribuição desses profissionais para garantir a qualidade na aprendizagem mesmo em condições inapropriadas ou até inexistentes, visto que muitos estudantes e docentes nem tinham acesso à internet, equipamentos adequados para essa nova realidade que se instalou durante o período de pandemia.

Os profissionais citaram também alguns recursos de tecnologias educacionais, ferramentas de comunicação, *software* etc., que usaram para promover seu trabalho da melhor forma possível. Também se destaca o uso de alguns recursos voltados para disponibilizar acervos para os estudantes e docentes (Figura 4).

**Figura 4** – Aplicativos, bases de dados, editoras e outros recursos.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Quando perguntados se a escola estava oferecendo alternativas para estudantes, docentes e técnicos que não tenham acesso à internet, 30% dos respondentes informaram que não. Isso demonstra uma grande realidade em nível nacional de exclusão e desigualdades propiciadas pela pandemia no que tange à educação nesse período. Acredita-se que seja necessário aprofundar pesquisas nesse quesito para verificar as consequências dessa exclusão e traçar alternativas para promover ações em prol desses grupos que foram prejudicados

diretamente nesse período. Os demais 70% responderam informando que a escola cedeu equipamentos (*notebooks, tablets* etc.) para as famílias ou cedeu espaço no laboratório da escola para que os docentes pudessem gravar as videoaulas e inserir conteúdos nas plataformas, além disso, também teve o envio de materiais impressos para os estudantes sem acesso à internet.

No que tange à volta ao trabalho de forma presencial, é importante destacar algumas recomendações para a prestação de serviços e/ou reabertura dos espaços das bibliotecas escolares:

- a) Adiar o retorno às atividades presenciais do pessoal do grupo de risco;
- b) Reorganizar as atividades com condições de teletrabalho, redistribuição de tarefas e estabelecimento de turnos;
- c) Redistribuir mobiliário e estações de trabalho de forma que haja distanciamento físico;
- d) Utilizar equipamento de proteção individual (EPI) recomendado pelas organizações de saúde;
- e) Ampliar limpeza dos ambientes físicos e de acervos materiais;
- f) Ampliar quantidade (e qualidade) de serviços *on-line*, assim como a capacitação para desenvolvimento da competência em informação para usar esses recursos;
- g) Melhorar a comunicação e interação com a comunidade interna e externa por meio de telefones e mídias sociais;
- h) Verificar possibilidade de realizar serviço de entrega/*delivery* de materiais;
- i) Aprimorar *site* e canais no *Youtube, Facebook, Instagram* para serem ferramentas atrativas no processo de apoio ao ensino e aprendizagem;
- j) Promover acessibilidade dos recursos pensando nas crianças e adolescentes com necessidades intelectuais diferenciadas, mas também na acessibilidade motora, auditiva e visual.

Enfim, os resultados da pesquisa mostraram importantes ações e iniciativas realizadas por profissionais que estão atuando bravamente em bibliotecas escolares, em condições adversas nesse período difícil de pandemia e isolamento físico. Muitos estão aproveitando a oportunidade para ressignificar suas práticas, adquirindo novas habilidades e conhecimentos, interagindo mais com

outros colegas da área e dentro das escolas com docentes e estudantes. Apesar de todas as dificuldades, acredita-se que esse período trará mudanças positivas para o reconhecimento e valorização das bibliotecas escolares, mas isso vai depender muito do profissional que estiver a frente dela, salvas exceções, as bibliotecas são resultado do trabalho do profissional que a gerencia.

## **5 BREVES CONSIDERAÇÕES**

É preciso ressignificar nosso papel e assumirmos nossas responsabilidades sociais, evidenciando nossa missão como protagonistas e a contribuição das bibliotecas nesse contexto, pensando inclusive no combate às *fake news* e uso ético da informação. Agora é o momento de mostrar que a biblioteca escolar vai muito além de contações de histórias, os profissionais que atuam em biblioteca escolar durante este período devem fazer parte da força-tarefa que as escolas estão organizando, sabemos como gerir a informação, podemos auxiliar as escolas durante esse processo de aulas em sistema remoto.

Ampliar melhorias na higiene, limpeza, dedetização dos ambientes e acervos, assim como verificar formas de controle de circulação, entrada e saída de materiais e de pessoas nos ambientes de forma segura, para evitar contaminação é o mínimo que devemos fazer; podemos ir além implementando serviços e ações que atendam demandas das comunidades internas e externas. Uma sugestão seria a biblioteca ter uma sala virtual aberta no contraturno escolar, para auxiliar os estudantes como realizarem as pesquisas; pode-se pensar em ações para busca de atividades diferenciadas que agreguem aos conteúdos que os professores estão aplicando em suas aulas.

Além disso, as parcerias e trabalhos colaborativos realizados de forma remota ganharam espaço. Torna-se necessário acessar recomendações e Associação dos Bibliotecários e Profissionais da Ciência da Informação do Distrito Federal (ABDF), Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), Comissão brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU)/Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), pois já existem vários protocolos sendo construídos e implementados pelas diversas entidades da área que estão também seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde.

É preciso buscar conexão com a comunidade (interna e externa), seja pela internet ou não, para desenvolver novas formas colaborativas de trabalho e de interação e aproveitar a oportunidade para buscar novos conhecimentos e habilidades no uso de recursos, plataformas e acervos virtuais para ensino básico, pois precisamos pensar numa biblioteca híbrida.

## REFERÊNCIAS

- AMAZONAS (Amazonas). Secretaria Estadual de Educação e Desporto. **Aula em casa: O que é?** 2020. Disponível em: <http://aulaemcasa.am.gov.br/blog/oquee.html>. Acesso em: 27 maio 2020.
- ANDRADE, M. E. A. A biblioteca faz a diferença. *In*: CAMPELLO, B. S. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. Cap. 2. p. 13-16.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 343, de 16 de março de 2020**. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Brasília, DF, 2020.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 395, de 15 de abril de 2020**. Prorroga o prazo previsto no § 1º do art. 1º da Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Brasília, DF, 2020.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer Conselho Nacional de Educação**. Proposta de parecer sobre reorganização dos calendários escolares e realização de atividades pedagógicas não presenciais durante o período de pandemia da COVID-19. Brasília, DF, 2020.
- HILLESHEIM, A. I. de A.; FACHIM, G. R. B. Conhecer e ser uma biblioteca escolar no ensino aprendizagem. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 4, n. 4, p. 64-79, jun. 1999.
- IFLA. UNESCO. **Manifesto para bibliotecas escolares**. 2000. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em: 20 maio 2020.
- MUÑOZ, R.; LOUREIRO, A.; LAUTHARTE JUNIOR, I. J. **A experiência internacional com os impactos da COVID-19 na educação**. 2020. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/artigo-a-experiencia-internacional-com-os-impactos-da-covid-19-na-educacao0/>. Acesso em: 25 maio 2020.
- REIMERS, F. M.; SCHLEICHER, A. **Um roteiro para guiar a resposta educacional à Pandemia da COVID-19 de 2020**. 2020. Disponível em: <https://institutoayrtonsenna.org.br/content/dam/institutoayrtonsenna/hub-socioemocional/um-roteiro-para-guiar-a-resposta-educacional-a-pandemia-da-covid-19-de-2020-por-fernando-reimers-e-andreas->

schleicher.pdf?utm\_source=site&utm\_medium=estudos-corona-1205.  
Acesso em: 27 maio 2020.

# **DESAFIOS E REINVENÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS(AS) EM TEMPOS DE PANDEMIA: AÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO**

Adriana dos Santos Rosa  
Denizete Lima de Mesquita  
Francisca das Chagas Viana  
Jorge Raimundo da Silva  
Patrícia Reis M. Sales

## **1 INTRODUÇÃO**

A sociedade vem passando, nos últimos meses, por uma mudança em praticamente todos os aspectos relacionados à vida. Essas mudanças vêm interferindo diretamente nas práticas pessoais e profissionais. A notícia do surgimento dos primeiros contágios pelo novo Coronavírus e sua rápida proliferação por vários países, trouxe para a sociedade, a necessidade de mudanças de hábitos com vistas a conter o contágio em massa de pessoas e consequente superlotação de hospitais.

Para entender o contexto em que se estabeleceu essa mudança, faz-se necessário descrever de forma breve, o que a originou, e para isso, adentramos no universo da doença denominada como COVID-19. Uma sequência de fatos é relatada no documento da Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS (2020):

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos. Uma semana depois, em 7 de janeiro de 2020, as autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado um novo tipo de coronavírus. Os coronavírus estão por toda parte. Eles são a segunda principal causa de resfriado comum (após rinovírus) e, até as

últimas décadas, raramente causavam doenças mais graves em humanos do que o resfriado comum. Ao todo, sete coronavírus humanos (HCoVs) já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV (que causa síndrome respiratória aguda grave), MERS-COV (que causa síndrome respiratória do Oriente Médio) e o, mais recente, novo coronavírus (que no início foi temporariamente nomeado 2019-nCoV e, em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2). Esse novo coronavírus é responsável por causar a doença COVID-19 (OPAS, 2020).

Conforme explicitado no documento da OPAS (2020), os coronavírus em suas diversas denominações são comuns em toda parte do mundo. Porém, a maioria deles possui sintomatologias de forma leve, não causando tantos danos sérios às pessoas que o contraem. No entanto, a COVID-19 tem provocado síndrome respiratória grave e levando uma grande quantidade de pessoas a necessitar de internação, do uso de respiradores mecânicos, bem como provocado um elevado número de óbitos em todo o mundo.

Ainda tratando do retrospecto em torno do tema da COVID-19, ressalta-se as anotações no documento da OPAS (2020), destacando-se os seguintes fatos:

Foi declarado em 30 de janeiro de 2020, que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia (OPAS, 2020).

Diante da crise sanitária e do risco de mortes por causa da doença, algumas ações recomendadas por organizações de saúde foram amplamente divulgadas em mídias televisivas e sociais de internet. Dentre as ações que envolvem medidas para evitar a proliferação do contágio, temos: o distanciamento social, lavar as

mãos com água e sabão, usar álcool em gel para higienizar as mãos, usar máscaras, utilizar álcool 70% para higienizar superfícies e materiais que detêm um potencial de contaminação.

O distanciamento social aportou na vida das pessoas em praticamente todo o mundo. A ausência de medicações e vacinas para o combate a COVID-19 fortalece o discurso de que ficar em casa e manter uma distância segura em caso de movimentação necessária – há profissionais que exercem atividades essenciais e que, portanto, precisam sair de casa – são, ainda, as melhores alternativas para prevenção.

No contexto das ações não farmacológicas para a minimização dos danos provocados pela COVID-19, o distanciamento social é, segundo a OMS (2020), a forma mais eficaz para diminuir a proliferação do vírus. Diante de tal recomendação, vários países passaram a decretá-lo como medida de contenção, trazendo para o cotidiano das pessoas a necessidade de readaptação dos fazeres sociais e profissionais.

No tocante às atividades profissionais, empresas e instituições de vários ramos passaram a instituir o trabalho remoto para as atividades possíveis de serem executadas e para àquelas consideradas essenciais onde é obrigatória a presença dos profissionais *in loco*, são adotadas medidas que visem diminuir o contato entre as pessoas, bem como adoção do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) a depender do tipo de trabalho executado.

Os profissionais que passaram a executar suas tarefas laborais a partir do ambiente doméstico, têm enfrentado inúmeros desafios, especialmente os que necessitam adaptar as atividades tradicionalmente e majoritariamente presenciais para uma realidade remota através da rede mundial de computadores, a exemplo dos bibliotecários.

Considera-se relevante estes apontamentos relacionados à COVID-19 nessa abordagem introdutória, para uma melhor compreensão do corpo teórico e empírico em torno do tema atuação bibliotecária em tempos de pandemia. É importante destacar que esse contexto tem exigido dos bibliotecários postura proativa, capacidade de adaptação a uma nova realidade que, embora temporária, exige que se façam reflexões sobre a prática profissional e que tal reflexão se reverbere em novas ações e fazeres para continuar prestando

serviços informacionais e suporte aos interagentes das unidades de informação.

Adota-se, nesta produção, a denominação do termo interagente em substituição ao termo usuário – mais conhecido na Biblioteconomia –, conforme proposição apresentada por Correia (2014, p. 37), onde ela diz que tal denominação refere-se “[...] ao sujeito social e cognitivo que busca informação com vistas a solucionar questões de ordem pessoal, profissional ou acadêmica e que conta com o bibliotecário na condução desse processo de forma mais interativa e parceira”.

## **2 REFLEXÕES SOBRE O LUGAR DA INFORMAÇÃO E DA INFODEMIA NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19.**

Inicia-se esse momento tecendo considerações sobre a informação como direito constitucional previsto na Legislação Brasileira, conforme assegura a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/1988), que trata dos Direitos e Garantias Fundamentais, em seu Art. 5º, parágrafo XIV, quando diz que “É assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.” (BRASIL, 1988). Isto posto, podemos dizer que a informação se configura como ativo determinante na vida das pessoas.

No caso da Pandemia de COVID-19, a informação verídica é chave para a prevenção. Não é demais ressaltar a importância das ações de bibliotecários(as) no processo que visa disseminar informações as quais possam ajudar os interagentes a terem acesso a conteúdo e fontes de informações seguras que sirvam de instrução para que se tornem sujeitos aptos a enfrentarem as dificuldades advindas da crise sanitária mundial causada pela COVID-19 e os auxiliem na proteção de um bem inviolável que é a vida.

A importância da informação para o combate ao novo coronavírus pode ser constatada através do documento (A COVID-19..., 2020, p. [1]) que traz o seguinte trecho: “A melhor forma de prevenir e retardar a transmissão é estar bem informado sobre o vírus que provoca a COVID-19, a doença que ele causa e como ele é disseminado”.

Na contramão da informação como referente positivo para o combate ao novo Coronavírus, apresenta-se um fenômeno que tem

atrapalhado as ações de enfrentamento a esse momento turbulento, conhecido como Infodemia. Ele entra neste contexto de pandemia como um “Excesso de informações, algumas precisas e outras não, que tornam difícil encontrar, fontes idôneas e orientações confiáveis, quando se precisa” (OMS, 2020 apud OPAS, 2020, p. [2]).

Considerando a importância da informação e dos riscos à saúde decorrentes da manipulação ou falsificação desta, no processo de enfrentamento desta pandemia, defende-se que a atuação de bibliotecário(as) seja de relevância ímpar, pois são profissionais capacitados para localizar, organizar e disseminar informações fidedignas sobre preservação da saúde e da vida da população.

Considerando todos os fatos tratados neste espaço e que se movimentam em torno da pandemia de COVID-19, e da ocorrência do trabalho remoto dos bibliotecários, elaborou-se a questão-problema desta investigação. Na busca por caminhos que possam ajudar a mostrar possibilidades para responder a essa inquietação, apresenta-se um objetivo principal que direciona a investigação. Estes elementos são essenciais para a construção da pesquisa e serão apresentados na seção a seguir.

### **3 ATUAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS(AS) E A PANDEMIA DE COVID-19: CONSIDERAÇÕES SOBRE ATIVIDADE REMOTA**

As atividades bibliotecárias, por longo período, foram executadas quase que exclusivamente em espaços físicos delimitados por bibliotecas de diferentes categorias/classificações. Porém, há tempos tais práticas começaram a se modificar, principalmente com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o fortalecimento da internet. Estes fatores têm corroborado para que muitos bibliotecários passassem a trabalhar em bibliotecas no ciberespaço e na virtualidade.

Em um breve retrospecto, traz-se para esta análise, considerações sobre a mudança que parece se fazer necessária de tempos em tempos, quando a humanidade é surpreendida por algum evento de proporções mundiais, seja ele o surgimento de uma tecnologia que modifica o fazer das carreiras profissionais, das áreas científicas e acadêmicas, seja algo mais complexo que obriga a humanidade a se reinventar, como é o caso das guerras e das pandemias.

A partir dessas considerações, traçou-se a questão que guia este trabalho: que ações estão sendo realizadas pelos bibliotecários e bibliotecárias que trabalham em bibliotecas de Universidades Federais na região Nordeste do Brasil, por meio trabalho em *home office*, em virtude da pandemia da COVID-19? Diante de tal questionamento, apresenta-se como objetivo principal da investigação: mapear as ações realizadas por bibliotecários e bibliotecárias que trabalham em redes, diretórios ou sistemas de bibliotecas de Universidades Federais da região Nordeste do Brasil, a partir do contexto do trabalho remoto em decorrência da pandemia da COVID-19.

Partindo dessa inquietação e diante da atual conjuntura, cabem algumas reflexões: a primeira delas é sobre a necessidade de construção de uma consciência profissional e de competências para lidar com o novo, para organizar o tempo e um espaço de trabalho que até então era impossível de ser concebido como ambiente para execução de tarefas de um bibliotecário; a outra, é sobre trabalhar em casa enfrentando os diversos desafios impostos, é sobre rever modos de realizar as atividades rotineiras de uma biblioteca sem nenhum contato físico com seus interagentes.

Uma questão que não pode ser ignorada é que esse novo formato de trabalho surgiu de forma inesperada e ocorreu em meio a uma “tempestade epidemiológica”. As ações realizadas não surgiram de um movimento originado após estudos científicos e/ou conversas com os interagentes. Essas ocorrências sugerem a importância do planejamento para a execução de ações em meio às adversidades.

Com o passar dos anos e a inserção de novas tecnologias em vários espaços sociais, alguns papéis profissionais mudaram completamente. O cenário da pandemia de COVID-19 e a obrigatoriedade do distanciamento social, traz para os bibliotecários a necessidade de ressignificar seus fazeres de modo que, continue proporcionando a seus interagentes meios de acesso e uso de informações que atendam a seus anseios e necessidades.

Ao garantir serviços e proporcionar o acesso à informação, o bibliotecário se porta como verdadeiro cidadão, pois, segundo Demo (1995, p. 1), a cidadania é definida como “[...] a competência humana de fazer-se sujeito, para fazer história própria e coletivamente organizada”. Na atual circunstância, a garantia da oferta de serviços de profissionais dessa categoria se torna um diferencial para a sociedade.

Diante do exposto, considera-se pertinente conhecer como estes profissionais estão trabalhando para continuar atendendo aos interagentes das bibliotecas. Assim, para a concretização do objetivo geral, faz-se necessária a adoção de um conjunto de métodos para a obtenção de dados e sua posterior apresentação/tabulação e análise. A esse conjunto de métodos, denominamos de Percurso metodológico, sua descrição será um diálogo constante com o problema e com o objetivo geral apresentados.

#### **4 PERCURSO METODOLÓGICO**

Trata-se de uma pesquisa empírica, baseada em acontecimentos recentes e decorrentes da pandemia causada pela COVID-19 e que tem provocado grandes mudanças nas vivências e práticas profissionais. Tem como objetivo principal, mapear as ações realizadas por bibliotecários que trabalham em bibliotecas de Universidades Federais da região Nordeste do Brasil, por meio do trabalho remoto instituído em decorrência do distanciamento social, principal medida de contenção da proliferação e contágio do novo coronavírus.

Diante do objeto exposto, a pesquisa se enquadra como exploratória e descritiva, e possui uma abordagem quanti e qualitativa. O estudo exploratório tem como finalidade principal fornecer subsídios suficientes para que o pesquisador possa se apropriar da temática a ser estudada. Para Triviños (2007), grosso modo, o estudo exploratório colabora com o planejamento e desenvolvimento das pesquisas descritivas é justamente a fase exploratória da pesquisa que fornece os elementos indispensáveis à fase posterior. Os estudos de natureza descritiva, complementa ainda Triviños (2007), têm como principal foco conhecer seu objeto de estudo, de forma que possibilite descobrir e descrever as características de determinados fenômenos ou populações.

Ainda no trajeto que busca a adoção de métodos e técnicas para a efetivação desta investigação, adotou-se uma estratégia para a coleta de dados baseada na identificação de páginas de redes sociais na internet com um viés descritivo e com um nível de análise não aprofundada. Recorrendo a teorias que fundamentam pesquisas que têm como campo para o levantamento de dados em Redes Sociais na Internet, cita-se Camboim, Bezerra e Guimarães (2015, p. 125-126) e as referências teóricas por eles usadas:

As abordagens de pesquisa na internet tanto podem assumir um caráter quantitativo quanto qualitativo. Segundo Batista (2012) estudos quantitativos utilizam-se basicamente das enquetes e questionários virtuais. No que diz respeito às pesquisas qualitativas, Flick (2009) cita a entrevista on-line, os grupos focais on-line, observação participante, a etnografia virtual, estudos de interação e de traços de interação, além da análise de documentos on-line.

Partindo desta perspectiva, entende-se que no rol das técnicas de pesquisa citadas por Flick (2009 apud CAMBOIM; BEZERRA; GUIMARÃES, 2015, p. 126), a análise de documentos *on-line* foi a que mais se aproximou da construção metodológica que visou a concretização do problema e objetivo da investigação. Neste caso, considera-se como documentos *on-line*, as páginas das redes sociais das bibliotecas elencadas na amostra, todo o material armazenado naquele espaço que foram coletados no período entre 15/03/2020 a 15/05/2020. Ressalta-se que sem estes documentos não seria possível o mapeamento e análise das ações desenvolvidas pelos bibliotecários e bibliotecárias das IFES do Nordeste Brasileiro durante o *home office* no período de pandemia de COVID-19.

Para o universo investigado, fez-se um recorte geográfico englobando as bibliotecas centrais das IFES da Região Nordeste: Universidade Federal de Alagoas (UFAL), Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB), Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB), Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal do Cariri (UFCA), Universidade Federal da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), Universidade Federal do Piauí (UFPI), Universidade Federal de Sergipe (UFS), Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA).

Enquanto recorte cronológico, analisou-se os meses de março a maio de 2020, mais precisamente entre os dias (15/03/2020 até 15/05/2020), período em que inicia a suspensão das atividades acadêmicas em algumas IFES. No caso das atividades administrativas, não há um documento específico para a liberação da prestação de serviços da modalidade presencial para o *home office*; a liberação seguiu para o conjunto de serviços que compõem as universidades, neles, incluem-se os executados por bibliotecários.

A escolha pela data fim do dia 15/05/2020, para esse recorte, ocorreu em virtude da necessidade de se estabelecer um período para se efetivar todas as etapas da pesquisa, e também, considerando os períodos de prorrogação dessas atividades, logo, não se tem certeza de quanto tempo os bibliotecários terão que realizar suas atividades a partir de casa e o quanto farão uso das redes sociais para publicizar as atividades que estão realizando.

Em virtude da necessidade de fazer uma identificação minuciosa das ações divulgadas, foram consideradas para fim de coleta de dados as páginas institucionais das IFES e as redes sociais das bibliotecas dessas instituições. Devido à quantidade de redes sociais existentes, foram selecionadas aquelas que permitissem postagens com uso de imagem e texto que ultrapassassem o número de 500 caracteres. Nesse sentido, as redes sociais escolhidas foram o *Instagram* e o *Facebook*.

Para seleção das redes sociais a serem pesquisadas, utilizou-se como embasamento o estudo Relatório do Digital 2020, publicado pelo *We Are Social*. Nesse estudo, encontra-se o artigo *The Next Web*, onde Kemp (2020) demonstra que o *Facebook* e o *Instagram* estão entre as principais redes sociais utilizadas.

Apesar de vários desafios nos últimos anos, o Facebook ainda é o principal dos pop quando se trata de redes sociais. As tendências nos números de usuários relatadas nos anúncios de resultados da empresa sugerem que a plataforma já deveria ter ultrapassado a marca histórica de 2,5 bilhões de usuários ativos mensais (MAU), e os números de usuários continuaram a crescer constantemente na maioria dos países durante 2019. [...] TikTok subiu para o sexto lugar no ranking global de aplicativos móveis por usuários

ativos mensais em 2019. Por contexto, o TikTok ainda está atrás do WhatsApp, **Facebook**, WeChat e **Instagram**, mas já está à frente de todas as outras plataformas sociais. (KEMP, 2020, tradução nossa, grifo nosso).

Elaborou-se dois critérios básicos para inclusão e exclusão das instituições pesquisadas: ser biblioteca universitária e possuir diretório/rede/sistema de bibliotecas. A partir do primeiro critério, verificou-se que nem todas as bibliotecas das IFES que ofertam o ensino superior são classificadas/categorizadas como bibliotecas universitárias, como é o caso dos Institutos Federais de Educação que ofertam ensino superior. Essas instituições apresentam algumas particularidades. Conforme definição elaborada e proposta por Moutinho (2014, p. 71) em sua dissertação de mestrado: “[...] percebemos que uma melhor definição voltada para os tipos de usuários para quem essas bibliotecas prestam serviços, seria melhor denominada como bibliotecas multiníveis”.

No que se refere ao segundo critério, constatou-se através das informações constantes nas páginas institucionais das IFES, em guia específica sobre as bibliotecas, que todas elas possuem estrutura de organização em forma de diretório, rede ou sistema e que, geralmente, é na biblioteca central que funciona a gestão. Desse modo, é nela que ocorre o planejamento macro das ações e serviços em comum que devem ser executadas pelas demais pertencentes à rede, diretório ou sistema.

Dando continuidade ao processo de coleta de dados para identificação das ações promovidas por bibliotecários que trabalham nas IFES, analisou-se as informações contidas nas páginas das bibliotecas dentro dos *sites* das universidades, onde foi possível localizar dados como: funcionamento do Diretório, Rede ou Sistema, contatos (*e-mails*, telefones) e perfis de redes sociais, dentre outras informações.

Como nem todos os *sites* continham informações sobre redes sociais das bibliotecas, recorreu-se também ao buscador do *Google* na tentativa de localizá-los. Nessa etapa, foram utilizados os recursos de busca booleana, bem como as próprias redes sociais (*Facebook* e *Instagram*), por meio da utilização de palavras chaves no localizador destas. Desse modo, foi possível fazer a identificação dos perfis dos

Diretórios, Redes ou Sistemas ou da Biblioteca Central da universidade.

Ressalta-se que, geralmente, a gestão do Diretório, Rede ou Sistema de bibliotecas das Universidades Federais funciona na Biblioteca Central, onde são elaborados os planejamentos e as estratégias de ações que devem direcionar o trabalho nas demais bibliotecas que compõem o sistema. Desse modo, adotou-se como direcionamento para a pesquisa as redes sociais do Diretório, Rede ou Sistema de Bibliotecas e na inexistência de perfis para estes, buscou-se as redes sociais das bibliotecas centrais.

Ao localizar os perfis, observou-se quais possuíam publicações postadas entre o período delimitado (15/03/2020 e 15/05/2020), para proceder com a coleta de informações. Tendo em vista o período eleito para coleta, verificou-se que das 18 universidades, apenas 17 possuíam redes sociais com postagens referentes ao período acima citado. A coleta de informações nos perfis de redes sociais das bibliotecas se deu a partir da suspensão da data em que as universidades declararam a suspensão de suas atividades presenciais e a recomendação para a realização de trabalho remoto.

Paralelo ao processo de coleta de informações nas páginas institucionais e perfis nas redes sociais das bibliotecas, fez-se o levantamento e leitura dos *posts* a fim de categorizar as publicações. Para a elaboração do arcabouço teórico, houve uma pesquisa bibliográfica a fim de delimitar as etapas da pesquisa. Considera-se relevante destacar que, em virtude do pouco tempo de início da pandemia no que se refere à produção científica, as produções que versam sobre a temática da COVID-19 e seus desdobramentos estão concentradas majoritariamente nas áreas da saúde, economia e tecnologias, apesar dos esforços de profissionais e pesquisadores das diversas áreas do conhecimento em buscar compreender sobre a atual realidade.

Após a leitura das fontes informacionais e das coletas de dados, realizadas entre os dias 15/03/2020 à 15/05/2020, fez-se a tabulação das informações, as quais foram organizadas em planilhas Excel para posterior análise em busca de respostas para o questionamentos direcionadores da pesquisa e a consecução do objetivo proposto, a saber: mapear as ações realizadas por bibliotecários que trabalham em redes/sistemas de bibliotecas universitárias da rede federal na Região

Nordeste do Brasil, a partir do contexto do trabalho remoto em decorrência da pandemia da COVID-19.

As informações coletadas nas redes sociais foram organizadas considerando cinco categorias, previamente estabelecidas: 1) postagens sobre a biblioteca e ações promovidas pelos bibliotecários(as) da IFES; 2) postagens sobre ações promovidas pela IFES; 3) postagens sobre ações promovidas por outras instituições e/ou pessoas sem vínculo com a IFES; 4) informações sobre a pandemia/COVID-19; e 5) postagens sobre assuntos diversos. Para melhor leitura e compreensão dos achados, recorreu-se ao uso de gráficos conforme explicitados abaixo.

## **5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Sabe-se que à medida que a infecção pelo novo coronavírus passou a atingir vários países, teve-se ampla divulgação nas mídias televisivas e de internet sobre a COVID-19, desde os sintomas básicos que a doença provoca até as medidas que devem ser adotadas para diminuir as possibilidades de contágio. Por ser uma doença nova e com poucas informações científicas acerca de tratamento, as medidas preventivas para diminuir as chances de contágio se tornaram as principais aliadas nessa verdadeira batalha contra o vírus.

Tendo em vista ser um vírus de fácil propagação, as autoridades de saúde viram, no distanciamento social, a maneira mais eficaz para proteger a população e evitar a superlotação nos hospitais. Porém, nem todos os países seguiram as recomendações e a doença se espalhou rapidamente por vários países e com alto índice de contágio.

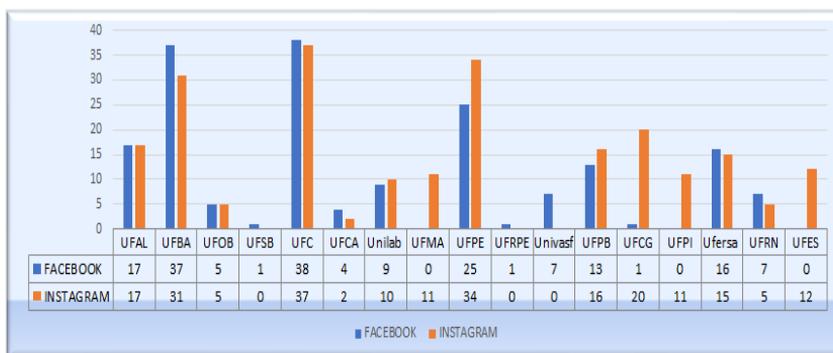
No Brasil, não foi diferente e em pouco tempo o número de infectados aumentou exponencialmente, espalhando-se por vários estados de modo que as instituições não chegaram a elaborar planejamento sobre possíveis recomendações para o distanciamento social, medida já adotada por vários países. Neste ínterim, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou a doença como Pandemia (11/03/2020) e em 17/03/2020 o Ministério da Educação (MEC) determinou a suspensão das atividades acadêmicas na rede federal. Desse modo, as atividades presenciais foram interrompidas de forma abrupta e os servidores se viram diante do desafio de realizar suas atividades laborais a partir de casa.

Estando as bibliotecas no rol de serviços ofertados em sua maioria de forma presencial, os profissionais que nelas trabalham

tiveram que buscar meios de dar continuidade ao atendimento das necessidades informacionais dos interagentes. Portanto, foram necessárias adequações a essa nova realidade por meio da utilização de recursos eletrônicos e digitais para prestar alguns serviços e manter a população informada por meio da utilização das páginas institucionais e das redes sociais na internet como ferramenta de publicização das ações, serviços e produtos e demais informações.

Os dados elencados a seguir retratam de forma minuciosa a análise feita das informações coletadas, visando alcançar o objetivo proposto de mapear as ações realizadas por bibliotecários(as) que trabalham em bibliotecas de Universidades Federais da região Nordeste do Brasil, a partir do contexto do trabalho remoto em decorrência da pandemia da COVID-19. Como mencionado anteriormente, elaborou-se cinco categorias de tipologia de conteúdo das informações para classificar as postagens. A primeira visou identificar as publicações sobre as ações promovidas pelos bibliotecários(as) da IFES, conforme consta na Figura 1.

**Figura 1** – Ações promovidas pela biblioteca e/ou bibliotecários das IFES.

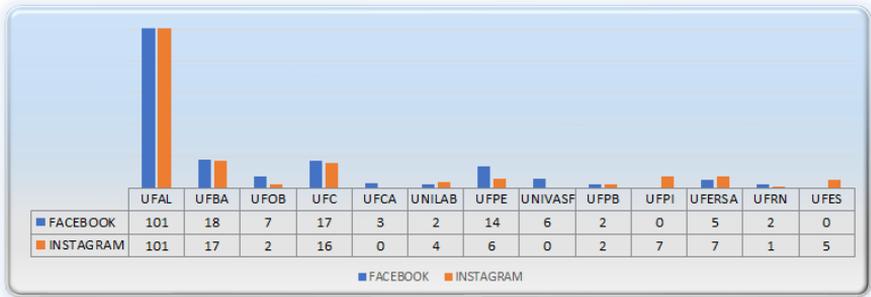


Fonte: dados da pesquisa (2020).

Como pode ser verificado na Figura 1, constatou-se que todas as instituições analisadas apresentam algum tipo de postagem referente a ações realizadas por bibliotecários no decorrer do intervalo estudado. No tocante a esta análise, foi possível identificar várias ações que estão sendo realizadas de modo remoto pelos bibliotecários(as) (Figura 2), dentre as quais pode-se citar: Disseminação Seletiva de Informação – DSI sobre COVID-19; oferta de

minicursos sobre temas variados, como: elaboração de Curriculum Vitae, elaboração de Currículo Lattes, normalização de trabalhos acadêmicos, elaboração de artigos científicos, a arte de falar em público, plágio acadêmico, mecanismo *on-line* para referências, citação em trabalhos acadêmicos: como fazer, entre outros; webconferências, como a realizada pela UFC que tinha a seguinte temática: bases de dados em ciências da saúde; treinamentos de bases de dados e portais diversos; parcerias com bibliotecas virtuais para disponibilização de *e-books* gratuitos, mediante cadastro e/ou uso de chave de acesso; divulgação de *links* de acesso a museus e arquivos virtuais etc.

**Figura 2** – Ações promovidas por outras Instituições e pessoas sem vínculo com a IFES.



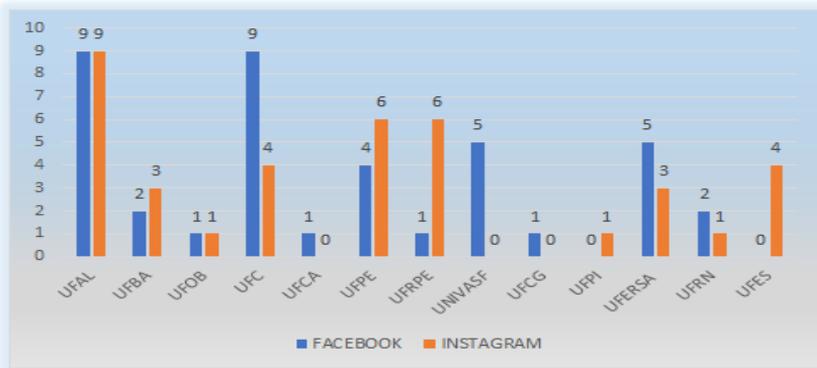
Fonte: dados da pesquisa (2020).

A Figura 2 revela que ocorreu um número significativo de publicação e republicação de conteúdos de outras instituições ou pessoas não vinculadas a IFES. Isso demonstra que foi por meio dessas redes que esses profissionais puderam divulgar atividades elaboradas por outras instituições e empresas que atuam no ramo educacional, a exemplo de editoras, órgãos oficiais mundiais (OMS) e do Brasil como IBICT, CAPES, FIOCRUZ, dentre outras. De fato, as disseminações de ações promovidas por outras Instituições ganham destaque ficando em segundo lugar entre as categorias de análise, contendo 345 postagens, enquanto a categoria mais ativa foi a referente às “ações promovidas pela Biblioteca e/ou bibliotecário(as) da IFES” com 407 postagens.

O que chama atenção, nesse contexto de pandemia, é a pouca atenção voltada a assuntos relacionados a COVID-19. Foram localizadas apenas 78 postagens no período analisado. Sobre essas

ações referentes à pandemia, a UFAL e a UFC ganham destaque ao publicar 31 das 78 publicações dessa categoria. Como pode ser verificado na Figura 3, apenas quatro das 17 IFES não publicaram nada sobre a pandemia/COVID-19.

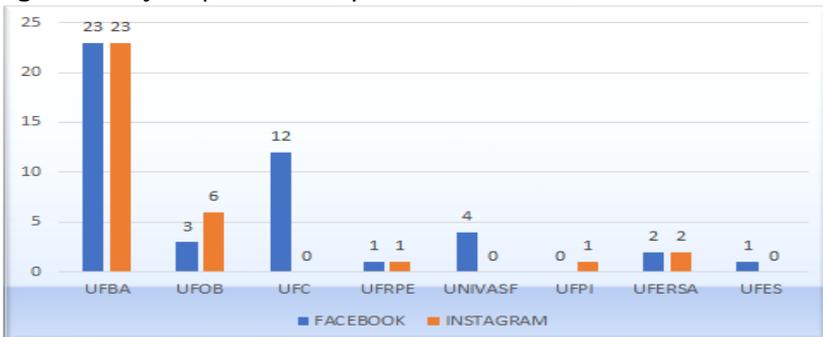
**Figura 3** – Ações sobre a pandemia/COVID-19.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Embora incipiente, identificou-se determinadas práticas informacionais por parte dos perfis das bibliotecas das IFES em questão, no tocante à disseminação das ações desenvolvidas. Essa disseminação tem foco postagens sobre o cotidiano acadêmico administrativo das suas Universidades.

**Figura 4** – Ações promovidas pela IFES.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Em uma pesquisa de cunho qualitativo, muitas inferências podem ser feitas a partir da análise e da coleta de dados. Nesta investigação, foi percebido que os *sites* institucionais talvez não sejam tão utilizados por bibliotecários, uma vez que o uso das Redes Sociais na Internet permite uma maior proximidade e interação entre perfis, os interagentes da biblioteca e a sociedade em geral, a partir das informações postadas. Outra questão a ser observada para o maior uso das redes sociais na internet para divulgação das informações é por permitir uma linguagem mais fácil, objetiva e direta. Textos curtos e explicativos tendem a informar com exatidão a intenção da mensagem, não gerando dúvidas ou ambiguidade.

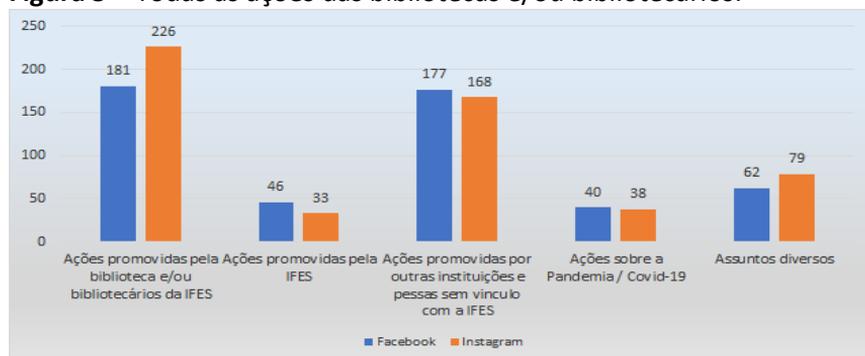
Acredita-se que o processo que envolve a dinâmica da informação em redes sociais na internet, tenha em seu bojo, a interação entre os sujeitos e a movimentação em torno de informações a partir dos *likes* recebidos e dos compartilhamentos das postagens. Ou seja, o trabalho de seguir seus interagentes potenciais e destes replicarem as suas postagens, promove uma maior disseminação das informações que o perfil deseja colocar em ação.

Retomando as considerações sobre as análises e a proposta da divulgação dos canais de comunicação pelos bibliotecários, entende-se que a intenção do uso dessas ferramentas foi o de sanar as dúvidas dos alunos e também orientar em serviços que antes eram presenciais e puderam ser realizados remotamente, como por exemplo: emissão de nada consta, o depósito de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – monografias, dissertações e teses no repositório digital da universidade. Consequentemente, foi percebido que os livros que estavam de posse dos alunos teriam a devolução prorrogada sem prejuízo de multa. No entanto, estava suspenso os empréstimos de livros para que o isolamento social de fato ocorresse.

A Figura 2 demonstra as ações promovidas por outras instituições e pessoas sem vínculo com a IFES investigadas, e pôde-se verificar que há uma quantidade, ainda que pequena, de compartilhamento de ações e informações de interesses comuns entre os interagentes. Estas, oscilam desde cursos de formação, palestras, lançamentos de livros, capacitação acadêmica, perpassando por manifestações culturais. Com isso, confirma-se a proposta do caráter interativo e colaborativo presente nas Redes Sociais na Internet.

Ainda na Figura 2, ao analisar o caso da Universidade Federal de Alagoas, vê-se o quanto a biblioteca dessa instituição oportuniza a divulgação de ações de diversos meios. Entende-se que as Redes Sociais na Internet representam um importante canal de comunicação e, por meio do estudo realizado, percebeu-se que o distanciamento social promovido pela pandemia da COVID-19, demonstra a necessidade das bibliotecas e dos bibliotecários manterem uma relação social digital eficaz e segura tanto quanto a presencial. Nesse sentido, sugere-se a criação e manutenção de uma infraestrutura de Redes Sociais digitais, além de uma atualização que garantam a sua oferta de serviços, ainda que de forma remota.

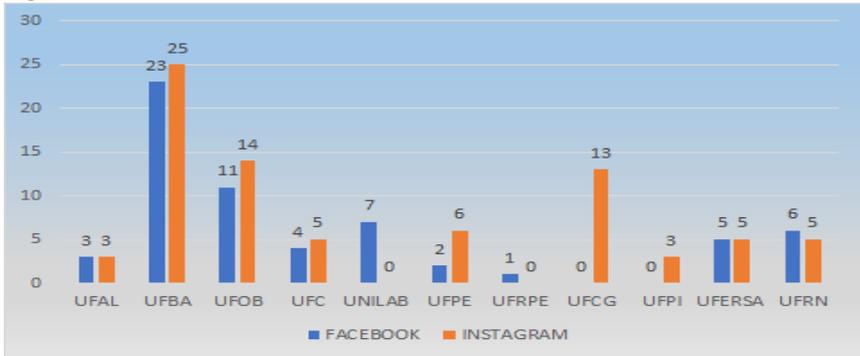
**Figura 5** – Todas as ações das bibliotecas e/ou bibliotecários.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

O uso constante das redes sociais digitais, *Facebook* e *Instagram*, ainda não faz parte da realidade laboral da totalidade das bibliotecas pesquisadas. No entanto, vê-se que a grande maioria disponibiliza informações e a oferta de serviços remotos em suas redes sociais, como evidenciado na Figura 5 que revela a ocorrência de 407 publicações sobre ações promovidas pelas bibliotecas das IFES. Também foi possível notar diante dos resultados da investigação que 13 das IFES analisadas disseminaram informações contendo postagens que fazem referência ao cenário pandêmico (Ações sobre a Pandemia/COVID-19), mesmo que não tenha sido o principal conteúdo das ações promovidas pelas instituições como consta na Figura 5 (Todas as ações das Bibliotecas/Bibliotecários).

**Figura 6 – Assuntos Diversos.**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Na presente análise, observou-se que as IFES dedicam grande parte de suas postagens em Redes Sociais a “Assuntos Diversos” (Figura 6), que podem ser caracterizados por divulgações de trabalhos artísticos e culturais, indicações de livros, divulgação de palestras, homenagens a personalidades regionais ou de destaque nacional, dicas de entretenimento, divulgação de ações afirmativas para a promoção de minorias sociais, sugestões de música, espetáculos de teatro, “repostagens” de temáticas e conteúdos variados. Essas ações, acabam por evidenciar o interesse pela diversidade de manifestações humanas, artísticas e acadêmicas, consideradas como características das Universidades Públicas brasileiras. Outro aspecto relevante a ser destacado é a originalidade e valorização da cultura local que está presente em postagens nas redes sociais investigadas, em uma proposta de valorização de saberes e a cultura como fonte de resistência aliados aos saberes acadêmicos, garantindo assim, a promoção e registro da identidade e memória dos lugares que atuam.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A intenção da pesquisa foi demonstrar as ações dos bibliotecários durante o período de distanciamento social imposto pela pandemia da COVID-19, em um contexto de mudanças de ambiente de atuação (do espaço da biblioteca para a residência) e com a presença de ferramentas já conhecidas como o computador e o acesso à internet. Estes instrumentos que antes eram auxiliares importantes para o labor de bibliotecários e bibliotecárias, tornaram-se protagonistas no processo de efetivação dos fazeres destes profissionais.

O uso efetivo das redes sociais na internet pelos bibliotecários permite que a sociedade tenha acesso a informações diversas e, inclusive, àquelas referentes às medidas de prevenção e higiene sobre o novo coronavírus. Percebe-se que o uso das redes-sociais tem um potencial informativo apenas para o usuário interno que, em sua maioria, são os estudantes. Porém, docentes e técnicos administrativos também são usuários internos.

Como constatadas, as informações postadas, em sua maioria, são referentes ao universo biblioteconômico. Mas a análise dos dados demonstrou que atividades realizadas por bibliotecários podem ser por lá disseminadas a fim de estabelecer relações e fidelizar o usuário, como a divulgação de novas aquisições e os lançamentos de livros, divulgação de cursos e de serviços de plataformas *on-line*, elaboração e divulgação de minicursos, disseminação de informações variadas de interesse do público da academia e a adaptação de serviços já realizados presencialmente para a modalidade de *home office*.

Atividades como ações culturais, oferta de minicursos sobre temas voltados para áreas de pesquisa, em especial, sobre a elaboração de trabalhos acadêmicos, uso das normas da ABNT, APA, entre outras, treinamentos de bases de dados. Percebeu-se que, para este momento de pandemia e de trabalho remoto, fazer uso de redes sociais na internet proporcionou a divulgação de algumas ações que envolveram atividades elaboradas pelos bibliotecários das IFES pesquisadas, e em alguns casos de outras universidades, instituições de pesquisa, plataformas digitais etc.

É importante ressaltar que algumas lacunas foram percebidas durante a pesquisa, dentre elas: dificuldades relacionadas ao levantamento de fontes específicas sobre a temática da COVID-19 no contexto dos fazeres do profissional bibliotecário e dificuldades decorrentes da estruturação de um trabalho que teve como *locus* de pesquisa as redes sociais na internet. Tais dificuldades foram sentidas na estruturação metodológica, por ser, este ambiente, um campo de estudo que exige a adoção e/ou adaptação de métodos diferentes dos já estabelecidos na literatura que respalda os métodos científicos tradicionais. Encontrar o caminho se configura um desafio ao se debruçar sobre um espaço de pesquisa que tem como fonte para coleta de dados, páginas de Redes Sociais na Internet.

Ainda no contexto das dificuldades que envolvem pesquisas onde a busca por fonte de dados tem como pano de fundo as Redes

Sociais na Internet, ressalta-se que a duplicação e/ou a desatualização de algumas páginas, a exemplo do *Facebook* e *Instagram*, são elementos que limitam a ação do pesquisador(es). De um modo geral, as dificuldades em se trabalhar com as vertentes do levantamento teórico e empírico para esta investigação podem ser explicadas pela novidade em torno das temáticas da COVID-19 e de Redes Sociais na Internet como espaço de pesquisa e base para coleta de dados para pesquisas.

Assim, considerando as lacunas apresentadas e outras que possam existir e que não foram alcançadas por esse estudo, chegou-se ao consenso de que são boas as expectativas em torno do uso das redes sociais na internet pelos bibliotecários das IFES arroladas na investigação. Considerando que a pesquisa trata de questões particulares de uma categoria profissional e sua atuação em um momento específico, não cabe adotar generalizações para todos os profissionais bibliotecários. Considera-se também que todas as atividades devem ser coordenadas e planejadas para que em um momento inesperado, bibliotecários saibam como reagir em um tempo adverso.

A análise dos dados coletados demonstrou uma porcentagem relativamente baixa de publicações relacionadas à COVID-19. Esse fato chama a atenção por se tratar de um momento em que a informação se apresenta como um ativo essencial para a prevenção da doença. Não é função desta investigação sobrepor juízo de valor sobre as ações realizadas pelos bibliotecários das IFES do Nordeste Brasileiro, que fizeram parte da amostra. A referência feita sobre essa tímida disseminação de informações sobre assunto de grande interesse mundial tem como intuito abrir um parêntese para reflexões sobre o importante papel do bibliotecário – por exemplo, no combate à Infodemia – quando o mesmo tem capacidade para mediar informações verídicas para os interagentes das informações disponibilizadas nas redes sociais da biblioteca na qual está vinculado.

Finda-se, por este momento, as observações sobre o que fora escrito e mapeado durante a pesquisa. Esse conjunto investigativo foi iniciado no momento em que se decidiu por um público, uma amostra, um ambiente e um contexto. As teorias e o *locus* da pesquisa trouxeram uma riqueza teórica que, entende-se, possa contribuir para a literatura das áreas da Biblioteconomia e da Ciência da informação. Ressalta-se que as lacunas e outros elementos não visualizados

durante todo o processo serão tratados em um novo empreendimento investigativo.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Título II. **Dos direitos e Garantias fundamentais**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 31 maio 2020.

CAMBOIM, L. G.; BEZERRA, E. P.; GUIMARÃES, Í. J. B. Pesquisando na internet: uma análise sobre metodologias utilizadas em dissertações de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na UFPB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 123-134, 2015.

CORREIA, E. C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez., 2014.

DEMO, P. **Cidadania tutelada e Cidadania assistida**. São Paulo: Autores Associados, 1995.

IFLA. **A COVID-19 e o setor de bibliotecas em termos mundiais**. Disponível em: [https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19\\_and\\_the\\_global\\_library\\_field-pt.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19_and_the_global_library_field-pt.pdf). Acesso em: 27 abr. 2020.

KEMP, S. **Digital 2020: 3,8 bilhões de pessoas usam mídias sociais**. Relatórios Especiais. 30 jan. 2020. Disponível em:

<https://translate.google.com/translate?hl=pt-BR&sl=en&u=https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media&prev=search>. Acesso em: 1 jun. 2020.

MOUTINHO, S. O. M. **Práticas de leitura na cultura digital de alunos do ensino integrado do IFPI - Campus Teresina Zona Sul**. 2014. 183f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação. Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo - RS, 2014.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA DE SAÚDE - OPAS. Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a Covid-19. **Folheto informativo**. Disponível em:

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic\\_por.pdf?sequence=3](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf?sequence=3). Acesso em: 20 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA DE SAÚDE - OPAS. **Folha informativa - Covid-19: doença causada pelo novo coronavírus**. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid==875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid==875). Acesso em: 20 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA DE SAÚDE - OPAS. **Combate à Pandemia de Covid-19**. Reunião de alto nível dos ministros da saúde.

Panorama geral das medidas atuais de distanciamento social e evidências necessárias para determinar o momento ótimo para relaxar tais medidas. Documento 1. 10 abril 2020. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52041/OPASBRA\\_COVID19\\_20050\\_por.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52041/OPASBRA_COVID19_20050_por.pdf?sequence=5&isAllowed=y). Acesso em: 20 maio 2020.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 2007.



**Parte II**  
**RELATOS DE**  
**EXPERIÊNCIA**



# PANDEMIA 2020: REABERTURA DAS BIBLIOTECAS E SALAS DE LEITURAS AÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO SESI-SP

Simone Lopes Dias

## 1 INTRODUÇÃO

Vivemos um momento diferenciado devido à atual pandemia do COVID-19, causado pelo novo coronavírus, que exige um distanciamento social para não sobrecarregar o sistema de saúde e prevenir a transmissão do agente infeccioso, ajudando a combater a doença. Esse distanciamento tem modificado as formas de trabalhar, estudar e se relacionar e a biblioteca, mais do que nunca, pode colaborar no desenvolvimento de seus usuários e comunidade, pois vai muito além de apenas prateleiras lotadas de livros. O papel da biblioteca, neste momento delicado vivido por todos, é o de atender as necessidades vitais da população, principalmente por conta do excesso de informação e dilúvio de desinformação que estamos vivendo com as conhecidas *fake news*, adequando sua atuação e dinâmica para as necessidades informacionais atuais.

Em virtude do crescente consumismo compartilhado via Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e difundido pelas supervias de informação com a globalização, Garralón (2015, p. 15) afiança que “uma quantidade imensa de informações surge e desaparece de forma desorganizada e incompleta” inundando a sociedade, sem uma preocupação real com o futuro do planeta e da humanidade”.

Desta forma, os bibliotecários escolares da Rede do Serviço Social da Indústria do Estado de São Paulo (SESI-SP) comprometidos com a educação e disseminação da informação, e apesar do impacto efetivo no ambiente escolar trazido pela disseminação do novo coronavírus e os efeitos provocados pelo isolamento social, conseguiram gerenciar de maneira excelente o fechamento das bibliotecas e salas de leituras, amenizando esta situação através de empréstimos domiciliares nas 133 bibliotecas e 12 salas de leitura espalhadas por todo o estado de São Paulo, fomentando o incentivo ao hábito da leitura e oferecendo entretenimento através de vídeos com temas diversos gravados e disponibilizados através de uma

Biblioteca Virtual (BV) a todos os alunos da Rede Escolar através de seus *e-mails* educacionais. Em consonância com o Manifesto da IFLA/UNESCO (1999, p. 1):

[...] a biblioteca escolar promove serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios.

O objetivo deste trabalho é orientar sobre os cuidados básicos com higiene do acervo e efetividade das ações, pois chega um momento de as atividades voltarem ao normal. Uma “normalidade” que precisa de conscientização e cuidados especiais de limpeza e higienização geral.

Apesar das dificuldades de reabertura, é imprescindível aprimorar a capacidade de atuação das bibliotecas em face da necessidade atual de sua existência, com todos os cuidados necessários a fim de garantir a segurança das equipes das bibliotecas escolares/salas de leituras e de seus usuários.

As bibliotecas escolares da Rede SESI-SP são espaços de pesquisa, leitura, estudo, encontros e formação de público, que têm como objetivo preservar e garantir a democratização do conhecimento e o acesso às novas tecnologias, oferecendo acervo diversificado para atender às necessidades pedagógica, cultural e social da comunidade. Dessa forma, considerando a Lei n.º 12.244/2010 (BRASIL, 2010) que dispõe sobre a universalização das bibliotecas escolares nas instituições de ensino do país, a biblioteca escolar tem o compromisso de se efetivar como espaço de aprendizagem, tornando-se parte integrante do processo educativo.

O Sistema SESI-SP de Ensino conta com 134 bibliotecas escolares, 13 salas de leitura e uma biblioteca técnica, compostas por um acervo de 1.097.071 livros, 60.361 DVD's e assinatura dos principais periódicos de grande circulação no estado de São Paulo, tudo disponível para consulta local e empréstimos domiciliares. As bibliotecas escolares da Rede SESI-SP oferecem ainda atividades de ação pedagógica em parceria com os professores e atividades de promoção cultural que visam o desenvolvimento integral de nossos alunos. Desta forma, mantendo a preocupação com o bem-estar de

todos os envolvidos, prática comum à Rede SESI-SP, realizou-se uma pesquisa bibliográfica de publicações científicas para a criação de um protocolo de ação para atuação durante e pós pandemia da COVID-19.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

De acordo com Lankes (2016, p. 70):

Conhecimento é algo intrinsecamente humano e intimamente ligado às paixões do indivíduo. Conhecimento é dinâmico, está em constante mudança, e é vivo. ... O conhecimento é construído em nossas bibliotecas, nossas universidades, nossas casas, nossos bares e até em nossos carros. Conhecimento é, em uma última análise, a forma como vemos o mundo, e determina como agimos (LANKES, 2016, p. 70).

Verifica-se, desta feita, a importância do trabalho desenvolvido na biblioteca, que tem a missão de melhorar a sociedade facilitando a criação de conhecimento (LANKES 2016, p. 58), uma vez que a biblioteca fomenta a educação com o incentivo à leitura e auxilia na formação do indivíduo. De acordo com Delors (2012, p. 17), “o conceito de educação ao longo da vida aparece, pois, como uma das chaves de acesso ao século XXI” e sua principal função “consiste, antes de tudo, em prover a humanidade da capacidade de dominar o seu próprio desenvolvimento”.

Propiciando o fomento à geração de conhecimento, a biblioteca colabora com o desenvolvimento da humanidade, uma vez que segundo Morin (2011, p. 47), “o homem somente se realiza plenamente como ser humano pela cultura e na cultura”, uma relação perpassada pelo uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e com a rapidez do compartilhamento de informações da contemporaneidade. A informação e o conhecimento passaram a ser elementos primordiais da civilização (MENINO, 2014, p. 30).

Ademais, estabelecida a relevância da biblioteca para a formação e construção do conhecimento da sociedade, foi estipulada então a nova política informacional baseada na diversidade de atividades para todos os tipos de públicos, como docentes, discentes e comunidade. Tudo isso de forma ativa, participativa e crítica, com base no plano de trabalho docente.

Atualmente, com a globalização e seus desafios, a biblioteca escolar se torna peça fundamental na estrutura educacional, uma vez que, de acordo com Stocker (2011, p. 21), a biblioteca é algo vivo que está ali para dar suporte ao conhecimento dos educandos e educadores e é uma necessidade, pois não constitui uma entidade independente,

[...] mas um complemento da escola. Sua Função é a de agente educacional, proporcionando enriquecimento da cultura do aluno nos diferentes campos, dando oportunidade ao seu desenvolvimento sócio intelectual, além de propiciar momentos de lazer e distração através da leitura. É fundamental dentro do sistema educacional, pois como parte integrante do sistema de informação, pode colaborar consideravelmente para a adoção de novos paradigmas (STOCKER, 2011, p. 21).

Além disso, conforme nos elucidam Dantas (2019, p. 50), acervo não é tudo. Há quem acredite que uma boa biblioteca, uma estante recheada de livros, por si só, significa aquisição de conhecimento por parte de seus frequentadores, mas sem a figura de um mediador, isso pode ser impossível ou – sendo bem otimista – muito mais difícil. O bibliotecário precisa respirar livros e leitura e precisa gostar disso, pois os alunos sentem o amor, o entusiasmo e isso estimula a curiosidade pelos livros.

Para que o bibliotecário consiga instigar seus leitores, é preciso que ele, por sua vez, seja um leitor e tenha o máximo de informações possíveis sobre livros, autores, gêneros, lançamentos, a relação com filmes, séries e assim por diante. E seja um profissional atuante e perspicaz, capaz de atuar sob quaisquer circunstâncias com a informação. Desta forma, ressalta-se a transformação vivenciada na Rede de bibliotecas escolares SESI-SP no início de 2020, com o impacto efetivo no ambiente escolar trazido pela disseminação do novo coronavírus e os efeitos provocados pelo isolamento social. No intuito de contribuir com o fomento à leitura e a formação do conhecimento, uma nova forma de atuar foi estabelecida.

O projeto chamado de “Home Office de Leitura” foi o início de um belo trabalho que tem por objetivo levar informação,

conhecimento e leitura para todos os alunos da Rede SESI-SP nesta época de pandemia. Foram gravados mais de 200 vídeos de leitura pelos bibliotecários escolares sobre os mais diversos temas e faixas etárias, como livros infantis, poemas, trechos de livros indicados para o vestibular, fábulas, entre outros. Os vídeos gravados foram colocados em uma Biblioteca Virtual (BV) disponibilizada aos alunos através de seu *e-mail* educacional e pais, alunos e colaboradores tiveram acesso a essas leituras enquanto estavam em quarentena.

Esta ação possibilitou e oportunizou transformar leitura em prazer, atividade de extrema importância na sociedade do conhecimento. Sem a construção da aprendizagem e disseminação do conhecimento, as informações não passam de dados inundando nossa sociedade sem nenhuma utilidade. Alunos de todos os cantos do estado puderam ter em suas casas os livros dos quais tiveram que se afastar e ainda a presença do bibliotecário que estava acostumado a ver todos os dias, diminuindo também a distância e a saudade. A aceitação foi tão grande que a média de acessos diários da BV foi de 3 mil. Como bem nos afiança Puchner (2019, p. 9):

Às vezes tento imaginar o mundo sem literatura. Eu sentiria falta dos livros nos aviões. Livrarias e bibliotecas teriam espaço de sobra nas estantes (e as minhas não estariam transbordando). A indústria editorial não existiria como a conhecemos, nem a Amazon, e não haveria nas em minha mesa de cabeceira quando não consigo dormir à noite. Tudo isso seria lamentável, mas mal arranha a superfície do que seria perdido se a literatura nunca tivesse existido, se as histórias só fossem contadas oralmente e nunca tivessem sido escritas. Um mundo assim é quase impossível de imaginara. Nosso sentido de história, da ascensão e queda de impérios e nações, seria completamente. A maior parte das ideias filosóficas e políticas nunca teria existido, ou teria sido esquecida, porque a literatura que deu origem a elas não teria sido escrita. Quase todas as crenças religiosas desapareceriam junto com as escrituras nas quais foram expressas. A literatura não é apenas para os amantes dos livros. Desde

que surgiu, há 4 mil anos, ela moldou a vida da maioria dos seres humanos que vivem no planeta Terra (PUCHNER, 2019, p. 9).

A leitura desde foi sempre imprescindível à história da humanidade ao possibilitar ao leitor transformar dados em conhecimento, conforme corroborado por Stocker (2011, p. 53) quando cita que “a leitura tem importância fundamental na vida das pessoas. A necessidade de muita leitura está ligada à aprendizagem, haja vista, que propicia a obtenção de informações em relação a qualquer contexto e área do conhecimento”.

E o projeto não para com o fim da pandemia. A Biblioteca Virtual continuará sendo alimentada com cada vez maior variedade de leituras e informações que auxiliarão cada vez mais alunos e professores na construção do conhecimento. Conforme Magaldi e Salib Neto (2019, p. 67), “o que vai diferenciar os vencedores dos perdedores nessa nova era não será a tecnologia que adotam, o capital financeiro que detém, mas sim seu desejo de aprender” e, muito além disso, o desejo, incansável, de se reinventar e aprimorar a cada dia.

Mas há também a necessidade de voltar aos atendimentos presenciais ainda que de forma gradativa. Na preparação para esta reabertura é necessário implementar protocolos de segurança, medidas de distanciamento social, modificações físicas no espaço de trabalho, regras de triagem e rastreamento para garantir o bem-estar e saúde de todos os funcionários, afinal a transmissão do novo coronavírus, causador da COVID-19, pode acontecer através de gotículas de saliva, espirros, acessos de tosse, contato próximo e superfícies contaminadas. De acordo com um estudo americano publicado em abril deste ano no respeitado periódico médico *The New England Journal of Medicine*, descobriu-se que o vírus sobrevive por algumas horas em suspensão no ar ou até dias em certas superfícies. Desta forma, um estudo bibliográfico foi feito para verificar como as bibliotecas e principais órgãos e conselhos voltados a essa área estão se organizando para esta retomada com o intuito de criar um protocolo de atendimento gradual aos usuários da Rede SESI-SP com todas as prevenções e cuidados necessários à preservação do bem-estar e da saúde de todos.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto em questão, embasada principalmente nos protocolos da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e do Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB), de onde foram retiradas as recomendações para o protocolo de retorno às atividades das bibliotecas escolares da Rede SESI-SP. Foram priorizados os artigos mais recentes e de fontes confiáveis e relevantes, compilados nos resultados de forma a oferecer formas de retomada consciente e preventivas contra essa pandemia do COVID-19 e seu transmissor coronavírus, resguardando a todos os envolvidos sem deixar de atender suas necessidades informacionais.

### **4 RESULTADOS**

Conforme a OPAS Brasil, “As pessoas pegam COVID-19 quando tocam em objetos (contaminados) ou superfícies com as mãos ou outra parte do corpo e, em seguida, tocam os olhos, nariz ou boca.” A maioria das pessoas infectadas experimenta uma doença leve e se recupera, mas pode ser mais grave para outras pessoas. A OPAS Brasil (2020) descreve algumas dicas sobre o que fazer para se proteger e evitar transmitir o novo coronavírus:

- a) Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool, para matar vírus que podem estar nas suas mãos;
- b) Mantenha pelo menos 1 metro de distância entre você e qualquer pessoa que esteja tossindo ou espirrando. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Se você estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas – inclusive do vírus da COVID-19 se a pessoa que tossir tiver a doença;
- c) Evite tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas por vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente;
- d) Certifique-se de que você e as pessoas ao seu redor seguem uma boa higiene respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço

- usado imediatamente). Gotículas espalham vírus. Ao seguir uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e COVID-19;
- e) Fique em casa se não se sentir bem. Se você tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, procure atendimento médico. Siga as instruções da sua autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área;
  - f) Pessoas doentes devem adiar ou evitar viajar para as áreas afetadas por coronavírus. Áreas afetadas são países, áreas, províncias ou cidades onde há transmissão contínua -- não áreas com apenas casos importados;
  - g) Os viajantes que retornam das áreas afetadas devem monitorar seus sintomas por 14 dias e seguir os protocolos nacionais dos países receptores; e se ocorrerem sintomas, devem entrar em contato com um médico e informar sobre o histórico de viagem e os sintomas;
  - h) Cubra nariz e boca com um lenço de papel ou com o antebraço ao tossir ou espirrar. Descarte o lenço de papel usado em uma lixeira. Lave imediatamente suas mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos. Se não tiver água e sabão, use álcool em gel a 70%;
  - i) Lave frequentemente as mãos até a altura dos punhos com água e sabão por pelo menos 20 segundos, principalmente depois de ter frequentado um local público ou depois de tossir, espirrar ou tocar nariz ou boca. Se não tiver água e sabão, use álcool em gel a 70%.
  - j) Evite tocar olhos, nariz e boca com as mãos sujas;
  - k) Evite contato próximo. Mantenha uma distância segura (cerca de 2 m) de outras pessoas;
  - l) Não compartilhe objetos de uso pessoal, como talheres, pratos, copos e garrafas;
  - m) Evite aglomerações e mantenha os ambientes ventilados.
  - n) Evite sair de casa sem necessidade;
  - o) Use uma máscara facial de tecido ao sair de casa;

- p) Limpe e desinfete frequentemente objetos e superfícies que são tocadas diariamente, como mesas, maçanetas, interruptores, bancadas, torneiras, instalações sanitárias, telefones celulares e chaves.

Estas recomendações proporcionam uma retomada ao trabalho com segurança a todos os envolvidos no processo. Dentro das realidades de nossas bibliotecas, esta última recomendação é extremamente necessária já que, segundo Hayes (2019):

O coronavírus podem persistir em algumas superfícies inanimadas (como metal, vidro e plástico) por até nove dias e no papel por quatro ou cinco dias; detectável em aerossóis por até três horas, até quatro horas em cobre, até 24 horas em papelão e talvez apenas dois a três dias em plástico e aço inoxidável (HAYES, 2019).

A *American Libraries* (2020) ressalta que “as superfícies duras internas, incluindo mesas, maçanetas, porta-livros e computadores, devem ser limpas diariamente.” Qualquer equipe que trabalha no local deve instituir uma lavagem cuidadosa das mãos, principalmente ao manusear livros ou objetos compartilhados na biblioteca. Importante também que todo material que vier de fora, deve ser guardado em quarentena e limpo antes de ser recolocado em seu local de origem.

Manter os materiais em quarentena e fora de circulação será frustrante, mas somos guardiões de uma longa história, e nossa principal obrigação agora é garantir que haja um futuro longo para o conhecimento e a criatividade registrados, confiados a nossos cuidados. Arenas (2020) descreve algumas regras:

Comunicação: as bibliotecas são espaços seguros: As bibliotecas precisam comunicar que são locais seguros, livres de vírus e confiáveis para os quais as pessoas podem retornar... explicar quais medidas sanitárias higiênicas foram realizadas e quais serão realizadas no espaço físico e nos seus recursos, entre os funcionários e entre os usuários.

Desinfecção de instalações e recursos: A desinfecção e limpeza das bibliotecas (edifícios, mobiliário, equipamento e coleções de trabalho)

devem ser realizadas constantemente e com mais frequência ao longo do dia e pelo tempo. Também implemente medidas de como manter as portas abertas para evitar o contato com maçanetas e puxadores, e janelas abertas mantendo ambiente arejado.

Pessoal disponível e serviços mínimos: Antes de retornar, você precisa saber quem está enquadrado nas categorias de risco de infecção ou contágio.

Medidas de proteção e prevenção do trabalhador: A proteção é mais do que necessária para cuidar da saúde. Alguns padrões de comportamento, higiene e saúde devem ser definidos: usar diariamente luvas e máscaras descartáveis, usar álcool gel, lavar as mãos sempre que possível.

Protocolo de ação antes da preparação das instalações: Uma série de medidas preventivas deve ser executadas para garantir a segurança de todas as pessoas que vão às bibliotecas: por exemplo orientação sobre higiene e manuseio das obras.

Limitação de acesso aos usuários e definição de serviços disponíveis: Para evitar multidões na abertura da biblioteca e garantir a distância de segurança das pessoas, o acesso aos usuários deve ser limitado na quantidade e no tempo adequadas. Essa limitação de acesso leva as bibliotecas e salas de leituras a ter de definir e comunicar aos seus usuários os serviços disponíveis no período de retorno gradual à normalidade.

Investimento: novas aquisições: As bibliotecas devem ressurgir e investir em novos serviços e aquisições de informações e recursos de entretenimento e novos assuntos (ARENAS, 2020, s.p.).

O Conselho Regional de Biblioteconomia (8ª Região, 2020) também compartilhou um alerta com algumas recomendações para o recebimento das obras devolvidas:

- a) Separar os livros em estantes exclusivas;

- b) Receber o livro sempre com luvas e máscaras;
- c) Sempre que possível manter a distância recomendada;
- d) Acomodar o material recebido em estante separada para esse fim;
- e) Não colocar livros recebidos no acervo nos próximos 5 dias, como também não o liberar para empréstimo;
- f) Higienizar as mãos com água, sabão e álcool gel;
- g) Após o período de 6 dias, usando equipamentos de proteção individual (EPI), higienizar capa com álcool 70% ou isopropílico e papel toalha, descartando o papel toalha em seguida;
- h) Higienizar novamente as mãos seguindo protocolos da Organização Mundial da Saúde – OMS e Ministério da Saúde.

Todas essas recomendações são de extrema importância para o bem-estar e preservação da saúde de todos na retomada, mesmo que gradativa, aos processos de trabalho da biblioteca. Desta forma, é possível se manter saudável e, ainda assim, atender com qualidade.

## **5 CONCLUSÃO**

A vida na Terra se transformou e se transforma a cada dia, os conhecimentos são transmitidos de geração a geração, a civilização vai se aprimorando, a ciência se desenvolvendo e a importância das bibliotecas se torna cada vez mais fundamental como repositórios vivos de informações e espaços de aprendizagem e construção do conhecimento.

A evolução da sociedade baseada em informações fomentou a mudança do trabalho desenvolvido nas bibliotecas e se verificou a relevância do papel desempenhado pelo bibliotecário ampliando seu raio de atuação, extrapolando os limites da biblioteca com atividades relevantes orientando os usuários sobre novas realidades e necessidades atuais. Por isso, os bibliotecários da Rede SESI-SP adotarão várias práticas de higiene e ações diárias a fim de manter o atendimento visando a qualidade e a saúde de todos.

Concomitantemente, as orientações e mobilizações sobre os cuidados básicos com higiene do acervo e efetividade das ações não param por aqui. Este protocolo de ações é um início de um longo estudo. Afere-se que o capítulo retrata percepções introdutórias sobre a temática abordada. Deste modo, sugere-se a possibilidade de novas

pesquisas e estudos visando ampliar o escopo e ao mesmo tempo apresentar novas alternativas de ação.

## REFERÊNCIAS

AEROSOL and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. Disponível em: <https://www.nejm.org/doi/10.1056/NEJMc2004973>. Acesso em: 5 maio 2020.

AMERICAN LIBRARIES. How to Sanitize Collections in a Pandemic. Tradução: Chico de Paula. **Como higienizar os acervos de bibliotecas durante uma pandemia?** Especialistas analisam os mistérios do manuseio de materiais bibliográficos durante o período da Covid-19. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/como-higienizar-os-acervos-de-bibliotecas-durante-uma-pandemia/>. Acesso em: 3 maio 2020.

ARENAS, J. M. 7 medidas a tener en cuenta para crear un protocolo de actuación ante la apertura de las bibliotecas. Tradução: Cláudia Anjos; Revisor: Chico de Paula. **Sete medidas a serem consideradas na reabertura das bibliotecas pós pandemia:** há tempo para começar a pensar e planejar um protocolo de ação antes da reabertura das bibliotecas, garantindo a segurança das equipes da biblioteca e de seus usuários. Disponível em: <https://biblioo.cartacapital.com.br/sete-medidas-a-serem-consideradas-na-reabertura-das-bibliotecas-pos-pandemia/>. Acesso em: 3 maio 2020.

CASSON, L. **Bibliotecas no mundo antigo**. 1. ed. São Paulo: Vestígio, 2018.

CORTELLA, M. S. **A escola e o conhecimento: fundamentos epistemológicos e políticos**. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

CRB8 – Conselho Regional de Biblioteconomia. **COVID19**. Alerta Número 42, 01 a 15 de abril, 2020. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/wp-content/uploads/2019/05/BOBNEWS-@Expresso-N%C3%BAmero-42-Abril-2020.pdf>. Acesso em: 3 maio 2020.

DANTAS, G. **A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz: reflexões e dicas para uma mediação eficaz**. São Paulo: Senac, 2019.

DELORS, J. **Educação: um tesouro a descobrir**. São Paulo: Cortez, 2012.

GARRALÓN, A. **Ler e saber: os livros informativos para crianças**. São Paulo: Pulo do Gato, 2015.

HAYES, J. **When the Public Feared That Library Books Could Spread Deadly Diseases “The great book scare” created a panic that you could catch an infection just by lending from the library**. SMITHSONIANMAG.COM. August, 23, 2019. Disponível em: <https://www.smithsonianmag.com/history/during-great-book-scare-people-worried-contaminated-books-could-spread-disease-180972967/>. Acesso em: 5 maio 2020.

IFLA/UNESCO. **Manifesto IFLA/ UNESCO para biblioteca escolar**. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em: 5 maio 2020.

KANAANE, R; ORTIGOSO, S. A. F. **Manual de treinamento**: como desenvolver programas de capacitação, treinamento e desenvolvimento do potencial humano. São Paulo: Atlas, 2018.

LANKES, R. D. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Editora Interciência: Niterói: Intertexto, 2006.

MENINO, S. E. **Educação Profissional e Tecnológica na Sociedade do Conhecimento**. São Paulo: Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2014.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez, 2011.

OPAS Brasil. **Folha informativa COVID-19**. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 5 maio 2020.

PUCHNER, M. **O mundo da escrita**: como a literatura transformou a civilização. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

SAMPIERI, H. R.; COLLADO, C. F.; LUCIO M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. São Paulo: Penso Editora, 2013.

SPONCHIATO, D. **Como o coronavírus é transmitido e por quanto tempo ele resiste por aí**. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/medicina/como-o-coronavirus-e-transmitido-e-por-quanto-tempo-ele-resiste-por-ai/>. Acesso em: 18 maio 2020.

STOCKER, C. T. **Os caminhos e descaminhos da leitura na aquisição do conhecimento**. Nova Friburgo: Editora Êxito; Niterói: Editora Intertexto, 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2016.



# COVID-19 E COMBATE ÀS FAKE NEWS NA ERA DAS REDES SOCIAIS: RELATO DE UMA BIBLIOTECÁRIA

Claudia Petinelli

## 1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 iniciou trazendo uma crise epidemiológica de proporção mundial, tendo sido classificada ainda nos primeiros meses, pela Organização Mundial da Saúde (OMS), como uma pandemia. O Novo Coronavírus e sua rápida propagação alterou o cotidiano das pessoas impondo distanciamento social, suspensão das aulas, fechamento de estabelecimentos comerciais e reconfiguração de atividades de trabalho presenciais para a modalidade “*home office*”.

Além disso, por se tratar da primeira crise sanitária mundial na era de conexões *on-line*, a pandemia de Covid-19 provocou uma profusão de notícias falsas, as chamadas *fake news*, com os mais variados conteúdos, desde receitas para a cura da doença até a negação da existência dela. A facilidade de comunicação com uso de redes sociais *on-line* propicia a rápida propagação e disseminação de todos os tipos, sem análise ou confirmação de sua veracidade. Porém, diante de um cenário de contágio que não respeita fronteiras, o combate à desinformação e à difusão de informações incorretas torna-se imprescindível para não colocar em risco a saúde de muitas pessoas.

É nesse cenário que o bibliotecário, profissional com capacitação para buscar informações em canais que apresentam dados fidedignos, além daqueles que desconstróem postagens falsas, tem um papel essencial a desempenhar no combate às *fake news* sobre o Novo-Coronavírus. Dessa forma, o presente relato de experiência buscou apresentar ações que podem ser realizadas, de forma independente, levando dados confiáveis por meio das redes sociais *on-line* como Facebook, Instagram, YouTube e, principalmente, WhatsApp. A participação ativa do bibliotecário nos núcleos de convivência familiar, de trabalho, de amigos, em comunidades *on-line* e em grupos nas redes sociais é essencial e necessária em função do cuidado que tem ao compartilhar informações seguras para o enfrentamento da pandemia.

## 2 METODOLOGIA

O presente relato baseou-se na experiência da bibliotecária, apresentando natureza descritiva e abordagem qualitativa. Para o embasamento teórico foi realizada pesquisa bibliográfica na Base de Dados em Ciência e Informação (BRAPCI), no Repositório Digital LUME – UFRGS e no Catálogo de Teses & Dissertações – CAPES. Para a busca, foram empregados os termos “bibliotecário” and “fake news”; “fake news” and “bibliotecas”; e “fake news” isoladamente. A partir disso, foram selecionados estudos em língua portuguesa com publicação a partir do ano 2016.

Como a pandemia está em curso, foram consultados meios de comunicação – jornais, revistas e canais jurídicos – com publicações atuais sobre o vírus, bem como sobre notícias falsas disseminadas a respeito do assunto. Para complementar, foram utilizadas, fontes institucionais para a coleta de dados atualizados. As informações foram coletadas de fontes oficiais, instituições e órgãos como Ministério da Saúde (MS), Organização Mundial da Saúde (OMS), Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), Social Good Brasil (SGB) e Federação Internacional de Associações, Instituições e Bibliotecas (IFLA).

A formação em Biblioteconomia aliada há atuação em Instituição de Ensino Superior por cerca de 10 anos, permitiu a prestação de serviços independentes de consultoria a estudantes universitários da graduação ou da pós-graduação que necessitam de auxílio e orientação metodológica para a elaboração de projetos de pesquisa e trabalhos de conclusão de curso. Essa consultoria também é oferecida a pesquisadores que buscam apoio para submissão de seus estudos a apreciação de um Comitê de Ética. Após receber a sugestão de uma cliente para que criasse um meio de disponibilizar dicas sobre ética na pesquisa, pesquisa com seres humanos, metodologia da pesquisa e formatação ABNT, a ideia foi amadurecendo durante o ano de 2019 até tomar a decisão de criar um canal para abordar tais assuntos.

Ao fazer a análise das mídias disponíveis e buscar uma forma de explicar o conteúdo de maneira mais compreensível, por meio de imagem e voz e não somente postagens com texto, a plataforma de vídeos do YouTube foi selecionada para a criação do canal. A partir daí, a escolha do nome foi feita com base em canais de inúmeros profissionais, de diferentes áreas,

cuja profissão está incluída no título, como Nutricionista Fulana, Professor Ciclano, Filósofo Beltrano. Assim, com o propósito de destacar e valorizar a formação acadêmica e profissional, o canal recebeu o nome de Bibliotecária Claudia Petinelli.

Quando o canal foi pensado, devido à sua temática voltada à pesquisa, o objetivo era alcançar um público-alvo composto por graduando, pós-graduandos (*strictu e lato sensu*), docentes orientadores, bolsistas de iniciação científica, pesquisadores, bibliotecários e ainda, todos que tivesse interesse sobre os assuntos ali abordados.

O vídeo de estreia do canal foi ao ar no dia 12 de março de 2020 por ser a data em que se comemora o Dia do bibliotecário e por estar completando 16 anos de formatura. Contudo, logo após a estreia, houve uma verdadeira avalanche de notícias sobre o Novo Coronavírus trazendo os últimos acontecimentos ao redor do mundo e no Brasil. Diariamente, todos os meios de comunicação – televisão, rádios, jornais, sites, Instagram, WhatsApp, YouTube, Facebook, Twitter, entre outros – passaram a ficar repletos de conteúdos sobre o número de pessoas contaminadas, contagem de óbitos, propagação do vírus, possíveis formas de prevenção e muitas outras notícias,

Em meio ao número exponencial de informações publicadas e divulgadas sobre a Covid-19, incluindo conteúdo pouco confiável, percebeu-se a necessidade de utilizar o canal recém-criado para também tratar do cuidado que se deve ter com a procedência das fontes de informação no combate à pandemia. A partir de então, por já fazer uso de outras redes e visando ampliar a abrangência, mais canais passaram a ser utilizados: *Instagram*, *Facebook* e, principalmente, o *WhatsApp* como formas de compartilhar materiais de divulgação e campanhas de conscientização sobre o Novo Coronavírus.

Os materiais foram obtidos de instituições e órgãos envolvidos no trabalho de informar corretamente sobre formas de desacelerar a propagação do vírus, cuidados individuais, cuidados com pessoas que integram o grupo de risco, higienização, mas, acima de tudo, engajados em combater conteúdos incorretos e inverídicos. Os materiais usam imagens (figuras ou fotos) e textos que abordam o assunto da pandemia de forma direta e simples. A seguir, uma breve descrição das funcionalidades de cada rede utilizada para o

compartilhamento de informações seguras e o combate à disseminação de *fake news*:

- a. Facebook: rede social que permite a criação de fan pages em que os usuários têm a opção de publicar no feed de notícias/mural ou nos stories; criar grupos sobre os mais diversos assuntos; interagir por meio de curtidas, comentários nas postagens ou conversar *inbox*;
- b. Instagram: trata-se de um aplicativo gratuito para *Android* e *iPhone*. Surgiu como uma rede social de fotos, mas agora já permite envio de vídeos e imagens com som, bem como o de mensagens via *direct message*;
- c. WhatsApp: é uma plataforma de mensagens instantâneas para uso de celulares e computadores. Permite a troca de texto, áudios, imagens, vídeos e documentos. Se conectados via internet, possibilita aos usuários fazerem ligações e chamadas de vídeo;
- d. YouTube: *site* que permite a usuários cadastrados o envio de vídeos e a interação por meio de comentários em postagens de outros usuários. Também permite a gravar vídeos ao vivo com possibilidade de conversas via *chat*.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir, será abordada a crise epidemiológica mundial causada pela Covid-19, desde os primeiros meses do ano de 2020, e a relação com o uso de redes sociais intensificado pelas estratégias adotadas para combate à pandemia, como o distanciamento social.

Na sequência, será mostrado o período em que o emprego de práticas estabelecidas pelos órgãos de saúde alterou o dia a dia de milhares de pessoas e de que forma o uso das redes sociais encurtou distâncias aproximando colegas de trabalho, familiares e amigos. Entretanto, o uso dessas redes trouxe também a facilidade e a rapidez na disseminação de notícias falsas. É nesse cenário que a importância da atuação do bibliotecário no combate às *fake news* é ressaltada.

### 3.1 COVID-19: A PANDEMIA E AS REDES SOCIAIS

Em 11 de março deste ano, a Covid-19 foi declarada pela Organização Mundial da Saúde como uma pandemia (OPAS, 2020b), que de acordo com a definição apresentada pelo DICIO, dicionário *online* (2020), trata-se de doença infecciosa e contagiosa que se espalha de forma muito rápida e acaba saindo do seu local de origem e tomando proporções geográficas. Desde então, este é um dos principais assuntos noticiados e discutidos em âmbito nacional e internacional. Em 10 de outubro de 2020, já foram confirmados 36.361.054 casos e 1.056.186 mortes causadas pelo Novo Coronavírus (WHO, 2020). No Brasil, dados disponibilizados pelo Ministério da Saúde mostram que até o dia 08 de outubro, a pandemia contabiliza o alarmante número de 149.639 mil óbitos causados por Covid-19. (BRASIL, 2020).

A pandemia do Novo Coronavírus, junto com sua rápida propagação que vem assolando o mundo traz incertezas, já que pouco se sabe sobre o vírus. Ainda não há vacinas nem existem medicamentos cientificamente comprovados para tratamento o que acabou levando autoridades de inúmeros países a optar pela quarentena e pelo distanciamento social como formas de conter os efeitos nocivos da nova doença. A quarentena é o isolamento de um grupo de pessoas do convívio habitual com a finalidade de assegurar a própria saúde e a da sociedade como um todo, limitando a possibilidade de contágio comunitário (ZWINKER, 2020)

O distanciamento social é uma medida para reduzir a disseminação do vírus e desacelerar o contágio nas populações. Ela consiste no fechamento parcial ou completo de locais para evitar aglomerações (como escolas, academias, shoppings, igrejas, templos) e na impossibilidade de realizar eventos, festas, campeonatos, jogos, etc. (UFRGS, 2020). Somente os serviços considerados essenciais como saúde, segurança, comunicação e alimentação podem manter o funcionamento normal. Durante este período de restrições, muitos trabalhadores puderam realizar suas atividades em suas próprias casas valendo-se da modalidade home office. Já os alunos de nível fundamental, médio e superior estão assistindo às aulas por meio da modalidade de ensino ou educação a distância (EAD), recebendo atividades, materiais e orientações de forma on-line.

A Covid-19 surgiu na era das comunicações e das trocas de informações por meio de mídias sociais, sendo a primeira pandemia a ser vivenciada nesse contexto de interações on-line. Para Zenha (2017/2018), as redes sociais on-line são ambientes digitais organizados por meio de uma interface virtual que torna possível a integração de um perfil de usuário a outros perfis de amigos virtuais. Nesse ambiente, eles compartilham um cenário comum de pensamentos e outras maneiras de expressão sobre determinados assuntos. Segundo o autor:

As redes e as organizações em grupos sociais estão presentes na história da humanidade desde a era das cavernas, representando as conexões entre os seres humanos em busca de soluções para problemas coletivos e para a convivência nos mais diferentes ambientes sociais entre pessoas que apresentam as mesmas convicções em assuntos determinados. (ZENHA, 2017, 2018, p. 20).

As redes sociais estão cada vez mais presentes no cotidiano do cidadão do século XXI, pois elas têm cumprido diversos propósitos sociais, como apontam Senefonte e Talavera (2018), já que por meio delas é possível expressar sentimentos e opiniões, compartilhar momentos de nossas vidas pessoais, estudar, fazer transações comerciais, marcar eventos e compromissos, fazer convites, enviar mensagens de naturezas diversas (pessoais, profissionais, por exemplo), entre tantas outras ações. Zwincker (2020) reitera que efeitos psicológicos e emocionais decorrentes do isolamento social imposto pela pandemia do Novo Coronavírus são atenuados pelas redes sociais digitais que vão muito além da obtenção e envio de informações, mas permitem acima de tudo contato e interações a distância com familiares, amigos e colegas de trabalho. Ao receber notícias de pessoas em quem se confia ou se convive faz com que não haja questionamento nem suspeita da veracidade do conteúdo, o que leva conseqüentemente ao compartilhamento e ao envio de tais mensagens.

No Brasil, de acordo com uma pesquisa realizada pela Câmara dos Deputados e pelo Senado com divulgação em dezembro de 2019, o WhatsApp foi identificado como a principal fonte de informação dos

entrevistados: 79% disseram que sempre recebem notícias por essa rede social. A rede possui mais de 136 milhões de usuários no Brasil, sendo a plataforma mais popular juntamente com o Facebook. (VALENTE, 2019). O WhatsApp é um aplicativo que permite a comunicação por meio da escrita ou da gravação de áudios, do envio de fotos, *links* ou arquivos, diretamente da tela do celular. (BARBOSA, 2016, p. 11).

Embora as redes sociais venham sendo utilizadas em larga escala para os mais variados fins, principalmente neste momento de distanciamento social estipulado como forma de prevenção e tentativa de redução de contágio em meio à pandemia do Covid-19, elas também estão sendo amplamente utilizadas para a disseminação de notícias falsas, ou *fake news* como é chamado em língua inglesa, a respeito da doença e do vírus. Como pondera Zwincker (2020), esta realidade tem prejudicado os esforços para o controle de sua disseminação, assim como contribuído para agravar o sentimento generalizado de angústia e apreensão na população. Paula, Silva e Blanco (2018) salientam que o autor desse tipo de publicação pode facilmente induzir por meio do título ou por frases de efeito, a interpretações errôneas sobre os fatos apresentados.

Teixeira e Costa (2020) publicaram recentemente um relevante estudo intitulado “*Fake News* colocam a vida em risco: a polêmica da campanha de vacinação contra a febre amarela no Brasil”. Os autores apontam que nem sempre as notícias falsas publicadas na área da saúde visam levar o receptor à negação da doença, contágio etc. Algumas delas almejam induzir pânico e, assim, provocar um descontrole da situação, o que de igual forma, coloca a vida da população em risco.

A divulgação de notícias inverídicas ou incorretas e a troca de informações via redes sociais é de difícil controle, visto que cada vez mais há opções de ferramentas gratuitas para criação, produção e edição de áudios, vídeos e imagens, além do compartilhamento rápido e instantâneo dessas mensagens. Diante de um cenário de crise sanitária, a propagação de *fake news* é ainda mais preocupante devido às consequências que podem acarretar à saúde daqueles que dão crédito a qualquer notícia que recebem ou leem nas redes.

### 3.2 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO E O COMBATE ÀS *FAKE NEWS* NAS REDES SOCIAIS

O crescimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) trouxe muitos benefícios para a sociedade, principalmente relacionados à conectividade, pois reduziram barreiras relacionadas a tempo e espaço. Como afirmam Gottschalg-Duque e Santos (2018, p. 54), “essa nova realidade está inserida na sociedade de forma que já não é surpresa conseguir estabelecer contato imediato e coletivo com pessoas situadas em diversas partes do globo terrestre.”

Com o auxílio das TIC temos, cada vez mais à nossa disposição, formas de nos comunicarmos de maneira imediata e em tempo real, de modo síncrono e assíncrono. No entanto, além da facilidade de obtenção e disseminação de conteúdo informacional, a produção de postagens baseadas em opiniões pessoais ganha cada vez mais espaço, independentemente da veracidade ou não dos fatos. Com as redes sociais e a rapidez na comunicação, a facilidade de interação através dos próprios celulares deu voz para quem quiser divulgar suas crenças, pensamentos, pontos de vista, convicções, teorias, ideias, críticas, palpites e até ofensas.

E em um momento de crise sanitária mundial, não demoraram para começar a circular notícias afirmando que o vírus estava sendo transmitido por animais, inclusive cachorros e gatos, o que levou, inclusive, muitos a serem abandonados; curas milagrosas indicando que ingestão de água quente mataria o vírus, consumo de vitamina C eliminaria a doença, remédio para piolho poderia curar pacientes infectados por coronavírus, tomar café preveniria a contaminação da Covid-19, ou ainda, que higienizar o carro com álcool gel faria o motorista dar positivo em teste do bafômetro. Como declara Zwincker (2020), o cenário se torna ainda mais grave ao considerar que as *fake news* relacionadas ao coronavírus podem incentivar as pessoas a adotarem medidas inseguras, colocando em risco não apenas o próprio indivíduo, mas a sociedade como um todo, o que apenas enfatiza a necessidade de combate à desinformação.

Devido a isso, as grandes empresas de comunicação social, como *Facebook*, *Google* e *Twitter*, preocupadas com a qualidade e veracidade das informações fornecidas a respeito da pandemia, têm aderido à moderação – humana ou por inteligência artificial – para indicar e/ou remover conteúdos com maior probabilidade de serem falsos (ZWINCKER, 2020). Aliado a isso, como é apresentado no Código

de Ética e Deontologia do Bibliotecário em seus artigos 2º e 3º (CFB, 2018, p. 1), a profissão está pautada em uma atuação de “natureza sociocultural e suas principais características são a prestação de serviços de informação à sociedade e a garantia de acesso indiscriminado aos mesmos [...]” além de “fundamentar-se no conhecimento [...] das necessidades e demandas dos usuários, tendo em vista o desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade.”

Engana-se quem acredita que o Bibliotecário tem suas atividades limitadas ao acervo e ao ambiente físico de uma biblioteca, suas funções são mais abrangentes e vão muito além dos materiais impressos. Gottschalg-Duque e Santos (2018, p. 55) dizem ainda que “o foco do bibliotecário do século XXI é sobretudo o usuário”. A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2012, do Ministério do Trabalho, apresenta na descrição da profissão que os Bibliotecários “disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento”.

Neste momento, diante da pandemia e do grande volume de conteúdo diariamente publicado e compartilhado sobre a Covid-19, é fundamental a participação do Bibliotecário. Seja através de gravação de vídeos, de áudios ou postagens com emprego de texto e imagens, este profissional tem condições de atuar disseminando dados confiáveis provenientes de fontes seguras, garantindo assim, a distribuição de informações corretas e úteis através de suas redes sociais.

O Bibliotecário é um profissional capacitado para trabalhar com ferramentas de busca, acostumado a realizar pesquisas e a identificar fontes com procedência idônea e com credibilidade, bem como localizar o conteúdo e identificar o mais adequado ao público a que se destina. Ademais, para o combate às *fake news*, além do compartilhamento de informações corretas, é imprescindível alertar e apontar as notícias incorretas que são disseminadas.

Segundo Pires (2013, p. 9), “os bibliotecários do terceiro milênio precisam desenvolver de forma condizente a disseminação da informação como forma de fornecer aos seus consulentes informações relevantes para que os mesmos possam usá-las de maneira eficiente”. O autor aponta ainda que, ao tomar para si um papel de agente transformador social, “o profissional da informação tem assumido funções diversas, como: agente educacional, social,

cultural; promovendo a competência no uso da informação” (PIRES, 2013, p. 12).

Certamente, no cenário atual, não é possível depender única e exclusivamente das autoridades públicas e das empresas de tecnologia para garantir a qualidade da informação consumida pela população. Zwincker (2020) afirma que é de extrema necessidade que os próprios cidadãos assumam esta responsabilidade, recordando que o ato de compartilhar um conteúdo falso também pode implicar em responsabilização.

Assim, especialmente em momentos sensíveis como o atual, seria imprescindível que os usuários das redes sociais não apenas conferissem as informações antes de disseminá-las a terceiros, mas também denunciasses aquelas que venham a identificar como falsas. Mas para isso, é necessário que tenham conhecimento a respeito dos canais que podem ser utilizados para a busca de dados confiáveis e aqueles que podem ser usados para confrontar publicações *fake*. Neste sentido, Oliveira (2018, p. 11) sustenta que “em meio às notícias falsas que circulam hoje [...], mais do que nunca, o bibliotecário deve não só dominar a competência em informação, como deve passá-la a diante”. Por sua vez, Silva e Tanus (2019, p. 68) defendem que “o bibliotecário precisa desempenhar o papel de disseminador e mediador da informação na sociedade em geral, promovendo a igualdade nas condições de acesso à informação entre todos os cidadãos, acentuando a [sua] função educativa”.

A identificação de conteúdos inverídicos é uma das formas de colaborar para tornar as redes sociais em locais mais seguros para a obtenção de informações úteis para lidar com saúde pública (ZWINKER, 2020). Infelizmente, no Brasil, ainda não há legislação específica para tratar de *fake news* como adotado em outros países, à exemplo da Alemanha e França, que impuseram multas elevadas e outros meios de coerção para combatê-las (FLUMIGNAN, 2020).

## 4 RESULTADOS

Criado há cerca de dois meses, aproximadamente, o vídeo com maior número de visualizações no canal do *YouTube* é o que aborda a realidade dos hospitais públicos brasileiros diante da pandemia causada pelo Novo Coronavírus. Mesmo em alguns vídeos do canal, onde a temática foi voltada à pesquisa científica, foi possível abordar sobre a pandemia, através do uso de exemplos vinculados à COVID-19.

Algumas pessoas que assistiram aos vídeos deixaram comentários positivos. Porém, o parecer mais significativo foi dado por contato particular, via *direct*, onde foi dito que apesar de não pertencer ao meio acadêmico estava gostando e aprendendo com os temas abordados nos vídeos, pois eram apresentados com uma linguagem simples e fácil de compreender.

Além de realizar a gravação dos vídeos tratando dos assuntos foco do canal sem deixar de inserir e relacionar com a pandemia foi possível, através de buscas em órgãos oficiais e da área da saúde, localizar e fazer uso de materiais cuidadosamente produzidos e disponibilizados para compartilhamento, repletos de conteúdo válido e com dicas confiáveis para o enfrentamento ao Novo Coronavírus.

A Organização Pan-Americana da Saúde possui em seu site uma seção chamada “Covid-19: Materiais de Comunicação” em que disponibiliza gratuitamente *cards* para compartilhamento em redes sociais.

- a. desmentindo boatos, cujo material produzido pode ser observado na Figura 1;
- b. gravidez e amamentação – maneiras de se proteger da Covid-19;
- c. saúde mental – dicas para lidar com o estresse durante a pandemia e como lidar com as crianças neste período;
- d. atividade física – sugestões de atividades fáceis para se manter ativo dentro de casa;
- e. tabagismo e COVID-19;
- f. máscaras – como colocar, usar, tirar e descartar;
- g. infográficos – com dicas para auxiliar pessoas idosas ou com doenças pré-existentes que vivem sozinhas; que vivem com você; formas de se preparar e proteger pessoas com 60 anos ou mais e indivíduos que apresentam doenças pré-existentes;
- h. vídeos.

Uma organização da sociedade civil parceira da Fundação das Nações Unidas chamada Social Good Brasil (SGB) produziu um vasto material com extensão .png para divulgação em diferentes mídias, os quais se encontram disponíveis em seu *website*, bastando realizar o *download* para compartilhá-los. Os materiais produzidos são:

- a. peças para identificar *fake news*;

- b. *folders* para postagem no *Instagram*: específicas para *stories* e específicas para *feed* de notícias;
- c. peças para compartilhamento via *WhatsApp*;
- d. material ilustrado que apresenta “Medidas de Proteção para Ida ao Supermercado”;
- e. dicas para cuidados individuais;
- f. bingo da saúde mental para *Instagram*: peça para *stories* e peça para postagem no *feed* de notícias;
- g. *folders* que apresentam resultado de estudo sobre o tempo de resistência do vírus em algumas superfícies;
- h. vídeos sobre alguns temas relacionados ao Covid-19.

Na Figura 1, é possível visualizar as opções disponibilizadas pela SGB.

**Figura 1** – Campanha: peças para redes sociais.



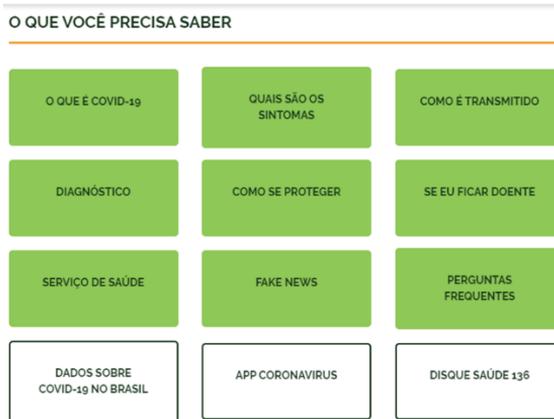
Fonte: Social Good Brasil (2020).

O Ministério da Saúde traz, em seu *website*, inúmeras campanhas apresentando orientações sobre a Malária, Doença de Chagas, Tuberculose, Doação de Leite Materno, Vacinação contra a Gripe e COVID-19, entre outros. Há uma grande variedade de materiais disponibilizados para *download* que trata sobre o coronavírus.

- a. **Materiais em pdf:** Cartaz TeleSUS – consulta sem sair de casa, Cartaz Isolamento Domiciliar, Cartilha para Crianças, Cartaz Pais e Crianças, Cartilha Informações;
- b. **Filmes:** TeleSUS, Prevenção, *Fake News*, Isolamento para Idoso, Isolamento Domiciliar, Crianças;
- c. **Spot** (recurso que utiliza apenas sons, como voz e música): para Idoso, Isolamento Domiciliar, TeleSUS.

Algumas opções de cartazes sobre a Covid-19 disponíveis no *website* do Ministério da Saúde podem ser conferidas na Figura 2.

**Figura 2** – Campanha Coronavírus.



Fonte: Brasil (2020).

Para combater as *fake news* sobre saúde em geral, o Ministério da Saúde divulga em sua página oficial, postagens com o selo na cor rosa indicando que tratam de *Fake News*, e outras com selo em verde indicando que são Notícias Verdadeiras, como mostrado na Figura 4.

Além disso, fornecem um número de *WhatsApp* como canal exclusivo para que a população envie mensagens com imagens ou textos, que tenha tido acesso nas redes sociais, para confirmar se a informação procede antes de compartilhar com terceiros. Áreas técnicas serão responsáveis por apurar as informações e identificar se são verdadeiras ou falsas.

**Figura 3** – Novo Coronavírus: *fake News*.

Para combater as Fake News sobre saúde, o Ministério da Saúde, de forma inovadora, está disponibilizando um número de WhatsApp para envio de mensagens da população. Vale destacar que o canal não será um SAC ou tira dúvidas dos usuários, mas um espaço exclusivo para receber informações virais, que serão apuradas pelas áreas técnicas e respondidas oficialmente se são verdade ou mentira.

Qualquer cidadão poderá enviar gratuitamente mensagens com imagens ou textos que tenha recebido nas redes sociais para confirmar se a informação procede, antes de continuar compartilhando. O número é (61)99289-4640



Fonte: Brasil (2020).

A Figura 4 traz um exemplo do uso dos selos mencionados anteriormente, empregados no *website* do Ministério da Saúde, identificando notícias verdadeiras e notícias inverídicas.

**Figura 4 – Novo Coronavírus: *fake news* & informações verdadeiras.**



Fonte: Brasil (2020).

Nos últimos anos, têm surgido iniciativas para checagem de fatos, mensagens, declarações e notícias, as quais têm intensificado seus esforços buscando mitigar a disseminação de notícias falsas durante a pandemia causada pela Covid-19. Seguem algumas das principais plataformas de checagem:

- a. **Painel de Checagem de Fake News:** lançado em 1º de abril de 2019 em parceria o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), associações da magistratura, dos tribunais superiores e da imprensa para alertar e conscientizar a população dos perigos do compartilhamento de informações falsas. Para acessar: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoef/painel-de-chechagem-de-fake-news/>
- b. **Agência Lupa:** inaugurada em 2015, foi a primeira agência de *fact-checking* do Brasil. Acompanha o noticiário de política, economia, cidade, cultura, educação, saúde e relações internacionais, buscando corrigir informações imprecisas e divulgar dados corretos. Para acessar: <https://piaui.folha.uol.com.br/lupa/>

- c. **Fake Check:** plataforma que foi criada pela união de pesquisadores da Universidade de São Paulo (USP) e da Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR). Para acessar: <http://nilc-fakenews.herokuapp.com/>

## 5 CONCLUSÃO

Durante a pandemia, o bibliotecário pode desempenhar uma postura proativa contribuindo com a divulgação de canais e meios disponíveis em que as informações possam ser buscadas, e as dúvidas possam ser sanadas. Ao assumir um perfil colaborativo tanto no contexto em que exerce suas atividades laborais ou de forma independente (em parceria com outros profissionais da área ou individualmente), o bibliotecário possui capacidade para alertar e disponibilizar dados essenciais para o enfrentamento da Covid-19, apresentando conteúdos confiáveis e indicando fontes como os *sites* de órgãos da saúde e plataformas de checagem, como a agência Lupa..

É o momento de reconhecer sua competência de agente social, por meio de ações simples e utilizar canais comumente empregados para a comunicação rotineira. Os recursos estão à disposição, basta fazer uso dos materiais já produzidos por órgãos e instituições, aproveitar a gama de ferramentas disponíveis e utilizar as redes sociais somando esforços no combate à desinformação gerada pelas *fake news* sobre a Covid-19 e a pandemia.

É indispensável pensar em uma comunicação que seja compreensível a todos os públicos e não somente ao especializado, utilizando linguagem simples, sem o emprego de termos técnicos ou científicos. Os materiais visuais disponibilizados utilizam desenhos e imagens ilustrativas, estratégia que facilita o entendimento e, assim, seu conteúdo pode atingir um número maior de pessoas. Trata-se de um momento inédito na era das comunicações via redes sociais, uma circunstância de saúde pública onde deve haver, principalmente, preocupação com o alcance coletivo da informação compartilhada.

Além do combate à propagação de *fake news*, é importante reforçar, periodicamente, os cuidados estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde e Ministério da Saúde para garantir a proteção individual e coletiva no enfrentamento da propagação do vírus. *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* e *WhatsApp* são apenas alguns dos canais existentes e que podem ser utilizados como meios de comunicação através do compartilhamento de informações utilizando

imagens, fotos, áudios, vídeos, bate papo. Há uma multiplicidade crescente de recursos informacionais que permitem a interatividade e transpõem qualquer barreira física, como podem ser citados: *Pinterest, LinkedIn, Snapchat, Twitter, Reddit, Viber, QZone, QQ*, entre muitos outros.

Cabe ao Bibliotecário, como profissional da informação, identificar novas oportunidades para desenvolver ou colocar em prática habilidades informacionais. Faz-se necessário refletir e repensar sobre suas práticas profissionais como agente educador, socializador, propagador, facilitador e simplificador entre a informação e a sociedade em geral.

## REFERÊNCIAS

- BARBOSA, E. A. S. **Linguagem e interação no WhatsApp**. 2016. 94 f. Dissertação (Mestrado em Letras) - Departamento de Letras, Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Covid-19. **Painel Coronavírus**, Brasília, DF, 30 maio 2020. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 30 maio 2020a.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Campanhas: Coronavírus**. Brasília, DF: MS, 2020. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/campanhas/46452-coronavirus>. Acesso em: 12 maio 2020b.
- BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações: Bibliotecário 2612-05**. Brasília, DF: MTE, 2012.
- CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução n. 207, de 07 de novembro 2018: aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, seção 1, p. 155-6, 09 nov. 2008.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Painel de checagem de fake news**. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/painel-de-checagem-de-fake-news/>. Acesso em: 25 maio 2020.
- FLUMIGNAN, W. G. G. *Fake news, coronavírus e o atual cenário brasileiro*. **Consultor Jurídico**, São Paulo, 28 mar. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-28/wevertton-flumignan-fake-news-coronavirus-atual-cenario-brasileiro>. Acesso em: 25 maio 2020.
- GOTTSCHALG-DUQUE, C.; SANTOS, J. D. F. A concorrência do bibliotecário no século XXI. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. (Org.) **Bibliotecários do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade**. Brasília: Ipea, 2018. p. 47-66.

- OLIVEIRA, S. M. P. Disseminação da informação na era das *fake news*. **Múltiplos Olhares em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **COVID-19**: materiais de comunicação. Brasília, DF: OPAS, 2020a. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6130:covid-19-materiais-de-comunicacao&Itemid=0](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6130:covid-19-materiais-de-comunicacao&Itemid=0). Acesso em: 12 maio 2020.
- ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Folha Informativa COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. Brasília, DF: OPAS, 2020b. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 11 maio 2020.
- PANDEMIA. In: **DICIO Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/pandemia/>. Acesso em: 24 maio 2020.
- PAULA, L. T.; SILVA, T. R. S.; BLANCO, Y. A. Pós-verdade e fontes de informação: um estudo sobre *fake news*. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 93-110, jan./jun. 2018.
- PIRES, E. A. N. O bibliotecário como agente transformador social: sua importância para o desenvolvimento da sociedade informacional através da disseminação da informação. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013.
- SENEFONTE, F. H. R.; TALAVERA, M. N. G. O *whastapp* como ferramenta no ensino-aprendizagem de língua. **Entretexos**, Londrina, v. 18, n. 1, p. 241-264, 2018.
- SILVA, S. S.; TANUS, G. F. S. C. O Bibliotecário e as *fake news*: análise da percepção dos egressos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Revista Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 4, n. 2, p. 58-82, jul./dez. 2019.
- SOCIAL GOOD BRASIL. **Coronavírus (COVID 19)**: materiais. Florianópolis, SC: SGB, 2020. Disponível em: <https://drive.google.com/drive/folders/1LiJcoXY-zU2Hlj7dxNJ919Zl8e4zZNqv>. Acesso em: 12 maio 2020.
- TEIXEIRA, A.; SANTOS, R. C. *Fake news* colocam a vida em risco: a polêmica da campanha de vacinação contra a febre amarela no Brasil. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 72-89, 2020.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Qual a diferença de distanciamento social, isolamento e quarentena? **TelessaúdeRS**, Porto Alegre, 2 abr. 2020. Disponível em: [https://www.ufrgs.br/telessauders/posts\\_coronavirus/qual-a-diferenca-de-distanciamento-social-isolamento-e-quarentena/](https://www.ufrgs.br/telessauders/posts_coronavirus/qual-a-diferenca-de-distanciamento-social-isolamento-e-quarentena/). Acesso em: 18 maio 2020.

VALENTE, J. *WhatsApp* é a principal fonte de informação do brasileiro, diz pesquisa. **Agência Brasil**, Brasília, DF, 10 dez. 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-12/whatsapp-e-principal-fonte-de-informacao-do-brasileiro-diz-pesquisa>. Acesso em: 17 maio 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Painel do WHO Coronavírus disease (COVID-19)**. Genebra: WHO, 2020. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 10 out. 2020.

ZENHA, L. Redes sociais *online*: o que são as redes sociais e como se organizam? **Caderno de Educação**, Belo Horizonte, ano 20, n. 49, v. 1, p. 19-42, 2017/2018.

ZWICKER, G. A. @Coronavírus: o papel das redes sociais durante a pandemia. **JuriNews**: Notícias Jurídicas, Natal, RN, 08 abr. 2020. Disponível em: <http://jurinews.com.br/coronavirus-o-papel-das-redes-sociais-durante-a-pandemia>. Acesso em: 11 maio 2020.

# IMPLEMENTAÇÃO DO OBSERVATÓRIO COVID-19 COMO FORMA DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO GERADA NO PERÍODO DE PANDEMIA

Daniela Spudeit  
Elizete Vieira Vitorino  
Eliane R. Mota Orelo  
Eliane Pellegrini  
Orlando Vieira de Castro Júnior  
Guilherme Goulart Righetto  
Angélica S. Coimbra Franco  
Dilva Páscoa De Marco Fazzioni  
Yuri Dutra Martins

## 1 INTRODUÇÃO

A pandemia mundial acerca do vírus *Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2* (SARS-CoV-2), da família coronavírus, causador da doença COVID-19, descoberto em dezembro de 2019 na China, de uma maneira sem precedentes, “fez o mundo parar”. Desde então, as rotinas, meios de comunicação, interação, locomoção, educação, trabalho e demais atividades pessoais, escolares, acadêmicas, profissionais sofreram alterações para evitar o contágio, até que seja descoberta a vacina, a medicação ou formas de evitar o contágio. São mudanças que estão sendo influenciadas por uma quantidade exponencial de informações transmitidas e disseminadas por diferentes canais, recursos e fontes, ou seja, uma verdadeira “explosão informacional” em tempos de pandemia. Este cenário traz insegurança às pessoas ao acessar e usar tais informações devido ao volume e complexidade do conjunto de dados disponibilizados – nem sempre confiável –, necessitando que as pessoas desenvolvam a competência em informação frente à desinformação gerada durante a pandemia.

É importante pontuar que a competência em informação é um fenômeno social que se dá em um contexto, em uma situação e numa realidade de ensino e de aprendizagem de um sujeito (individual e coletivo), utilizando diferentes estratégias didáticas, recursos e

ambientes de aprendizagem (modalidade presencial ou a distância, ou até mesmo mista) para desenvolver conhecimentos, habilidades, comportamentos, valores e atitudes no seu ambiente profissional (e na prática diária pessoal e profissional) que, de acordo com Uribe Tirado e Machett's Penagos (2010), permitam-lhes identificar suas necessidades de informação, localizar, selecionar, recuperar, organizar, avaliar, produzir, compartilhar e divulgar a informação.

Nesse limiar, Barreto (1994) coloca que o produtor de informação tem condições de manipular a disponibilidade e o acesso à informação. Contudo, não pode determinar o seu uso e, principalmente, a assimilação que produz o conhecimento. Face às mudanças tão rápidas e múltiplas nos últimos anos, Domenico De Masi (2019) aponta que a realidade se apresenta múltipla, difícil, incerta, complicada, contraditória nos levando, muitas vezes, à desinformação.

Quando se refere aos movimentos informacionais é no sentido de como são apresentadas as diferentes visões acerca do mesmo fenômeno, pois dependendo do emissor e do meio transmitido, o viés e o excesso de informação podem mais desinformar do que informar aos receptores. O Centro de Estudos Estratégico da Fiocruz chama isso de infodemia: “o novo coronavírus se revela uma verdadeira arma na guerra da informação – uma “infodemia” com alto rendimento semiótico” (FIOCRUZ, 2020). A desinformação nasce num contexto de pós-verdades, ou seja, “circunstâncias em que os fatos objetivos são menos influentes na formação da opinião pública do que os apelos à emoção e à crença pessoal”, segundo Dicionário Oxford (2018). D’Ancona (2018) explica que é um fenômeno emocional que diz respeito à atitude em relação à verdade, e não da própria verdade. É nesse limiar que nascem as *fake news* (notícias falsas) como forma de distribuição deliberada de desinformação ou boatos via jornal impresso, televisão, *on-line*. As notícias falsas são publicadas com a intenção de enganar, a fim de obter ganhos financeiros ou políticos. Dessa forma, a desinformação é uma informação falsa criada propositalmente para danificar uma pessoa, grupo social, organização ou país segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

Dentro desse contexto, muitas informações falsas vêm gerando desinformação na população, em geral, no que tange à contaminação, cuidados, transmissão, estatísticas e outras informações relacionadas à COVID-19 que poderia ser minimizada caso houvesse o

desenvolvimento da competência em informação nas pessoas. Quando uma pessoa é competente em informação, ela sabe identificar suas necessidades informacionais, sabe localizar, selecionar, recuperar, organizar, avaliar, produzir, compartilhar e divulgar a informação de forma ética, crítica e consciente. Por sua vez,

a competência em informação – no que se refere a profissionais da informação, consiste num processo e, como tal depende da internalização de fundamentos conceituais e atitudinais, de valores e do desenvolvimento de habilidades necessárias à compreensão do universo informacional – estando aí os recursos (fontes, instrumentos) informacionais com sua dinâmica e evolução para propiciar ao indivíduo o aprendizado (dirimir dúvidas, lacunas, problemas e atender necessidades e oportunidades de informação), o que se caracteriza em última instância pelo uso da informação para si ou para o outro, seja em benefício próprio ou com a finalidade de comunicar a outras pessoas, indivíduos e à sociedade. Este processo, ocorre, deste modo, por meio do desenvolvimento das dimensões técnica, estética ética e política, em equilíbrio na formação inicial ou continuada destes profissionais (VITORINO; PIANTOLA, 2019).

Defende-se, deste modo, que desenvolver a competência em informação nas pessoas é tarefa de quaisquer profissões e que, para os profissionais da informação, torna-se uma missão e, ainda, uma premissa básica para impedir a propagação da desinformação em uma sociedade, assim como, contribui para a construção de uma sociedade livre, democrática e com maior formação crítica acerca dos problemas sociais, entre eles, aponta-se a cura da COVID-19 alertada como causa de uma perigosa epidemia de desinformação conforme Organização Mundial da Saúde (OMS).

Segundo a OMS, a desinformação ameaça o enfrentamento ao novo coronavírus já que tem sido usada como instrumento para proliferar *fake news* com interesses políticos governamentais que podem trazer grandes consequências para a humanidade.

Além de ajudar a combater a desinformação, sabemos que a competência em informação é um instrumento que também interfere na qualidade de vida, saúde e bem-estar das pessoas, e é por essa razão que nossa missão social se torna ainda mais relevante nesse cenário. Dessa forma, o Núcleo de Pesquisas e Estudos sobre Competência em Informação (GPCIn) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) tem envidado esforços no sentido de contribuir para a disseminação de informações acerca do novo coronavírus e criou o **Observatório Covid-19**.

O objetivo geral do Observatório Covid-19, disponibilizado na página do GPCIn, é contribuir com a minimização da vulnerabilidade em informação, no que se refere ao excesso e à falta de informação, mas também à desinformação e à ansiedade de informação. Como objetivos específicos, traçou-se:

- a. identificar fontes de informação sobre o novo coronavírus em âmbito local, estadual, regional, nacional e internacional;
- b. disponibilizar fontes de informação sobre o novo coronavírus na página do Núcleo GPCIn no **Observatório Covid-19**, criado para este fim;
- c. caracterizar as fontes de informação quanto a: âmbito local, estadual, regional, nacional e internacional; tipologia da fonte; nome/título; endereço/link; conteúdo/resumo da fonte; indicador(es) de qualidade da fonte; responsabilidade pela localização e dados da fonte (nome pessoa física que identificou a fonte); data da última atualização.

## **2 DESINFODEMIA E O MOVIMENTO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**

Nesta seção, aborda-se a questão da desinformação relacionada à pandemia da COVID-19, pela qual o mundo vem enfrentando desde o início do ano de 2020. Também se discute a competência em informação, como uma “ferramenta” ou “antídoto” capaz de combater a “desinfodemia”, termo criado pela UNESCO para abordar as questões relacionadas a disseminação de informações falsas ou equivocadas relacionadas à COVID-19.

## 2.1 A PANDEMIA DA COVID-19 E O FENÔMENO DA DESINFORMAÇÃO

O início do ano de 2020 está marcado por uma súbita e grave pandemia de proporções continentais e mundiais. Em poucos meses, desde a descoberta do novo coronavírus, essa **pandemia** já resultou em milhares de pessoas infectadas em centenas de países e inúmeras mortes. Esse cenário é semelhante ao que já aconteceu em outros momentos da humanidade, exceto por vir acompanhado de um grave movimento informacional, ou “desinformacional”.

A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. Segundo a OMS, a maioria dos pacientes com COVID-19, cerca de 80%, pode ser assintomática e cerca de 20% dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e, desses casos, aproximadamente 5% podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória (BRASIL, 2020).

O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31 de dezembro de 2019 após casos registrados em Wuhan, na China. Entretanto, conforme informações do Ministério da Saúde (BRASIL, 2020), os primeiros casos de coronavírus humanos foram isolados pela primeira vez em 1937. E, mais tarde, em 1965, o vírus foi descrito como coronavírus em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa.

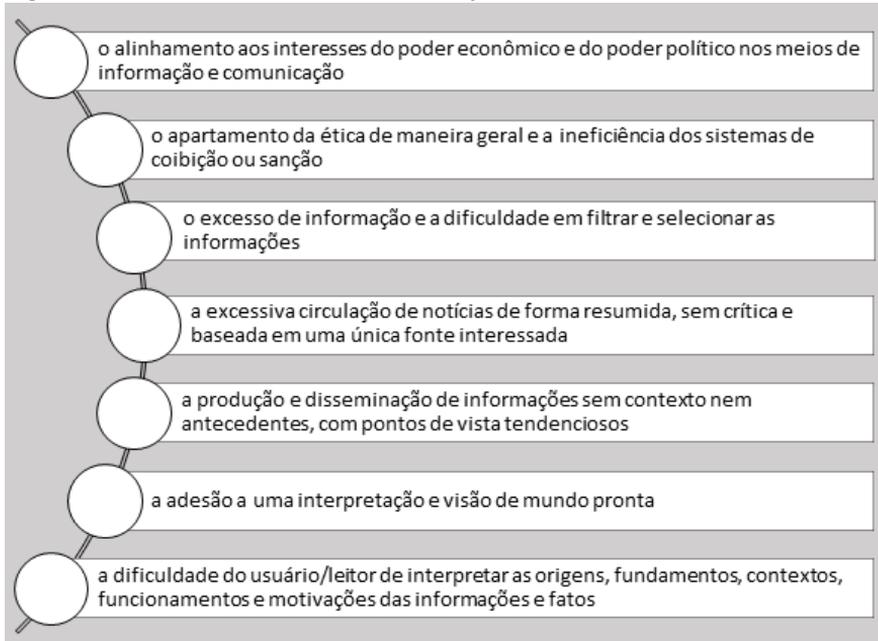
Considera-se natural que, ao longo da vida, a maioria das pessoas, principalmente as crianças, infecte-se com os tipos de coronavírus comuns, denominados alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43 e HKU1 (BRASIL, 2020). A situação atual, entretanto, foge sobremaneira à normalidade. Por isso, a OMS declarou, em 30 de janeiro de 2020, que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) constituía uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional e, em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia (OPAS/OMS BRASIL, 2020).

A desinformação, por sua vez, é anterior à pandemia da COVID-19. Seu conceito, entendido, inicialmente, como ação proposital para desinformar alguém, de maneira a enganá-lo, surgiu em 1939 associado a regimes totalitários, conforme descrito no dicionário Merriam-Webster (2020). Trata-se, portanto, de um conceito antigo

que nasceu ligado a projetos militares de contrainformação e espionagem, mas que vem ganhando notoriedade em função dos recentes avanços tecnológicos acompanhados da fácil, rápida e abrangente propagação de uma quantidade imensurável de informações, muitas delas, falsas.

Na atualidade, a desinformação pode ser compreendida como a ausência de informação ou o ruído informacional e, sobretudo, como informação manipulada com a função de enganar alguém ou ainda manter sua alienação (PINHEIRO; BRITO, 2014). Na visão de Brisola e Bezerra (2018, p. 3.323), o fenômeno da desinformação consiste em “um sistema informacional que molda a opinião pública de acordo com seus interesses utilizando uma série de artifícios e mecanismos para manter a hegemonia”. Alguns desses mecanismos podem ser observados na Figura 1.

**Figura 1 – Mecanismos de Desinformação.**



Fonte: elaborado com base em Brisola e Bezerra (2018).

Desse modo, percebe-se a existência, por um lado, de indústrias que produzem desinformação, ou seja, boatos, *fake news*, informações tendenciosas etc., e, por outro, de consumidores e transmissores inábeis para lidar com esse cenário.

De acordo com Posetti e Bontcheva (2020), as informações falsas projetadas para minar a validade da ciência se estendem desde o ressurgimento do “movimento da terra plana” até as que contestam o consenso científico sobre as mudanças climáticas, geralmente para ganhos políticos ou econômicos limitados. As indústrias que contaminam as informações sobre saúde pública na atualidade contam com as mesmas ferramentas de disseminação tradicionalmente usadas para distribuir desinformação.

Entretanto, na visão da ONU (2020), o que há de novo na pandemia da COVID-19, que a diferencia das crises de saúde anteriores que assolaram o mundo, é o papel das mídias sociais e seu impacto nas populações em todo o mundo. Plataformas digitais circulam informações e atualizações de notícias em questão de segundos. Essas mesmas ferramentas, com a mesma capacidade, também são capazes de circular conteúdo falso ou enganoso que pode ameaçar o bem-estar das pessoas e populações como um todo.

A “desinfodemia”, termo cunhado pela UNESCO, ou desinformação da COVID-19, cria confusão sobre a ciência médica com impacto imediato, sendo mais tóxica e mortal do que a desinformação sobre outros assuntos (POSETTI; BONTCHEVA, 2020). A internet, enquanto transmissora de mensagens, é o principal meio ou ferramenta de distribuição de desinformação, pois, à primeira vista, mostra-se como neutra, totalmente “indiferente à mentira, à honestidade e a diferença entre os dois” (D’ANCONA, 2018, p. 55). Nesse sentido, Posetti e Bontcheva (2020, p. 3, tradução nossa) observam que:

- a) Em um número crescente de casos, as consequências da desinfodemia foram fatais. Muitos cidadãos estão sendo enganados, deixando-os incapazes de entender e implementar medidas preventivas fundamentadas cientificamente. As pessoas estão morrendo como resultado da complacência ou recorrendo a falsas “curas”;
- b) Instrumentalizada por razões políticas, racistas, xenófobas, sexistas ou outras, a desinformação *on-line* sobre a COVID-19 pode estimular a polarização e outros ódios – em um momento em que a unidade global é mais necessária do que nunca;

- c) Jornalistas e equipes médicas que expõem desinformação estão sendo alvo de ataques alimentados pela desinformação;
- d) Algumas respostas a desinfodemia minam as vantagens de usar a internet para a legítima liberdade de expressão – o que é um dos melhores antídotos para conteúdos falsos.

Percebe-se, assim, que a desinformação, ou, no caso atual, a “desinfodemia”, mostra-se como um problema social que demanda ações urgentes de diversos setores — governamental, empresarial e comunidade científica e tecnológica — e, principalmente, competência em informação dos cidadãos para combatê-la.

## 2.2 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO ANTÍDOTO À “DESINFODEMIA”

No contexto da sociedade contemporânea e, mais especificamente da pandemia da COVID-19, é notável a vasta oferta de informações disponibilizadas em diferentes suportes e fontes de informação. Neste cenário catastrófico de doença e também de excesso informacional, observa-se a existência de muitas fontes de informação duvidosas e, conforme Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61), “por vezes conflitantes e tendenciosas” com capacidade de desinformar os cidadãos.

Por isso, entende-se como crucial que os indivíduos desenvolvam habilidades para o uso dos recursos informacionais, bem como, estimulem e potencializem a sua capacidade analítica e crítica sobre as informação e fontes acessadas por meio do desenvolvimento da competência em informação. Segundo Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61), a competência em informação possibilita “aprimorar o pensamento crítico e analítico das pessoas em relação ao universo informacional, pode ser implementada e desenvolvida em bibliotecas por meio de programas com o apoio de mediadores - bibliotecários e professores”.

Essa ideia está em sintonia com a definição da *Association of College and Research Libraries* (ACRL), divisão de bibliotecas universitárias da *American Library Association* (ALA), que entende a competência em informação como:

[...] o conjunto de habilidades integradas que abrangem a descoberta reflexiva da informação,

a compreensão de como a informação é produzida e valorizada, e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e a participação ética em comunidades de aprendizagem (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2016, p. 2).

De acordo com Dudziak (2003, p. 61), alguns elementos fundamentais compõem a competência em informação: “processo investigativo (ou de pesquisa), aprendizado ativo, aprendizado independente, pensamento crítico, aprender a aprender, aprendizado ao longo da vida”.

Observa-se, assim, que a competência em informação vai além de capacitar o indivíduo para lidar com os diversificados recursos informacionais disponíveis. Ela incorpora o aprendizado ativo e permanente, o pensamento crítico, a capacidade de refletir e ter uma atitude crítica em relação ao universo informacional à disposição das pessoas num mundo globalizado. Ela também enfatiza a capacidade criativa ou mesmo solidária do ser, embora, pareça que estas características ainda estejam como coadjuvantes no processo.

O caráter social e humano da competência em informação nos remete ao paradigma social defendido por Capurro (2003), no qual a conjectura social é que dá sustentação à construção de processos informativos. Isso significa que esse contexto social de abundância informacional desvenda a necessidade de se pensar formas e de se criar ferramentas que minimizem os impactos negativos do excesso de informação, reduzindo a ansiedade e a angústia sentidas pelo indivíduo ao se deparar com um “mar informacional” e não saber como lidar com ele.

Ao se experimentar os dissabores da desinformação na atual conjectura social, pode-se inferir que é ela que cobra e sustenta a necessidade da criação ou otimização dos processos informacionais necessários à sociedade da informação, especialmente no que tange aos grupos e indivíduos em situação de vulnerabilidade em informação. Vitorino (2018, p. 82) define a vulnerabilidade em informação como

[...] um estado de susceptibilidade a danos causados às pessoas por excesso de exposição à informação ou falta de acesso à informação e a

ensões associadas a esse fenômeno na sociedade, devido à ausência de resiliência no que concerne ao desenvolvimento das dimensões técnica, estética, ética e política da competência em informação (VITORINO, 2018, p. 82).

Dessa forma, no cenário atual de pandemia, pode-se considerar como vulnerável qualquer indivíduo exposto tanto aos riscos físicos de contaminação quanto à desinformação que circula nos meios digitais relacionada à COVID-19.

Ser competente em informação, nesse contexto, significa, de forma simples, blindar-se de uma enxurrada de informações que não agregam conhecimento ou que são, de alguma forma, prejudiciais. Na mesma medida, significa ter habilidades para localizar, selecionar, recuperar, organizar, avaliar, produzir e compartilhar informações úteis ao enfrentamento da doença e à proteção individual e coletiva, bem como para redefinir novas formas de vida, de trabalho e de lazer. A competência em informação, portanto, eleva a qualidade de vida e o bem-estar social e inclui o sujeito na sociedade da informação e do conhecimento, servindo como um antídoto para a “desinfodemia”.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A iniciativa da criação do **Observatório Covid-19** surgiu como atividade de pesquisa e de ensino do GPCIn que está estruturada na colaboração voluntária de alunos de Graduação (Cursos de Biblioteconomia, Arquivologia e Ciência da Informação), alunos de Pós-graduação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC), de alguns contatos realizados e recebidos via *e-mail* e também em listas de discussão (como da Asociación de Educación e Investigación en Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe (EDICIC), da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) e da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN).

Acredita-se que as fontes disponibilizadas no **Observatório Covid-19** possam ser úteis às pessoas de um modo geral, aos profissionais da informação, profissionais da saúde, aos pesquisadores, aos professores e aos demais interessados no tema **Coronavírus** (COVID-19/Novo Coronavírus). No Observatório, estão

disponibilizadas fontes confiáveis (algumas já apresentando um resumo, e, numa etapa futura, incluindo alguns indicadores que demonstram a qualidade da fonte).

Como critérios para seleção das fontes, levou-se em consideração, além da credibilidade, aspectos intrínsecos, tais como: precisão, consistência e relevância (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008). Outro indicador considerado para inclusão das informações no Observatório foi a acessibilidade. Dessa forma, as fontes foram agrupadas nas seguintes categorias:

- a) Organizações: informações publicadas por organizações governamentais ou não governamentais em seus canais oficiais de divulgação relacionados ao tema;
- b) Mídias: *podcasts*, vídeos *on-line* e matérias jornalísticas cujo conteúdo foi verificado pelo GPCIn;
- c) Bases de dados, bibliotecas virtuais e repositórios no Brasil ou exterior, que possuem áreas especiais abertas publicamente para divulgação de informações sobre a COVID-19;
- d) Pesquisas científicas: textos científicos e sociedades de pesquisas científicas que possuem sessões especiais abertas a consulta pública sobre o tema;
- e) Periódicos científicos: série de artigos de acesso aberto sobre COVID-19 publicados pela *Eurosurveillance*, publicação voltada para os pesquisadores em saúde pública da União Europeia;
- f) Pesquisadores e especialistas: canais oficiais de divulgação de pesquisadores e especialistas de reconhecida autoridade no assunto, tais como *blogs*, páginas pessoais, canais no *YouTube* etc.

A coleta das fontes para o **Observatório Covid-19** é realizada por meio de um formulário encaminhado aos pesquisadores do GPCIn no qual é possível informar o título da fonte, sua URL de acesso, a categoria a que pertence e um breve resumo descritivo. Antes de submeter o formulário, o pesquisador deve avaliar a confiabilidade da fonte de informação.

## 4 RESULTADOS

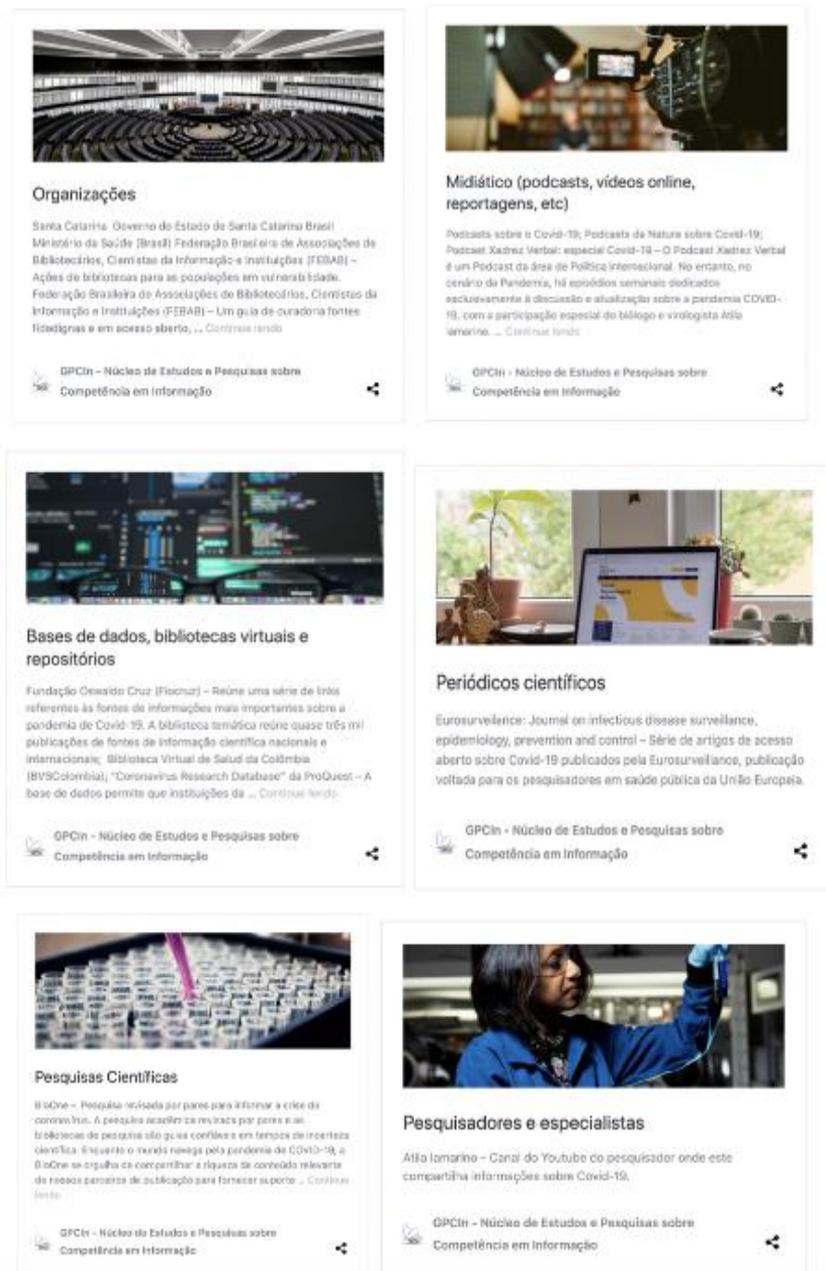
Os resultados obtidos até o momento, no desenvolvimento do **Observatório Covid-19**, são frutos de uma atividade de pesquisa e de ensino em andamento, estruturada na colaboração voluntária de alunos de graduação (Cursos de Biblioteconomia, Arquivologia e Ciência da Informação), alunos de pós-graduação do PGCIN/UFSC, contatos realizados e recebidos via *e-mail*, além de listas de discussão (EDICIC), cuja inspiração se deu mediante à elucidação de ato voluntário visando o largo alcance e a ampla disseminação das informações disponíveis.

Reafirma-se o objetivo geral do desenvolvimento do **Observatório Covid-19** do GPCIn que é contribuir com a minimização da vulnerabilidade em informação no que se refere ao excesso e à falta de informação, mas igualmente à desinformação e à ansiedade de informação. Já os objetivos específicos consistem em (1) identificar fontes de informação sobre o novo coronavírus em âmbito local, estadual, regional, nacional e internacional; (2) disponibilizar fontes de informação específicas sobre o novo coronavírus na página do Núcleo GPCIn ([gpcin.ufsc.br](http://gpcin.ufsc.br)) no **Observatório Covid-19**, criado para este fim; e (3) caracterizar as fontes de informação quanto a: âmbito local, estadual, regional, nacional e internacional; tipologia da fonte; nome/título; endereço/*link*; conteúdo/resumo da fonte; indicador(es) de qualidade da fonte; responsabilidade pela localização e dados da fonte (nome pessoa física que identificou a fonte); data da última atualização.

O Observatório foi idealizado para garantir acesso à todas as pessoas, sejam elas cidadãs comuns, profissionais da informação, profissionais da saúde, pesquisadores de diversas áreas, docentes ou quaisquer outras interessadas no tema central supracitado.

As fontes de informações foram coletadas em formulário específico e após triagem, foram disponibilizadas em seis categorias, a saber: (1) Organizações; (2) Midiáticos (*podcasts*, vídeos *on-line*, reportagens etc.); (3) Bases de dados, bibliotecas virtuais e repositórios; (4) Periódicos científicos; (5) Pesquisas científicas; e (6) Pesquisadores e especialistas. A Figura 2 mostra a estrutura das fontes disponibilizadas.

**Figura 2 – Estrutura das fontes disponibilizadas no Observatório Covid-19.**



Fonte: GPCIn (2020).

Destarte, para se acessar as fontes na íntegra e visualizá-las pela divisão geográfica proposta (âmbito local, estadual, regional, nacional e internacional), basta clicar na imagem de cada categoria ou em “Continue lendo”, disposto ao fim do resumo do texto nas categorias. Dito isto, salienta-se que o Observatório continua sendo alimentado conforme triagem regular de fontes e que a intenção é de prosseguir com o projeto continuamente, ou seja, no período pós-pandemia.

Como evidenciado na Figura 3, o Observatório também disponibiliza informações dinâmicas na opção Tempo Real. São informações no formato painel, do Brasil e do Mundo.

**Figura 3** – Painel do Brasil disponibilizado no Observatório Covid-19.



Fonte: GPCIn (2020).

Outro exemplo de dados em tempo real, na perspectiva internacional é o mapa mundial da pandemia COVID-19 (*COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)*), criado e disponibilizado pela Johns Hopkins University (ver Figura 4).

Figura 4 – Johns Hopkin University – mapa mundial do Coronavírus.



Fonte: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html> (29 maio 2020).

Em 18 de maio de 2020, foram obtidas informações sobre os acessos do público ao **Observatório Covid-19**, por meio do *Google Analytics*, ferramenta da *Google* que analisa a performance de *sites* (ver Figura 5). Os dados apresentados na Figura 5 mostram que o **Observatório Covid-19**, desde sua criação em 6 de abril de 2020, já recebeu a visita de 767 usuários únicos (cada usuário é contado apenas uma vez, independentemente de quantas vezes acessou) em 1,1 mil sessões, que duraram em média 2min54s.

Figura 5 – Dados de acesso ao Observatório Covid-19.



Fonte: *Google Analytics* (2020).

Constata-se que a iniciativa do Núcleo GPCIn – ainda que de maneira inicial – teve aceitação no cenário das fontes de informação sobre a COVID-19, o que denota que o trabalho merece ser continuado e aprimorado e que demanda dedicação e investimentos necessários.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Informações falsas e não confiáveis vêm se proliferando por todo o mundo a ponto de organizações e estudiosos estarem se referindo a essa avalanche informacional que acompanha a pandemia COVID-19 como uma “desinfodemia” em massa.

Por conseguinte, cresce o medo de que esse fenômeno esteja colocando vidas em risco, levando algumas pessoas com sintomas a utilizarem remédios não comprovados na esperança de possíveis “curas”. A partir dessa premissa, o que pode ser feito para garantir que informações verdadeiras, úteis e potencialmente salvadoras de vidas ganhem maior destaque? Para a UNESCO (2020), é imprescindível melhorar o fornecimento de informações verdadeiras e garantir que a demanda seja atendida. Não obstante, ressalta-se a premência do papel ativo dos governos e de instituições públicas, como as universidades, em prol da transparência e da divulgação dos dados de maneira proativa e em consonância com as leis e políticas de acesso à informação. O acesso à informação de fontes oficiais, fidedignas e concisas é muito importante para o enfrentamento desta crise.

Vivendo numa época de medos, incertezas e incógnitas, há um terreno fértil para a desinformação florescer e crescer. Um dos grandes riscos que se enfrenta é que qualquer falsidade que ganhe força possa negar a importância de um corpo de fatos verdadeiros, tal como a incredulidade na ciência e na pesquisa científica vista nos dias atuais. Quando a desinformação é repetida e disseminada, inclusive por pessoas influentes, eis o perigo instaurado para as sociedades e pessoas: as informações baseadas na verdade acabam tendo apenas um impacto marginal (UNESCO, 2020).

A concepção, desenvolvimento e disponibilização do **Observatório Covid-19** do GPCIn, nesse sentido, vai ao encontro dos princípios expostos pela UNESCO (2020) quanto ao fornecimento adequado de informações às pessoas, e, sobremaneira, na contramão do que as instâncias governamentais proliferam, ou seja, a confirmação da importância da ciência, da universidade pública e dos seus serviços prestados principalmente àqueles que mais precisam: as

peças comuns, geralmente mais propensos a estarem socialmente vulneráveis nos ativos materiais, físicos e informacionais.

O GPCIn, como parte ativa de uma universidade pública, busca, por meio de suas ações, não impor restrições quanto ao acesso a informações concisas, verídicas e necessárias, mesmo que isso seja contrário aos interesses daqueles que estão no poder. A ciência e a pesquisa científica, assim como os veículos midiáticos, devem (ou deveriam) ser reconhecidos e apoiados pelos governos como um serviço essencial – principalmente neste momento.

## AGRADECIMENTOS

Registramos a colaboração especial de Yuri Dutra Martins (Curso de Graduação em Biblioteconomia, UFSC) na organização e disponibilização dos dados recebidos na página do GPCIn.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Framework for Information Literacy for Higher Education**. Chicago: ALA, 2016. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 5 maio 2020.
- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez. 1994.
- BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A. competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 60-77, out. 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Coronavírus: sobre a doença**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 12 maio 2020.
- BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]** Londrina: UEL, 2018.
- CAPURRO, R. **Epistemologia e ciência da informação**. 2003. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em: 5 maio 2020.
- D’ANCONA, M. **Pós-verdade: a nova guerra contra os fatos em tempos de fake news**. Barueri: Faro Editorial, 2018.

- DE MASI, Domenico. **Uma simples revolução**. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.
- DESINFORMATION. *In*: **Dicionário Meriam-Webster**. Springfield, MA, EUA: G&C. Merriam Company, 2020.
- DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, p. 2003.
- GOOGLE Analytics. **Núcleo GPCIn no Observatório Covid-19**. Disponível em: <http://analytics.google.com/analytics/web/>. Acesso em: 18 maio 2020.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Desinformação: uma arma secreta em tempos de pandemia**. Rio de Janeiro, 23 abr. 2020. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/desinformacao-uma-arma-secreta-em-tempos-de-pandemia/>. Acesso em: 12 maio 2020.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **During this coronavirus pandemic, ‘fake news’ is putting lives at risk**: UNESCO. UN News, 13 abr. 2020. Disponível em: <https://news.un.org/en/story/2020/04/1061592>. Acesso em: 13 maio 2020.
- ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS/OMS BRASIL). **Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. Brasília, DF, 11 maio 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 12 maio 2020.
- PINHEIRO, M. M. K.; BRITO, V. P. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 15, n. 6, p. 1-6, dez. 2014.
- POSETTI, J.; BONTCHEVA, K. **Desinfodemic: deciphering COVID-19 disinformation**. Paris: UNESCO, 2020. Disponível em: [https://en.unesco.org/sites/default/files/disinfodemic\\_deciphering\\_covid19\\_disinformation.pdf](https://en.unesco.org/sites/default/files/disinfodemic_deciphering_covid19_disinformation.pdf). Acesso em: 12 maio. 2020.
- TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; SILVA, T. E. Fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. *In*: TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na Internet**. Londrina: EDUEL. 2008.
- URIBE TIRADO, A.; MACHETT’S PENAGOS, L. **Estado del arte de la Alfabetización Informacional en Colombia 2010**. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/15465/1/Alfabetizaci%C3%B3n%20Informacional%20en%20Colombia.pdf>. Acesso em: 20 maio 2020.
- VITORINO, E. V. A competência em informação e a vulnerabilidade: construindo sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação”. **Ciência da Informação**, v. 47, n. 2, p.7 1-85, maio/ago. 2018.
- VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. **Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a Ciência da Informação**. Florianópolis: UFSC, 2019.

# PRÁTICAS BIBLIOTECÁRIAS EM ÉPOCA DE PANDEMIA: ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Verônica de Souza Gomes  
Camila do Nascimento Cultri  
Ana Paula Matos Bazílio

## 1 INTRODUÇÃO

Um novo cenário assola o Brasil e o mundo. Em 31 de dezembro de 2019, com a origem no mercado de frutos do mar da cidade de Wuhan China, surgem os primeiros registros da COVID-19. A causa da doença ainda é questionada, no entanto, vários estudos apontam que o vírus teve origem nos animais consumidos na China, e que passou a ser transmitido pelos morcegos ou pangolins (SANARMED, 2020).

A doença COVID-19 causada pelo coronavírus traz sérias necessidades de orientações à saúde pública. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2020), a COVID-19 é uma doença altamente infecciosa e com propagação rápida, registrando a cada dia um aumento do número de casos em seres humanos. Por este motivo, em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde decidiu caracterizá-la como uma pandemia.

O primeiro caso registrado no Brasil, ocorreu no dia 26 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020). Sendo este, um vírus contagioso e, ainda sem vacina, assim, fazem-se necessárias várias ações de prevenção para redução do contágio. O distanciamento social foi recomendado pelas organizações internacionais e vem sendo adotado pela maioria dos 188 países atingidos com contaminação (JOHNS HOPKINS UNIVERSITY, 2020).

As recomendações das autoridades de saúde, nacionais e internacionais fizeram com que muitas mudanças acontecessem este ano e a recomendação para o “isolamento social”, que a *posteriori*, passou a ser tratado por “distanciamento social”, trouxe consigo restrições à visitação do público e, com isto, muitas mudanças na rotina de trabalho dos bibliotecários, assim como, muitos outros profissionais.

A amplitude dos locais de trabalho dos bibliotecários estão capilarizadas em acervos, associações, centros culturais, centros de pesquisa, editoras, emissoras de televisão e rádio, escritórios de advocacia, museus, ONGs, provedores de internet e, principalmente, nas escolas, que de acordo com a “Lei Federal N. 12.244, até 2020 todas as instituições de ensino públicas e privadas do país devem ter uma biblioteca escolar” (GUIA DA CARREIRA, 2020, p. 1). Além destes locais, grande parte dos bibliotecários trabalham em universidades públicas e privadas.

As bibliotecas universitárias (BUs), normalmente, estão localizadas dentro das universidades e instituições de pesquisa, por isso, sofrem todas as influências do cenário externo, assim como as mudanças ocorridas na sociedade. Neste período de pandemia, muitas instituições fecharam as portas ou estão mudando suas atividades após uma avaliação dos riscos relativos.

Diante desse exposto, apresentamos um estudo de caso sobre a Universidade Federal Fluminense (UFF) com o objetivo de apresentar como estão sendo realizados os serviços pelos bibliotecários em tempos de pandemia. Exibiremos quais foram as novas adequações e inovações para atendimento aos seus usuários desde o início da pandemia até os dias de hoje (final de maio de 2020). No momento atual, a universidade ainda se encontra com atividades suspensas, devido ao agravamento da situação epidemiológica do estado do Rio de Janeiro que está declarado como estado de emergência na saúde pública. Desta forma, todos os setores técnicos e administrativos da UFF estão sob medidas de prevenção contra a COVID-19.

Com a chegada da COVID-19, alguns antigos desafios para o pleno funcionamento destas BUs se tornam ainda maiores. Destaque para a falta de recursos (financeiros, materiais, humanos, tecnológicos, entre outros) e de políticas e incentivos (desde insumos até a escassez de tecnologias para avanços nas pesquisas). Apesar destas barreiras, atualmente, com a COVID-19 o processo de comunicação científica está sendo acelerado e as bibliotecas universitárias estão criando diretórios, repositórios e adotando múltiplas estratégias e ferramentas mediadas por tecnologia.

Neste sentido, apresentaremos um panorama sobre o contexto histórico das bibliotecas, seguida da metodologia de estudo de caso em bibliotecas universitárias, mais, especificamente, focando os

serviços oferecidos pelas Bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF).

## **2 BREVE HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS ATÉ À PANDEMIA COVID-19**

As bibliotecas são locais amplamente conhecidos para a disseminação do conhecimento. Os bibliotecários trabalham nelas prestando serviços que vão muito além de catalogar, indexar e organizar a informação em meio físico. Cada vez mais, há o uso de tecnologias, tornando as operações virtuais. Tendo como responsabilidade social apoiar estudantes, pesquisadores, docentes e a sociedade, reforçam a importância delas como locais sagrados para se guardar e disseminar conhecimento, promover cultura e produção científica.

Com o compromisso de transmitir a informação e o conhecimento, o bibliotecário também possui a missão de acelerar o processo de comunicação e divulgação científica, entendendo comunicação científica como um processo que envolve ações como: produção, disseminação e uso da informação científica, desde o momento em que o cientista concebe a ideia de pesquisa até essa pesquisa ser aceita e validada pelos outros pares (GARVEY, 1979).

Por meio da revisão de literatura, de acordo com Souza (2009), é possível identificarmos que a biblioteca universitária (BU) se originou na Idade Média, já que, no século XII, nas cidades europeias, já existiam universidades. Porém, no Brasil, as bibliotecas universitárias surgem com os acervos das ordens religiosas, como exemplo a biblioteca dos jesuítas, que davam apoio às atividades de ensino. No final do século XIX e início do século XX, cresce o número de escolas de nível superior. Com isso, houve também o surgimento e o crescimento das bibliotecas universitárias.

Na literatura são vários os autores que reconhecem a importância das universidades públicas brasileiras para o desenvolvimento social, político e tecnológico do país. A universidade, em geral, é responsável por mediar o conhecimento gerado no seu ambiente interno e externo. Neste sentido, a mediação da informação deve ser vista como “uma ação capaz de direcionar a construção de conhecimento de indivíduos” (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p. 352). Segundo esses autores, essa responsabilidade social de mediar o conhecimento recai com mais força sobre as universidades

brasileiras que recebem da sociedade recursos financeiros para executar essa função.

Souza (2009) afirma que a missão da biblioteca universitária é apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Por estar vinculada a uma instituição maior, a universidade, a biblioteca universitária possui sua autonomia limitada. Consideramos que esta vinculação pode representar um aspecto negativo para o bibliotecário, que perde a sua liberdade de ação. Esta ação que trataremos aqui é a cultural libertadora e de produção de sentidos entre os sujeitos.

Cunha (2010) salientou que as bibliotecas universitárias constituíam a principal fonte de informação dentro das universidades públicas brasileiras, por conter grandes produções intelectuais. Com o surgimento das novas tecnologias de comunicação e informação (TIC), a biblioteca deixa de ser a principal fonte de pesquisa e de informação. E, apesar de todas as mudanças ocorridas como o crescimento da tecnologia, a função de proporcionar o acesso ao conhecimento permaneceu a mesma ao longo dos anos.

Devemos repensar o papel da biblioteca universitária perante à comunidade acadêmica e a sociedade em geral. As BUs têm passado por inúmeras mudanças, mediadas por dinâmicas tecnologias globais que difundem a informação de maneira rápida e abrangente. Essa responsabilidade social de transmitir o conhecimento para sociedade e para a comunidade acadêmica recai com mais força sobre as universidades públicas brasileiras, que recebem da sociedade recursos financeiros para executarem tais funções.

As bibliotecas universitárias das universidades públicas estão interligadas ao contexto de políticas públicas, dado que no Brasil elas são fomentadas pelos recursos das universidades atrelados ao Ministério da Educação. Os objetivos das BUs devem ser compatíveis com os princípios da própria universidade pública, apoiadas nas funções de ensino, pesquisa e extensão. Como função social, destacam-se ao proporcionar suporte informacional para a comunidade interna e promover conhecimento para toda a sociedade, facilidades para acesso ao conhecimento, o que caracteriza a relevância para a construção da ciência brasileira.

Como forma de responsabilidade e compromisso público, as áreas do conhecimento apoiadas pela Biblioteconomia, Ciência da Informação e a interdisciplinaridade abordada pelos programas de estudo em Ciência, Tecnologia e Sociedade contemplam vários

elementos destes objetos. Principalmente, alguns programas de pós-graduação de universidades federais brasileiras que possuem altos índices de eficiência produtiva (BELLONI, 2000; CASTRO; DE ALENCAR PEREIRA, 2019).

Mundialmente, desde a chegada da COVID-19, alguns sistemas inteiros de bibliotecas públicas estão fechados.

Atualmente nos seguintes países e territórios: Samoa Americana, Ilhas de Aland, Argélia, Áustria, Bangladesh, Bélgica (com alguns serviços de coleta nos locais em que o governo determinou), Ilhas Cayman, Colômbia, Croácia, Dinamarca, Egito, Estônia, Finlândia, França, Polinésia Francesa, Alemanha, Gana, Gibraltar, Grécia, Groenlândia, Guadalupe, Guernsey, Hong Kong (China), Hungria, Índia, Indonésia, Irlanda, Itália, Jersey, Quênia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malásia, Namíbia, Países Baixos, Nova Zelândia, Macedônia do Norte, Noruega, Peru, Filipinas, Polônia, Espanha, Suíça, Trinidad e Tobago, Turquia, Uganda, Reino Unido e as Ilhas Virgens Americanas. Ao mesmo tempo, bibliotecas em Macau (China) começam a reabrir com precauções para proteger a saúde. Dentro dos Estados Unidos, a organização Ithaka S+R está monitorando ações em bibliotecas de pesquisa (IFLA, 2020).

Citando dados da UNESCO, a Federação Internacional de Associações estima que em 180 países, as bibliotecas escolares tenham sido afetadas pelo fechamento de todas as instituições de ensino, ressaltando que muitas bibliotecas universitárias também estão fechadas (IFLA, 2020).

Em março de 2020, por recomendação do Ministério da Saúde, foi decretado o fechamento de todos os locais, sejam eles públicos ou privados no Brasil, para cumprimento do distanciamento social, ou seja, para o não recebimento de pessoas. Exceto os serviços essenciais, que elegeram apenas o funcionamento de supermercados, farmácias e entidades de apoio a saúde.

No estado do Rio de Janeiro, a rede de ensino está fechada. Mais especificamente, às bibliotecas do estado e dos municípios também

estão, enquanto que em algumas universidades públicas e privadas, parte dos serviços prestados pelos bibliotecários e profissionais da informação passaram a operar, principalmente, de modo remoto com uso de internet e ferramentas tecnológicas. Nestes ambientes, ainda não são permitidos os atendimentos presenciais, todavia, quando possível estão sendo feitas as mudanças para o atendimento virtual.

Desde então, às bibliotecas brasileiras permanecem fechadas, aguardando um plano de retorno para as atividades presenciais. Todavia, e enquanto esta autorização para retorno das atividades não acontece, os profissionais que operam nestes locais estão sendo orientados a aderirem recomendações de proteção à saúde. Algumas instituições literalmente estão fechadas, como por exemplo, as bibliotecas municipais e de escolas primárias. Outras, como por exemplo as BUs, tornaram obrigatórios os chamados “trabalhos em casa”, popularmente conhecido como *home office*.

Neste período de pandemia, estão sendo feitas mudanças das atividades das bibliotecas, uma vez que os conselhos, sindicatos e representantes da categoria desses profissionais reconhecem alguns riscos relativos. Sendo o novo coronavírus contagioso, ele pode ficar na superfície de objetos por vários dias. Por exemplo, no papel, estima-se a sobrevivência deste vírus de quatro a cinco dias. Já em outros tipos de materiais como no metal, vidro e plástico pode permanecer por nove dias. Devido a essa problemática, é aconselhável às instituições que possuem acervos como: arquivos, bibliotecas e museus, permanecerem fechadas durante a pandemia (CRB8, 2020).

A Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) vinculado ao Ministério Brasileiro da Ciência, Tecnologia e Inovação, os sindicatos, assim como outras organizações, vêm prestando apoio aos profissionais que trabalham nestas áreas.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A abordagem metodológica apresentada neste capítulo se orientou pelas pesquisas qualitativas e exploratórias baseada em Braga (2007) e estudo de caso de Yin (2015). O campo empírico abrange o Sistema de Bibliotecas que faz parte da Coordenação de Bibliotecas (CBI) da Universidade Federal Fluminense vinculado à Superintendência de Documentação (SDC), cuja missão é “organizar, preservar, dar acesso à informação e fornecer produtos e serviços que

apoiem as atividades de ensino, pesquisa e extensão na UFF” (BIBLIOTECAS.UFF, 2020). Esta Coordenação instrui 28 bibliotecas, o Centro de Memória Fluminense e o Centro de Obras Raras e Especiais que estão distribuídos pela cidade de Niterói e em outros sete municípios do estado do Rio de Janeiro.

A coleta de dados para este capítulo foi realizada no mês de maio de 2020, considerando como referência as normativas do “Plano de Trabalho Remoto” e as orientações da Coordenação de Bibliotecas. Além da vivência de uma das autoras que, desde 16 de março de 2020, vem desenvolvendo suas atividades remotamente seguindo orientações. Portanto, trata-se uma pesquisa qualitativa que tem por objetivo: “não apenas testar o que é conhecido, mas de fazer novas descobertas e desenvolver novas teorias com base na experiência empírica” (BRAGA, 2007, p. 21). Tem como foco as subjetividades do pesquisador e dos sujeitos estudados.

#### **4 BIBLIOTECAS DA UFF E A COVID-19**

A Universidade Federal Fluminense (UFF) foi fundada oficialmente dia 18 de dezembro de 1960. Hoje, atua na cidade de Niterói e em 32 municípios do Rio de Janeiro. São mais de 70 mil estudantes, sendo mais de 60 mil alunos de graduação; conta com mais de 4000 servidores e 3500 docentes realizando atividades nos cursos presenciais e a distância, de graduação e pós-graduação (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, 2020). Para enfrentamento das atuais emergências, foi instituído o trabalho remoto (regulamentado pela Instrução de Serviço n.º 008, de 30 de abril de 2020).

Em relação às unidades de informação, em 1969, foi criado o Núcleo de Documentação (NDC), “como Órgão Suplementar da Universidade Federal Fluminense (UFF) através do art. 17 do Estatuto da Universidade, publicado no Diário Oficial da União de 22/09/1969”, sendo responsável pela coordenação do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF. Ao longo dos anos, houve algumas reestruturações internas, a última foi em março de 2011, em que deixou de ser um Núcleo, tornando-se uma Superintendência, quando passou a estar subordinada à Reitoria da Universidade Federal Fluminense, desta forma o antigo NDC foi nomeado como Superintendência de Documentação (SDC) (SUPERINTENDÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO,

2020). Vale salientar que dentro da SDC está inserida a Coordenação de Bibliotecas (CBI), a qual faz parte do nosso campo empírico.

É função da SDC proporcionar recursos informacionais e assessoria técnica na área de documentação, por meio de redes e sistemas integrados, facilitando o acesso à informação em nível nacional e internacional. Compete também à SDC apoiar os programas de ensino, pesquisa e extensão da Universidade e desenvolver serviços e produtos que atendam às necessidades de informação da comunidade acadêmica da UFF (SUPERINTENDÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO, 2020).

A UFF é referência nacional em diversas áreas do conhecimento e possui uma trajetória de rico crescimento e realizações. De acordo com a Superintendência de Documentação (2020), as bibliotecas comumente oferecem os seguintes serviços:

- a) Orientação para acesso à informação;
- b) Consulta local ao acervo;
- c) Empréstimo domiciliar;
- d) Levantamento bibliográfico;
- e) Guarda volumes;
- f) Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos;
- g) Atendimento à pessoa com deficiência;
- h) Comutação bibliográfica;
- i) Empréstimo entre bibliotecas;
- j) Visita guiada à biblioteca.

Suas coleções abrangem obras antigas e raras, em especial, também se mantém atualizada com catálogos eletrônicos para acessos *on-line*. Os registros bibliográficos do acervo ficam disponíveis para consultas em suas diversas unidades de informação. Sendo elas: Biblioteca Central do Gragoatá (BCG), Biblioteca Central do Valonguinho (BCV), Biblioteca da Escola de Arquitetura e Urbanismo (BAU), Biblioteca da Escola de Enfermagem (BENF), Biblioteca da Escola de Engenharia e do Instituto de Computação (BEE), Biblioteca da Escola de Engenharia Industrial e Metalúrgica de Volta Redonda (BEM), Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD), Biblioteca da Faculdade de Economia (BEC), Biblioteca da Faculdade de Farmácia

(BFF), Biblioteca da Faculdade de Medicina (BFM), Biblioteca da Faculdade de Veterinária (BFV), Biblioteca das Faculdades de Nutrição e Odontologia (BNO), Biblioteca de Administração e Ciências Contábeis (BAC), Biblioteca de Macaé (BMAC), Biblioteca de Nova Friburgo (BNF), Biblioteca de Pós-Graduação em Geoquímica (BGQ), Biblioteca do Campus de Petrópolis (BCPE), Biblioteca do Instituto Biomédico (BIB), Biblioteca do Instituto de Educação de Angra dos Reis (BIAR), Biblioteca do Instituto de Física (BIF), Biblioteca do Instituto de Geociências (BIG), Biblioteca do Instituto de Matemática e Estatística (BIME), Biblioteca do Instituto do Noroeste Fluminense de Educação Superior (BINF), Biblioteca dos Institutos de Volta Redonda (BAVR), Biblioteca Flor de Papel (BFP), Biblioteca Monteiro Lobato (BML), Biblioteca Rio das Ostras (BRO), Biblioteca Universitária de Campos dos Goytacazes (BUCG), Centro de Memória Fluminense (CEMEF) e o Centro de Obras Raras e Especiais (CORES). Ao todo, somam-se 30 unidades de informação, com acervo composto por livros, periódicos, teses, mapas, desenhos, folhetos, partituras, cartazes e manuscritos, que estão distribuídas em oito municípios do estado do Rio de Janeiro.

Em tempos de pandemia, as bibliotecas da UFF prosseguiram com suas atividades, porém, de forma remota a partir do dia 16 de março de 2020. Seguindo as orientações da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) e da Coordenação de Bibliotecas, as atividades foram aprimoradas ao longo da quarentena (visto não existir inicialmente um planejamento para este tipo de situação, as particularidades, disposição de equipamentos e outras necessidades). Desta forma, até o mês de maio, houve vários ajustes necessários para seguir com as atividades, não esquecendo das possibilidades/particularidades enfrentadas pelos funcionários do sistema.

Conforme o que foi exposto pelos funcionários das unidades e a criação mais elaborada de um “Plano de Trabalho Remoto” pela Coordenação de Bibliotecas (por solicitação da Progepe na IS n.º 008/2020), a Tabela 1 apresenta algumas das atividades que vêm sendo desempenhadas pelas equipes das bibliotecas da UFF. Contudo, ressaltamos que a implementação do “Plano de Trabalho Remoto” ocorreu em meados do mês de maio. Com relação às atividades citadas na Tabela 1, algumas já faziam parte da rotina das unidades, porém, umas foram aprimoradas ou se tornaram mais enfáticas, além do surgimento de novas.

**Tabela 1** – Atividades das Bibliotecas da UFF no período de quarentena.

	
ATIVIDADES MANTIDAS	ATIVIDADES APRIMORADAS OU NOVAS
Atendimento das demandas da gestão	Reuniões de equipe <i>on-line</i> ; Palestras com pessoas das próprias bibliotecas <i>on-line</i>
Levantamento bibliográfico (levantamento de itens do acervo, artigos <i>on-line</i> e outros materiais que possam ser de interesse dos usuários)	Elaboração ou revisão dos fluxos de trabalho na unidade; Análise descritiva e qualitativa da situação da unidade
Serviço de referência <i>on-line</i> (atendimento aos usuários pelas mídias sociais ou por <i>e-mail</i> , divulgar informações relevantes)	Atendimento pelo <i>WhatsApp</i> institucional; Elaboração de novos projetos e novos serviços de referência <i>on-line</i>
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	Capacitação dos técnicos (cursos e palestras) <i>on-line</i>
Elaboração de Ficha Catalográfica quando necessário	Orientação técnica, treinamentos e cursos <i>on-line</i> para usuário
Manutenção das mídias sociais da biblioteca (inclusão e elaboração de conteúdo)	Surgimento de novas ferramentas nas mídias sociais, produção de vídeo curto, lives e outras atividades
Configurações no Pergamum UFF (ajuste de data de devolução de materiais, calendário, entre outros); Correções, ajustes e outras ações de controle de qualidade do acervo no Pergamum UFF;	Sugestões de leitura, curtas, filmes e sobre a prevenção à COVID-19; Dicas da quarentena (exemplo conservação e preservação); Divulgação dos serviços da biblioteca

Validação e complementação de dados descritivos de <i>e-books</i>	
Submissão e validação de itens no RIUFF (Repositório Institucional)	Elaboração de relatórios técnicos das atividades realizadas no período de trabalho remoto

Fonte: Adaptado de Coordenação de Bibliotecas (2020a, b).

Levando em consideração a propagação do novo coronavírus e as altas taxas de infectados pela COVID-19, observa-se o engajamento e a preocupação dos bibliotecários atuantes nas unidades da CBI/UFF, trabalhando remotamente e incessantemente para proporcionar momentos de lazer, cultura, leitura e informação para a sua comunidade acadêmica específica e para toda a sociedade.

Diante desse cenário, também se faz importante nos preocuparmos com a saúde mental da comunidade acadêmica e de toda a sociedade. Por tudo isso, incentivar a arte, a cultura, a leitura, a informação constituem o principal desafio das BUs e por isso, ela precisa ser reinventada. Os profissionais destas unidades estão contribuindo com processos de mediação e com ações inovadoras que potencializam a apropriação da informação, o crescimento intelectual e científico dos usuários.

Além das atividades citadas, para os funcionários que não possuem equipamentos adequados, orientou-se o uso de aparelhos celulares para capacitações *on-line*, atividades de leitura de conteúdos que venham contribuir de alguma forma com as atividades desempenhadas na unidade, elaboração/revisão do mapeamento e levantamento dos fluxos de trabalho da unidade de atuação para processos futuros.

Ademais, a Coordenação de Bibliotecas, a partir de suas atribuições vem acompanhando o trabalho remoto realizado pelos funcionários de forma contínua por meio de relatório, desenvolvendo novas estratégias de gestão – visto as bibliotecas da universidade não terem mais uma chefia em cada unidade (após o cancelamento de algumas Funções Gratificadas – FGs), realizando estudos e ouvindo sugestões de todos os colaboradores para a elaboração de um “Plano de Retorno” – contudo, já foi observado que, inicialmente, nem todos os colaboradores poderão voltar às atividades presenciais (por se enquadrar nos grupos de risco).

Como parte da equipe de bibliotecários que está trabalhando de forma remota, uma das autoras deste capítulo compartilha que este momento está sendo desafiador para toda a equipe, que foi uma transição repentina, sem ser planejada. O que se tem vivenciado é muita **informação** – recebidas ou produzidas para divulgar serviços, atividades, entre outras; muitos **aprendizados** – capacitação ou atualização por meio de cursos, eventos, palestras *on-line*, *lives*, entre outras; mas há também muitos **anseios** – como será nos próximos dias, será que o que estou produzindo será relevante para os usuários (comunidade acadêmica) e para a sociedade; e **frustrações** – por não se sentir útil em um momento como este, por falta da disponibilidade de equipamentos ou por não saber lidar com os mesmos, e também por não saber lidar com toda essa situação de um modo geral. Para controlar o *stress* em meio a essa pandemia, alguns bibliotecários cuidam de harmonizar o trabalho com os fazeres domésticos, conciliando família e trabalho, de maneira a não exceder o estado físico e, principalmente, o mental.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A função da biblioteca universitária é dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão para toda a comunidade acadêmica e sociedade. Diante desse cenário, conclui-se que a Universidade Federal Fluminense e, especialmente, os bibliotecários e profissionais das unidades de informação vêm se adaptando e prestando novos serviços. O uso de ferramentas remotas é destaque, bem como o crescimento da produção de materiais instrucionais divulgados em mídias sociais (*Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *WhatsApp*, *blogs*, entre outras), além dos tradicionais meios de comunicação como *websites*, *e-mails*, normativas, dentre outros.

Pelo estudo de caso, podemos concluir que o papel do bibliotecário é de fundamental importância nesse processo entre mediar a informação entre usuários e a sociedade, promovendo, assim, o encontro entre a arte, a cultura, a leitura, a informação e o lazer, pela primeira vez de forma totalmente inovadora com atividades *on-line* e extramuro das bibliotecas. Essa relação entre o profissional da informação e usuário deve priorizar a formação dos sujeitos críticos, conscientes no que tange à realidade a sua volta. Nesse sentido cabe às bibliotecas universitárias estarem atualizadas e seus profissionais precisam estar aptos para atuarem como mediadores em

quaisquer circunstâncias mundiais, dando suporte aos seus usuários no âmbito informacional, constituindo, assim, a principal responsabilidade social do profissional da informação.

Conclui-se que, mesmo em um momento difícil como a pandemia, os bibliotecários se colocam a serviço da sociedade, extrapolando assim as atividades com acervos no ambiente físico, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, ressaltando assim as funções recreativas, informacionais, educacionais, de incentivo à leitura e de lazer da biblioteca, de forma *on-line*, inovadora e interativa através de ferramentas colaborativas.

## REFERÊNCIAS

- BELLONI, J. Â. **Uma metodologia de avaliação da eficiência produtiva de universidades federais brasileiras**. 2000. 245 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Santa Catarina, 2000.
- BIBLIOTECAS.UFF. Disponível em: <http://bibliotecas.uff.br/>. Acesso em: 29 maio 2020.
- BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para seleção de metodologia adequada “a pesquisa social em Ciência da Informação”. In: MUELLER, S. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel coronavírus**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 13 maio 2020.
- CASTRO, A. M. D. A.; DE ALENCAR PEREIRA, R. L. Universidade flexível: nova tendência para as universidades federais brasileiras. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, São Paulo, v. 14, n. esp. 3, p. 1638-1654, 2019.
- COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS. **Plano de trabalho remoto**. Destinatário: [bibliotecas.sdc@id.uff.br](mailto:bibliotecas.sdc@id.uff.br). Niterói, 8 maio 2020a. 1 mensagem eletrônica.
- COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS. **3. Serviços online** - mapeamento. Destinatário: [bibliotecas.sdc@id.uff.br](mailto:bibliotecas.sdc@id.uff.br). Niterói, 27 abr. 2020b. 1 mensagem eletrônica.
- CRB8. **COVID-19: recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas**. São Paulo, 13 abr. 2020. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/>. Acesso em: 26 maio 2020.
- CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, v. 11, n. 6, 2010.

GARCIA, C. L. S.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; VALENTIM, M. L. P. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC**, v. 1, n. 2, p. 351-359, abr./jun. 2011.

GARVEY, W. D. **Communication: the essence of science; facilitating information among librarians, scientists, engineers and students.** Oxford: Pergamon, 1979. 332 p.

GUIA DA CARREIRA. **Biblioteconomia: curso, carreira e onde estudar.** Disponível em: <https://www.guiadacarreira.com.br/guia-das-profissoes/biblioteconomia/arreira.com.br/guia-das-profissoes/biblioteconomia>. Acesso em: 1 jun. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **A COVID-19 e o setor de bibliotecas em termos mundiais.** Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias, 2020. Disponível em: <http://www.ibict.br/sala-de-imprensa/noticias/item/2138-a-covid-19-e-o-setor-de-bibliotecas-em-termos-mundiais>. Acesso em: 30 maio 2020.

JOHNS HOPKINS UNIVERSIT. **COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE).** EUA: Johns Hopkins Universit, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>. Acesso em: 1 jun. 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Folha informativa: COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus).** Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 21 abr. 2020.

SANARMED. **Coronavírus (COVID-19): origem, sinais, sintomas, achados, tratamento e mais.** Disponível em: <https://www.sanarmed.com/coronavirus-origem-sinais-sintomas-achados-tratamento>. Acesso em: 26 maio 2020.

SUPERINTENDÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO. **Institucional.** Disponível em: <http://www.ndc.uff.br/content/institucional>. Acesso em: 30 maio 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **A UFF em números.** Disponível em: <http://www.uff.br/>. Acesso em: 14 maio 2020.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman editora, 2015.

# ATUAÇÃO DO PROGRAMA DE EXTENSÃO CARRO BIBLIOTECA DA UFMG NAS MÍDIAS SOCIAIS EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19

Eduardo Valadares da Silva  
Diogo Roberto da Silva Andrade  
Ramira Augusta da Costa Soares Querido

## 1 INTRODUÇÃO

O contexto da expansão da doença COVID-19, declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 como uma pandemia, exigiu a todo o Mundo o estabelecimento de rígidas medidas restritivas de circulação e de afastamento de pessoas visto sua alta taxa de contágio, bem como de complicações e mortalidade geradas pelo contágio do coronavírus SARS-CoV-2 (FIOCRUZ, 2020), não havendo até o primeiro semestre de 2020 a identificação de medicações ou vacina realmente eficazes ao seu tratamento e prevenção.

Diante das orientações da OMS e do Ministério da Saúde no Brasil, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) estabeleceu a interrupção de todas suas atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração presencialmente (exceto os serviços essenciais de manutenção e segurança dos *campi*) por tempo indeterminado a partir do dia 17 de março de 2020. Com isso, as atividades do Programa de Extensão Carro Biblioteca, também foram presencialmente interrompidas o que inspirou sua equipe a buscar outras formas de fomentar seus diálogos com as comunidades atendidas pelo Programa, e também a estabelecer a aproximação com a sociedade como um todo, de maneira segura.

Com essas limitações impostas pela atualidade, foi necessário o estabelecimento de outras formas de atuação voltadas para um momento no qual as pessoas necessitam de ainda mais união, segurança, entretenimento e acesso à informação confiável. Em diálogo promovido por meio de aplicativo de troca de mensagens, os bolsistas dos projetos “Conto e Reconto” e “Boletim Bairro a Bairro”, suscitarão o desejo de reconfigurarem a página de *Instagram* do Carro Biblioteca para promover a divulgação de conteúdos por meio desta

mídia social conforme será detalhado ao longo deste capítulo que almeja apresentar as ações promovidas pela equipe do Carro Biblioteca da Escola de Ciência da Informação (ECI) da UFMG no período de distanciamento social da pandemia da COVID-19 no Brasil e as impressões dos seus bolsistas nesta nova experiência.

Visto a inovação de atuação do Programa, optou-se pela sistematização deste relato de experiência contextualizado pelo histórico do Carro Biblioteca e a transição para suas atividades não presenciais através do *Instagram* desenvolvidas pelos bolsistas dos projetos vinculados com a orientação dos seus professores coordenadores. São apresentadas a contextualização das ações do Carro Biblioteca ao longo de sua história, a importância das mídias sociais como instrumentos de aproximação social remota, as principais ações de disseminação de informação e incentivo à leitura do Programa durante a pandemia, as parcerias estabelecidas para a produção e divulgação de conteúdo e a impressão dos bolsistas no que se refere às suas atuações como mediadores de informação, lançando mão de recursos alternativos ao contato presencial. Para a coleta de dados relacionados às impressões dos seis bolsistas que atuam no Programa, lançou-se mão da realização da entrevista semiestruturada composta por quatro questões abertas por meio do aplicativo *Skype* que, posteriormente, foram transcritas e analisadas. Para garantir maior liberdade de expressão dos bolsistas, optou-se por não identificar as falas dos mesmos na seção que trata sobre suas impressões no trabalho.

## **2 APRESENTAÇÃO DO CARRO BIBLIOTECA**

Os registros de surgimento dos primeiros programas de Carro Biblioteca no Brasil, datam de 1936 (DUMONT, 1995b), período no qual o escritor Mário de Andrade trouxe de outros países o serviço de extensão bibliotecária, inserido na modalidade de serviço informacional no estado de São Paulo, subsidiado pelo argumento de “[...] espalhar livros através de uma coleção circulante do automóvel-biblioteca” (DUMONT, 1995b, p. 194).

Dumont (1995b, p. 196) aponta que a oportunidade do então novo serviço de Carro Biblioteca se efetivou no Brasil no ano de 1959, liderado pelas bibliotecas públicas estaduais. Em Minas Gerais, para além dos serviços deste tipo implantados pela Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais, na UFMG, o Programa Carro Biblioteca do

Centro de Extensão (CENEX) da Escola de Biblioteconomia iniciou seus serviços no ano de 1973 em diversos bairros da região metropolitana de Belo Horizonte (BH) (DUARTE; LOURENÇO, 2012). Esse serviço de informação “foi criado por meio de um convênio da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com o Instituto Nacional do Livro (INL – hoje extinto)” (DUARTE; LOURENÇO, 2012), com objetivo de atender às comunidades da Grande Belo Horizonte.

Demo (19-?), citado por Rabello (1995, p. 314), salienta que “a extensão da universidade tem um papel importante a desempenhar na sociedade. Deve participar do processo de desenvolvimento social e encarnar-se na comunidade”. Com base neste critério, os objetivos e áreas a serem atendidas pelo Programa foram delineadas buscando o incentivo à “leitura e a cidadania junto às populações carentes da Grande BH” (DUARTE; LOURENÇO, 2012, p. 10), “[...] como Santa Luzia/São Benedito, Raposos, Sarzedo, Ibirité – comunidades integrantes da nossa área metropolitana e carentes de serviços de biblioteca e de informação” (RABELLO, 1995, p. 314). De tal forma, o Programa passou a integrar as comunidades (além das já citadas) ao longo dos seus 47 anos de atuação. Sobre seus objetivos, Duarte e Lourenço (2012, p. 10) destacam que o Carro Biblioteca se compromete desde sua criação a:

[...] colaborar para a democratização do acesso à informação, promover ações culturais e educativas, prestar assessoria às comunidades na implantação de suas próprias bibliotecas e atuar como espaço para pesquisa e treinamento discente, propiciando a inter-relação Ensino/Pesquisa/Extensão da Universidade.

É por meio de uma metodologia participativa e dialógica, criada todos os dias nas comunidades, o Carro-Biblioteca [*sic*], com seu ambiente descontraído e agradável, objetiva manter e fortalecer a fidelidade dos seus usuários mais antigos. Além disso, ao promover a realização de atividades de ação cultural junto às comunidades, tais como contação de histórias, concursos de redação e poesia, exposição de desenhos, oficinas de inclusão digital e outras, pretende conquistar novos usuários a cada dia (DUARTE; LOURENÇO, 2012, p. 10).

As muitas benesses propiciadas pelas ações culturais, animações culturais e serviços informacionais do Carro Biblioteca CENEX/ECI da UFMG, são cotidianamente expressadas por meio de diversos trabalhos e pesquisas desenvolvidos acerca do serviço e atuação de sua equipe como a apresentada neste capítulo.

Atualmente, o Programa é coordenado pela professora Marina Cajaíba da Silva Horta, que também é responsável pelo Projeto de Extensão “Boletim Bairro a Bairro”, e conta com a colaboração das bolsistas Jéssica Correia de Oliveira, Luana Leticia Dornelas Bozi e Natalia de Oliveira Costa. Além deste projeto, também se destaca o Projeto “Conto e Reconto” coordenado pelo professor Eduardo Valadares e o subcoordenador voluntário Rodrigo de Freitas Teixeira (Prefeitura de Belo Horizonte), com a colaboração dos bolsistas Diogo Roberto da Silva Andrade, Patrícia Coelho Costa e Ramira Augusta da Costa Soares Querido e da monitora voluntária Priscila das Graças Perpétua Saraiva. O Programa conta ainda com a atuação dos servidores Evaldo Alves (bibliotecário) e Edson Lucide do Nascimento (motorista).

### **3 PAPEL DAS MÍDIAS SOCIAIS EM TEMPOS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL**

Em nossa atualidade, o compartilhamento de conteúdos em mídias sociais se tornou algo usual para uma considerável parcela da população e instituições públicas, privadas e não governamentais. O que há alguns anos só era possível ser feito em contatos interpessoais presenciais, exigindo por vezes uma robusta estrutura física, passou a ser possível em poucos cliques na tela de um computador ou em dispositivos móveis com as mais diversas tecnologias disponíveis em uma pequena tela. A rápida evolução da popularização dos telefones fixos, passando pelo computador de mesa com acesso à internet e chegando aos *smartphones*, sob uma ótica histórica ocorreu num piscar de olhos. Hoje, é possível ter em mãos um aparelho compacto que agrega diversas funcionalidades e que também reduz as barreiras entre o virtual e o físico em relações institucionais ou pessoais.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (INSTITUTO, 2018) revelam que 79,1% dos domicílios do país utilizam internet, sendo que na área urbana esse percentual chega a 83,8% e na rural aos 42,9%. Ao analisar a parcela da população que não tem

acesso à internet, destacam-se que os principais motivos para isso estão atrelados à falta de interesse, valores altos para assinatura ou pagamento de pacotes de dados e a falta de habilidade para utilizar os recursos disponíveis na rede.

No que se refere especificamente ao uso das mídias sociais por esta significativa parcela da população brasileira que tem acesso à internet, essas redes possibilitam a ampliação da interatividade entre seus usuários, visto a funcionalidade de criação de grupos diversos utilizados para promover comunicação, troca de informações e contatos interpessoais. No contexto de distanciamento social imposto pela pandemia da COVID-19 em todo mundo, há uma forte tendência que as mídias sociais estendam sua capilaridade às informações relacionadas a cuidados também de saúde. No Brasil, destacam-se iniciativas passadas do Ministério da Saúde com o intuito de monitorar informações que circulavam nas redes para identificar, por exemplo, a localização de incidência de novos casos de dengue para subsidiar a criação de estratégias de combate a essa doença (BRASIL, 2011).

Acredita-se que o uso do *Instagram* como uma ferramenta de aproximação com as comunidades atendidas pelo Programa Carro Biblioteca é de fundamental importância para se manterem ativos os laços com seus usuários reais, mas também para se estabelecer contato com outros sujeitos que não tenham acesso às ações desenvolvidas presencialmente, mas que também podem se beneficiar das informações disseminadas por meio das mídias sociais.

#### **4 CONCEPÇÃO E PLANEJAMENTO DAS AÇÕES REMOTAS DO CARRO BIBLIOTECA**

Tensionando a continuação das atividades durante as recomendações de distanciamento social – que tem como objetivo assegurar e preservar a saúde em âmbito global (FIOCRUZ, 2020), foram percebidos novos caminhos para que as atividades de mediação da informação e cultura do Programa Carro Biblioteca não cessassem por completo.

A tônica que acompanha o Carro Biblioteca, desde seu surgimento, é de que se promova o incentivo às leituras e à cidadania, propondo-se a colaborar com a democratização do acesso à informação (DUARTE; LOURENÇO, 2012). Duarte e Lourenço (2012, p. 10) apontam que, “Em seus 38 anos de história, o projeto atendeu às necessidades de leitura e informação de várias comunidades e

promoveu diversas modalidades de ações culturais [...]”. Desta forma, mesmo que com a distância física, a equipe do Carro Biblioteca da ECI percebeu a oportunidade de fazer continuar valer suas premissas e objetivos, passando a contribuir com a sociedade também de maneira remota com serviços de mediação, por meio das mídias sociais.

Os recursos informacionais (impresso, audiovisual, eletrônico ou virtual) são veículos que podem proporcionar cultura e conhecimento aos sujeitos. Atuam como elo entre as formas de conhecimento (senso comum, religião, arte, filosofia e ciência), bem como um comunicador em massa (FADUL, 2013). Os livros, as histórias narradas, os informativos, os filmes (longas-metragens ou curtas-metragens), podem representar – mesmo que pela virtualidade das redes sociais – o sujeito, a cultura e a sociedade. Assim, as práticas informacionais exploram a visibilidade e discussões sobre diversas causas.

Dessa forma, o propósito de contribuir com ações de mediação da informação, por meio do desenvolvimento de elos culturais/sociais e construção de memórias afetivas, estendeu-se pelo uso do *Instagram*, disponibilizando novos produtos do Programa de Extensão para outra parcela de usuários, além daqueles já atendidos presencialmente ao longo de sua história. Com isso, mantém-se o argumento político-social, tendo igual relevância no intuito da promoção de práticas educativas e a democratização do acesso à informação.

Nesse intuito de dar continuidade aos serviços oferecidos pelo Programa de Extensão Carro Biblioteca: Frente de Leitura, adaptou-se um plano virtual das atividades de Extensão Remota, por meio de mídia social. A equipe do Programa tratou de elaborar um cronograma semanal de atividades que buscam refletir por outros modos as ações presenciais dos projetos “Conto e Reconto” e “Boletim Bairro a Bairro”. Visto que, devido à “situação de emergência [ocorrida] em decorrência da COVID-19 levou a [Pró-Reitoria de Extensão] Proex a rever cronogramas e planejamento de ações” (GUERRA; BORGES, 2020, p. 1), de tal forma que se assegurassem as medidas protetivas e de “autoisolamento [sic] (conforme as orientações das autoridades nacionais)” (OPAS; OMS, 2020, p. 1).

Dumont (1995a, p. 184) afirma que, dentre os serviços de informação, as atividades do Carro Biblioteca “[...] apresenta como uma das maiores vantagens a possibilidade de ser flexível na

programação de suas atividades: inicia, interrompe e altera seus serviços, quando necessários”. Afirma, também, em mesmo documento que:

a extensão é um processo dinâmico que visa a mudança. Nesse contexto, a relação comunicativa, isto é, a co-participação entre, biblioteca e usuário, torna-a conhecida, usável, útil e inserida no contexto sócio-cultural da comunidade, num movimento de integração e reciprocidade plena (DUMONT, 1995a, p. 184).

Calçados dos argumentos e antecedentes, e de mesma forma cientes da pandemia da COVID-19, a equipe do Programa reformulou as atividades dos projetos, unificando ambos, para que continuassem a mediar a informação, cultura, incentivar à leitura e atender a população, atentos de que, por ventura, os usuários das mídias sociais não fossem os mesmos das comunidades visitadas pelo Carro Biblioteca.

## **5 RELATO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS**

Powell (1973 apud Dumont, 1995a, p. 183) afirma que “ter o povo usando a biblioteca sempre depende de ter que conhecer o povo”. Dessa forma, foi levantado pela equipe, antes de decidir suas atividades, quem poderia ser o usuário virtual e o que seria atrativo para a sociedade no momento da pandemia. Um dos pontos fixados, foi de que os serviços fornecidos teriam a gratuidade como indispensável, atendendo, dessa forma, de maneira minimamente democrática possível o acesso à informação, conhecimento e cultura.

Com auxílio de tecnologias de uso gratuito e das ferramentas de mídias sociais, a página do *Instagram* começou a ser alimentada com temáticas relacionadas à pandemia da COVID-19 através de abordagens e sugestões de obras literárias. Para garantir uma melhor organização da busca de conteúdo a ser disponibilizado, bem como uma rotina ao longo da semana para nortear os usuários do Programa, foi estabelecido um cronograma das atividades remotas a serem desenvolvidas semanalmente, bem como a responsabilidade de cada bolsista, para que os mesmos tivessem tempo hábil de buscar conteúdo, verificar a qualidade das informações a serem disponibilizadas e suas fontes, fazer as postagens e dar o *feedback* às

possíveis interações que ocorram com seus seguidores. Dessa forma, firmou-se tal cronograma:

- Segunda-feira: a) indicações de literatura visando o incentivo à literatura nacional, – por meio de obras que se encontram em domínio público –, seguida da indicação de leitura moderna e/ou contemporânea – permitindo obras estrangeiras – que tenham conexões com a obra nacional indicada; b) indicação de produções fílmicas – que estejam nos variados serviços de *streaming* –, podendo ser longa ou média-metragem seguido de indicação de curta-metragem – assegurando o acesso gratuito – por meio de plataformas virtuais como o *YouTube* (Figura 1).

**Figura 1** – Recomendação de Leitura e filmes.



Fonte: Carro biblioteca (2020).

- Terça-feira: cartilha informativa sobre a COVID-19; indicação de cursos e ações educativas gratuitas em *sites* da internet, visando a prestação serviço social e contribuindo com os órgãos de saúde para os cuidados e prevenção que a sociedade deve tomar (Figura 2).

**Figura 2** – Cartilha informativa sobre a Quarentena.



Fonte: Carro biblioteca (2020).

- Quarta-feira: publicação de leituras, contos, encenações, narrativas entre outros, levando em formato audiovisual a literatura, costumes e saberes do projeto “Conto e reconto” (Figura 3), com intuito de contribuir com os serviços de mediação com o leitor. De forma dialógica, contribui para a formação do leitor e o despertar das dimensões afetivas, simbólicas, argumentativa, cognitiva e crítica (CAVALCANTE, 2018).

**Figura 3** – Narração de histórias em vídeo.



Fonte: Carro biblioteca (2020).

- Sexta-feira: enquetes interativas (Figura 4), onde serão feitos questionamentos sobre os hábitos dos usuários das redes sociais do Carro Biblioteca, buscando entender seus costumes e anseios, “[...] onde mora, onde vive, o que come, o que joga, quem são seus heróis e líderes e, o mais importante, como pode a biblioteca ajudá-lo no seu dia-a-dia” (DUMONT, 1995a, p. 184).

**Figura 4** – Realização de enquetes.



Fonte: Carro biblioteca (2020).

Por ora, as quintas-feiras ficaram disponíveis para que os bolsistas, coordenadores, parceiros, voluntários e outros colaboradores pudessem contribuir de maneira livre com as postagens, fomentado com isso novas iniciativas e atividades futuras (DUMONT, 1995a), visando, também, a reavaliação e as mudanças necessárias que assegurem o futuro do projeto de extensão, tanto no plano virtual quanto nas comunidades a serem futuramente atendidas pelo Carro Biblioteca (DUMONT, 1995a).

Todo processo de pesquisa e postagem é responsabilidade dos próprios bolsistas do Programa e tem a supervisão dos professores coordenadores Eduardo Valadares e Marina Cajaíba que acompanham sistematicamente as atividades e revisão final das publicações. Desde o início, todo trabalho em equipe foi feito remotamente através das mídias sociais e a repercussão tem sido satisfatória, o que provocou a colaboração por meio de algumas parcerias. Dentre elas, destacamos a estabelecida com o Sindicato dos Professores de Universidades Federais de Belo Horizonte e Montes Claros – APUBH viabilizada pela professora Maria Guiomar da Cunha Frota para promover divulgação de informações sobre a COVID-19. Nesta ação, uma bolsista do projeto “Boletim Bairro a Bairro” faz esse intercâmbio buscando as informações e as transformando em postagens claras e em linguagem acessível visando o pleno esclarecimento sobre o assunto.

Outra parceria foi indicada pela professora Ana Martins Panisset, na qual dois contadores de histórias ao saberem das ações virtuais do Programa Carro Biblioteca no *Instagram*, interessaram-se em participar enviando vídeos de narrativas para a hora do conto.

Para as indicações de filmes na publicação Sessão Dupla, tivemos a parceria com o cineasta Marco Aurélio Gal, que disponibilizou de forma gratuita seu curta-metragem “Como segurar uma nuvem no chão” (2019). O diretor se familiarizou com o projeto de contos e literatura. Pretende ainda disponibilizar outras de suas obras que tratam questões sociais e culturais.

A parceria com a criadora do aplicativo TECTECA, professora Cassia Furtado, indicada pelo professor Eduardo Valadares, disponibilizou a plataforma de leitura interativa e gratuita feita por meio do seu aplicativo, enviando um vídeo com a contação de história *Pescadores de Areia* e também um vídeo falando sobre a importância da leitura no Dia Nacional do Livro Infantil (18 de abril).

O Sarau do Trio, criado pela professora Gisele Nogueira de Belo Horizonte, que também é mãe das crianças que participam do projeto, fechou a parceria com o Carro Biblioteca por disponibilidade da professora Gisele que ao saber das ações desenvolvidas por meio do *Instagram*, dispôs-se a enviar vídeos produzidos por ela junto com seus filhos, nos quais são compartilhadas histórias literárias narradas e gravadas em vídeo como forma de estimular o desejo das crianças conhecerem obras narradas também por crianças.

Diante da inovação do trabalho provocada pela necessidade de distanciamento social e considerando a diversidade de ações já implementadas ao longo da história do Programa Carro Biblioteca, apresenta-se, nesta seção, as impressões dos bolsistas dos projetos vinculados, visto que de forma abrupta se impôs a necessidade de os mesmos remodelarem as atividades por eles iniciadas presencialmente no ano de 2020 junto às comunidades.

O primeiro ponto levantado junto aos bolsistas diz respeito ao uso de ferramentas de edição de vídeos, imagens e uso do *Instagram* na elaboração e postagem de conteúdos na página do Carro Biblioteca durante o distanciamento social que tem impedido a ida da equipe ao campo. Chama atenção a relativa falta de familiaridade no manuseio de algumas funcionalidades do *Instagram* na condição de administradores da página do Carro Biblioteca nesta mídia social, visto que para se disponibilizar os conteúdos preparados ou mediados,

foram necessários conhecimentos mais específicos. Contudo, no decorrer do trabalho, percebe-se que houve maior tranquilidade e segurança em seu manuseio, visto que se trata de uma ferramenta também intuitiva.

- *[...] pra gente foi um desafio muito grande, porque não tínhamos familiaridade com o Instagram em si, e também como eu participo do projeto “Conto e Reconto”, como seriam contadas e narradas as histórias através de vídeos. **Bolsista 1***
- *[...] eu fiquei um pouco com o pé atrás no processo de como elaborar o conteúdo para o Carro Biblioteca e como postar ele na internet. A manipulação da mídia social, a gente não estava preparado pra isso, mas aí a adaptação foi fácil. **Bolsista 2***
- *[...] acho que agora com quase dois meses já atuando nessa extensão remota, a gente já consegue ver as coisas pra poder atingir o público, ... consegue já ter um caminho melhor. **Bolsista 5***

Além das questões relacionadas às habilidades de uso do *Instagram*, percebeu-se a importância da disponibilidade de equipamentos de melhor qualidade para além do *smartphone*. Apesar das diversas funcionalidades que esses equipamentos possuem, alguns programas específicos necessitam ser operados em computadores de mesa ou *notebooks*, que nem sempre estão disponíveis aos bolsistas do projeto.

- *[...] acho que pela ausência de equipamentos assim adequados sabe, eu tive que procurar programas que rodam no celular porque meu computador, ele não tá bom pra fazer essas coisas, e eu tive que aprender a mexer nesses programas ... aí agora que tô começando a pegar o jeito. **Bolsista 4***

Considerando as especificidades relacionadas ao formato de informações a serem publicadas em mídias sociais como o *Instagram*, sem deixar de lado a qualidade e fidedignidade dessas informações, que é uma das principais premissas do trabalho biblioteconômico, buscou-se ouvir os bolsistas sobre suas impressões com relação ao processo de busca de informações e remodelação das mesmas para

que se garantisse a atenção dos seguidores do Carro Biblioteca nas postagens.

Com relação especificamente à busca e seleção de informações, um dos bolsistas destaca a necessidade de se buscar informações de fontes confiáveis e de qualidade, evitando com isso que se disponibilizem informações que possam prejudicar os seguidores que tenham o *Instagram* do Programa como uma fonte de informações. Desta forma, o cuidado com a procedência da informação fica evidenciado também em espaços de atuação profissional para além dos tradicionais como bibliotecas e centros de informação.

- *A gente tenta buscar em fontes confiáveis, a gente tenta checar, aí, pelo menos... tenta checar em mais de uma fonte, reviso. É um processo... natural, até. Bolsista 3*

Nota-se também, nos depoimentos, que os bolsistas percebem a necessidade de formatar as informações de acordo com padrões que sejam mais atraentes ao perfil do público que utiliza o *Instagram*, ou seja, uma linguagem mais visual que escrita. Além disso, foi considerada a necessidade de se buscar compreender o perfil do público que segue a página do Projeto. Há consciência pelos bolsistas de que o público que tem acessado as postagens não é necessariamente o mesmo que é usuário do Carro Biblioteca nas comunidades, pois até o momento do distanciamento social, priorizavam-se as ações presenciais, e a mídia social se caracterizava fundamentalmente como uma ferramenta de divulgação das ações executadas junto às comunidades e menos como recurso de disseminação de informação e incentivo à leitura.

- *[...] no Instagram eu aprendi que a gente vê mais do que lê. Então eu pego uma capa, uma foto, transformo aquilo numa imagem bem chamativa e atraente com um pequeno texto. E esse texto como eu falei, faz referência com alguma situação que mexe com a emoção e afetividade. Bolsista 2*
- *Dificuldade maior consistia no quê?... Em saber qual a linguagem utilizar, porque, na minha cabeça era: o Carro atende X público. E aí?... Quem é o seguidor do Instagram, sabe? Porque são linguagens completamente diferentes. Bolsista 3*

Diante dessa nova forma de atuação iniciada abruptamente e sem um planejamento previamente sistematizado, buscou-se, na terceira questão, levantar junto aos bolsistas qual tem sido o maior desafio para que eles atuem remotamente neste projeto.

Observa-se que devido às ações do Programa se caracterizarem historicamente pela relação presencial com as comunidades, os bolsistas têm sentido dificuldades em atingirem por meio das mídias sociais esses usuários. Contudo, há que se considerar que esta forma de atuação visa manter ativos os laços com as comunidades já atendidas, mas também buscar atender outros perfis de público visto a capilaridade dessas mídias e a possibilidade de acesso, considerando que, apesar de inúmeras dificuldades econômico-sociais, uma significativa parte da população tem acesso à internet por dispositivos móveis.

- *Meu maior desafio hoje é, meu e da equipe que trabalha com o programa, é tentar levar as atividades que a gente tem postado no Instagram até as comunidades atendidas pelo programa Carro Biblioteca. **Bolsista 1***
- *Encontrar uma forma de conectar o público. **Bolsista 2***

Nota-se, a seguir, a preocupação com relação ao estado emocional das pessoas que se encontram em distanciamento social, pois até então não se experimentaram condições como essa na história contemporânea do Brasil. Tal questão está relacionada a um importante fundamento da atuação do bibliotecário que é a compreensão do perfil de seus usuários reais ou potenciais.

- *Eu acho que é muito cedo pra ter uma reflexão sobre o que mudou né, então esses momentos de instabilidade assim, eu acho que a maior dificuldade é mais entender como tudo tá funcionando [...]. **Bolsista 4***

Por fim, considerando que não há claros indicativos do momento em que será possível a retomada das atividades presenciais da Universidade, tampouco das idas presenciais às comunidades, foi levantada as expectativas dos bolsistas de como se dará o trabalho do Carro Biblioteca por meio das mídias sociais após o término do distanciamento social.

Como pode ser visto nos dois relatos a seguir, há clara intenção que se dê continuidade às atividades do Carro Biblioteca também por meio das mídias sociais. Com isso, suscita-se a possibilidade desta ação ser mais um recurso para ampliar o papel social da Universidade para a população que não tem o devido acesso a este equipamento público, tampouco aos serviços que deveriam ser disponibilizados indistintamente a todos, e não a uma reduzida parcela da população.

- *Então, mesmo depois que acabe essa quarentena, esse isolamento social, e o Instagram Carro volte a atuar e fazer os trabalhos como era feito anteriormente, a gente pretende manter a rede social, até porque a tecnologia e a internet favorecem muito o acesso de mais pessoas. **Bolsista 1***
- *Eu penso sempre em uma universidade que consegue mostrar pra população, por exemplo, que a universidade é acessível. Que a universidade, ela não é tão distante da população. **Bolsista 3***

A partir deste conjunto de relatos, é possível perceber que as dificuldades encontradas nesta forma de atuação têm sido gradativamente superadas à medida que as práticas têm sido desenvolvidas e aperfeiçoadas. Fica notório, inclusive, a continuidade da relação como as comunidades e com os novos usuários do Programa pelas mídias sociais mesmo depois da retomada das atividades presencialmente.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste capítulo evidenciam as atividades remotas desenvolvidas pela equipe do Programa Carro Biblioteca CENEX/ECI da UFMG buscando visibilidade e dinamismo na sua atuação. Os antecedentes que permitem reconfigurar as ações do Carro Biblioteca para outras esferas, como na virtualidade, partem do legado iniciado por Mário de Andrade e seus esplendorosos sonhos à frente do Departamento de Cultura de São Paulo. Os planos, sociais e democráticos, de acesso à informação acompanham a trajetória dos Programas Carro Biblioteca pelo País, portanto, é como um dever permitir que o desejo fortuito, e grandes iniciativas, de vários representantes alcancem novos voos.

Os atuais Projetos da Extensão do Carro Biblioteca têm conseguido, por meio de esforço e transformações promovidas por sua equipe, especialmente pelos seus bolsistas e voluntários, reformular suas práticas e permanecerem atendendo aos usuários dentro das possibilidades existentes. As atividades continuam em constante reinvenção, já tendo em mente que os serviços remotos não deverão se desintegrar após a retomada de atividades presenciais com o esperado fim da pandemia da COVID-19. Por enquanto, suas ações têm dialogado com a visibilidade do Programa e aproximação de novos leitores. Porém, como apontado pelos bolsistas entrevistados, há necessidade de buscar meios e métodos para se ampliar o atendimento virtual ao público-alvo do Programa, as comunidades da Grande Belo Horizonte.

O “Conto e Reconto” com a inovação de sua abordagem – por meio dos contos, encenações, poesias e parcerias – tem mostrado satisfatório retorno vindo dos novos usuários do *Instagram*. Portanto, visiona-se uma ampliação da quantidade e qualidade de produções autorais de narração de histórias, predizendo um novo alcance nas mídias sociais. De mesma forma, as ações virtualizadas do “Boletim Bairro a Bairro”, que já vinha atuando também pela internet por meio do seu *site*, ganhou ainda mais destaque com as postagens informativas, sugestões culturais e pesquisas de opinião sobre a pluralidade dos seguidores e usuários.

Por fim, as ações e mediações implementadas por meio do dinamismo, métodos e dispositivos variados, continuam fomentando animação e ação cultural de forma idônea, ética e gratuita, além de desenvolverem práticas sociais e informacionais que permitem a continuidade de atividades de extensão, um dos pilares que sustentam a Universidade Pública, gratuita e de qualidade.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL (2011). Ministério da Saúde. **Ministério lança campanha de combate à dengue**. 2011. Disponível em: <http://portalsaude.saude.gov.br/portal/saude/noticia/3563/162/ministerio-lanca-campanha-de-combate-a-dengue.html> . Acesso em: 13 maio 2020.
- CARRO BIBLIOTECA DA UFMG. **Feed do Instagram**. Belo Horizonte, 2020. Instagram: @carrobiblioteca. Disponível em: <https://www.instagram.com.br/carrobiblioteca/>. Acesso em: 14 maio 2020.

CAVALCANTE, L. E. **Curso Formação de Mediadores de Leitura**: mediação da leitura e formação do leitor. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, n. 1, 2018.

DUARTE, A. B. S.; LOURENÇO, C. A. (Org.). **O Carro-Biblioteca da ECI/UFMG**: 38 anos. Belo Horizonte: Rona, 2012.

DUMONT, L. M. M. A extensão através do carro-biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 182-191, jul./dez. 1995a.

DUMONT, L. M. M. Carro-biblioteca e leitura no Brasil: um binômio inseparável. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 192-205, jul./dez. 1995b.

FADUL, A. **Concepção e planejamento das ações remotas do carro biblioteca**. [s.l.], p. 53-59, 2013. Disponível em: [http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/c\\_ideias\\_17\\_053\\_a\\_059.pdf](http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/c_ideias_17_053_a_059.pdf)  
Acesso em: 14 maio 2019.

FIOCRUZ (Fundação Oswaldo Cruz). **COVID-19, perguntas e respostas**: Como se prevenir contra o coronavírus? Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/como-se-prevenir-contra-o-coronavirus>. Acesso em: 8 maio 2020.

GUERRA, V. A.; BORGES, C. A. M. **[Correspondência]**. Destinatário: Bolsistas dos Programas de Extensão da UFMG. Belo Horizonte, 25 mar. 2020. 1 e-mail.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**: 2018. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101631>. Acesso em: 20 maio 2020.

OPAS; OMS. **Folha informativa – COVID-19: doença causada pelo novo coronavírus**. Brasília, DF: Organização Pan-americana de Saúde; Organização Mundial de Saúde – Brasil, 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 13 maio 2020.

RABELLO, O. C. P. O impacto da extensão universitária: reflexões sobre a ação do carro-biblioteca da Escola de biblioteconomia da UFMG. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 313-320, jul./dez. 1995.

# **ATENDIMENTO REMOTO E PRODUÇÃO DE CONTEÚDO PARA REDES SOCIAIS POR UMA BIBLIOTECA HOSPITALAR UNIVERSITÁRIA: O CASO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX**

Eliana Rosa da Fonseca  
Verônica de Sá Ferreira  
Vanessa Souza Mendonça

## **1 INTRODUÇÃO**

A partir de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que a epidemia do novo coronavírus (SARS-CoV-2), causador da doença COVID-19, passou para um estágio de pandemia e recomendou aos países que adotassem o protocolo de isolamento físico como forma de contenção da transmissão, evitando a sobrecarga dos sistemas de saúde (DESLANDES; COUTINHO, 2020). A sociedade, de repente, descontinuou suas atividades presenciais e precisou se adaptar para manter seus empregos e atividades trabalhando em casa.

As universidades brasileiras, dentre suas atividades de ensino, desempenham nos seus hospitais universitários a formação acadêmica, graduação, nas diferentes áreas da saúde, bem como o ensino-serviço, residência médica e multiprofissional, além da formação para pesquisa por meio dos programas de pós-graduação. Nesse contexto, a biblioteca desempenha um importante papel nas atividades de pesquisa e formação dos profissionais. No espaço hospitalar, o bibliotecário pode:

[...] integrar equipes clínicas com o papel de procurar, filtrar e fornecer melhores evidências para decisões clínicas (SLADECK; PINNOCK; PHILIPS, 2004, p. 94). Sua atuação deve estar baseada nos seguintes objetivos: a) acesso e utilização da informação baseada em provas de eficácia clínica (revisão sistemática); b) identificação das necessidades de informação

dos profissionais da saúde para transformar as decisões em saúde com bases empíricas (opiniões, experiências) em práticas baseadas em evidências. (BERAQUET; CIOL, 2009).

A partir do isolamento físico, a Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (HUCFF/IDT), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), migrou suas atividades exclusivamente para o meio virtual, sendo esta a alternativa para dar continuidade aos serviços oferecidos. A adoção das redes sociais foi uma das formas encontradas para manter a comunicação com os usuários, tornando-a, inclusive, mais simples e direta. Acredita-se que este tenha sido um caminho comum encontrado pelos serviços de informação em bibliotecas, como forma de manutenção das atividades que desempenham e aproximação dos usuários.

Tomaél e Marteleto (2006) consideram que uma rede social se refere a um conjunto de pessoas, organizações ou outras entidades sociais “conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão constituindo e reconstruindo a estrutura social” (TOMAÉL; MARTELETO, 2006, p. 75).

Neste momento de crise sanitária, as bibliotecas da área da saúde têm especial função, pois seu público faz parte do grupo de profissionais que precisam estar na linha de frente na pandemia. Ressalva-se que o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, por sua vez, tornou-se um polo de atendimento de pacientes com COVID-19, tendo que adaptar rapidamente seu espaço físico por meio da criação de novos leitos de Terapia Intensiva e divisão de alas “COVID-19” e “não COVID-19” a fim de otimizar recursos, Equipamentos de Proteção Individual (EPIS) e pessoal. Além disso, o Hospital fez parcerias para recuperar equipamentos hospitalares e controlar sua manutenção.

A Biblioteca do HUCFF/IDT, que está fisicamente localizada no 13° andar do referido Hospital, na Ilha do Fundão, tem como objetivo contribuir e participar da formação acadêmica, atuação profissional, pesquisa e aperfeiçoamento técnico-científico da comunidade a que serve, possibilitando o acesso a informações técnico-científicas atualizadas. Seu público-alvo são os discentes, docentes e profissionais que desenvolvem suas atividades no HUCFF, nas unidades da UFRJ, nas

instituições cooperantes e comunidade em geral. Funciona de segunda a sexta, de 7h às 16h, atendendo em média 6.500 pessoas por ano e cerca de 550 por mês.

O atendimento remoto não é uma novidade nas atividades da Biblioteca, pois muitas demandas são encaminhadas por *e-mail* e atendidas desta forma. Este tipo de atendimento dinamiza a relação com o usuário que, na maioria das vezes, tem uma rotina de plantões, já que fazem parte do corpo médico e/ou da equipe hospitalar.

A Biblioteca possui, desde 2011, conta no *Twitter* e *site* institucional que oferece, além dos meios tradicionais de contato, um formulário para solicitação de artigos científicos. A partir do dia 16 de março de 2020, com a determinação do período de isolamento físico pela UFRJ (conforme normas da OMS e Ministério da Saúde), estipulou-se como ação a atualização do *site* institucional e a adoção das redes sociais como forma de manter a comunicação e a oferta das atividades desempenhadas pela Biblioteca de forma remota. A ampliação destes canais foi necessária e urgente, uma vez que se tornaram a única forma de seguir apoiando as atividades de pesquisa dos usuários. Com este intuito, houve foco na oferta de serviços pelo *site* e desenvolvimento de conteúdo pelas redes sociais, passando agora a incluir o *Instagram*, além do *Twitter*.

O presente trabalho compartilha o planejamento de atualização e ampliação da oferta de serviços oferecidos pelo *site* da Biblioteca, bem como o caminho percorrido para adesão ao *Instagram* e a dinâmica dos conteúdos elaborados.

## **2 ATUALIZAÇÃO E REORGANIZAÇÃO DO *SITE* DA BIBLIOTECA**

O *site* institucional da Biblioteca do HUCFF/IDT<sup>16</sup> tem como objetivo melhorar a comunicação com os usuários, apresentar e disponibilizar informações sobre serviços e produtos, bem como promover a Biblioteca. Foi desenvolvido na ferramenta *Joomla* e seu processo de criação contou com o suporte da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da UFRJ. À época, a equipe de bibliotecárias recebeu treinamento para manutenção e atualização desta ferramenta, podendo solicitar orientações, se necessário, para a TIC. Durante o período de isolamento, a primeira

---

<sup>16</sup> <http://hucff.biblioteca.ufrj.br/>

ação realizada pela equipe foi a atualização e reorganização do *site* institucional.

O planejamento se deu pela revisão imediata do menu principal de serviços e informações. Como prioridade, criou-se um espaço na página sobre o tema COVID-19, onde foram disponibilizados vídeos educativos e áudios institucionais, cursos gratuitos no período de isolamento, bem como *links* de fontes confiáveis sobre o novo coronavírus. Em seguida, foram revisados os conteúdos e acrescentados novas páginas e formulários de serviços, conforme descrito no Quadro 1.

**Quadro 1** – Descrição das páginas novas e revisadas e formulários de serviços do site da Biblioteca do HUCFF/IDT.

PÁGINAS NOVAS	PÁGINAS REVISADAS	FORMULÁRIOS
1. Espaços	1. Página inicial – Bem-vindo	1. Solicite artigos
2. Inscrição	2. Conheça	2. Sugestão de livros
3. Normatização bibliográfica	3. Acervo	3. Auxílio para revisões
4. Empréstimo entre bibliotecas	4. Regras gerais	4. Agendamento para cursos
5. Acesso remoto – Uptodate	5. Consultas e empréstimos	5. Orientação com o bibliotecário
6. Cursos de busca bibliográfica	6. Renovação e reserva	6. Solicitação de busca bibliográfica
7. Agendamento para cursos	7. Acesso remoto – Portal de periódicos da Capes	7. Solicitação de empréstimo entre bibliotecas
8. Outros cursos gratuitos	8. Ficha catalográfica	8. Cadastro de biblioteca para solicitação de empréstimo
9. Auxílio para revisões	9. Como chegar	9. Agendamento da sala multimídia
10. Orientação com o bibliotecário	10. <i>Links</i> – Bases de Dados	
11. Solicitação de busca bibliográfica	11. <i>Links</i> – Associações e Conselhos	
12. Sugestão de livros	12. <i>Links</i> – Bibliotecas Virtuais	

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Foram desenvolvidas 12 novas páginas e revisadas 12 que já existiam. Nove formulários foram criados e disponibilizados *on-line*, sete deles desenvolvidos no *Google forms*. Toda reorganização foi pensada considerando as necessidades dos usuários e a agilidade na identificação de informações sobre a Biblioteca. Os destaques da atualização do *site* são para as seguintes páginas:

- **Orientação com o bibliotecário:** serviço que oferece orientação breve sobre os assuntos: 1. Cadastramento de informações no Currículo Lattes (CNPq); 2. *Endnote Web*: orientação de aspectos pontuais do menu, uso do *plug-in* do Word, exportação; 3. Recuperação de artigo científico: pesquisa e recuperação em portais e indicação pela biblioteca do serviço do COMUT, quando o artigo existir em acervos; 4. Acesso remoto ao Portal de Periódicos da Capes: explanação sobre algum aspecto ou tipo de pesquisa; 5. Normatização (Indicar pontualmente qual é a dúvida, citação, referências etc.); 6. Orientação para sistematização da busca bibliográfica (PICO, PICO, PCC, dentre outros); 7. Identificação de descritores; 8. Uso da *Uptodate*.
- **Auxílio para revisões:** orienta o pesquisador em revisões bibliográficas, o processo conta com as seguintes etapas: **1ª** - Reunião para orientação de condução da revisão; **2ª** - Planejamento (definição de estratégia PICO, mapeamento de termos nos Descritores em Ciências da Saúde (DECS) da BIREME, *Medical Subject Headings* (MESH) da NLM e *Emtree thesaurus* da EMBASE (Elsevier)). Além da complementação por busca preliminar. **3ª** - Orientações e/ou participação na definição dos critérios de inclusão e exclusão; **4ª** - Formulação das estratégias de busca nas bases de dados científicas e de literatura cinzenta; **5ª** - Gerenciamento das referências pelo *Endnote Web*. **6ª** - Elaboração de instrumentos de análise de acordo com a conveniência do pesquisador; **7ª** - Elaboração da metodologia da busca.
- **Solicitação de busca bibliográfica:** oferece a busca bibliográfica em bases de dados científicas a partir da indicação do tema de pesquisa.

- **Agendamento de cursos:** possibilita o agendamento para grupos de até 10 participantes dos cursos sobre *Pubmed*, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Portal de Periódicos da Capes e *Endnote Web*. Devido ao isolamento físico estes agendamentos estão sendo atendidos via internet a partir de ferramentas como *Zoom*, *Google Meet*, *Webex*, entre outros, conforme solicitação.

Todas estas páginas contam com formulário próprio para solicitação do serviço. A adoção dos formulários colabora para o controle automatizado dos serviços, bem como sua consolidação estatística, além de facilitar e favorecer o atendimento remoto. A Figura 1 apresenta a versão de 2019 do site. A Figura 1 apresenta a versão de 2019 do site.

**Figura 1** – Página principal do site em dezembro de 2019.



Fonte: Arquivo da Biblioteca (2019).

A versão atualizada em 2020 se diferencia pelas novas páginas e reorganização do conteúdo, conforme exposto anteriormente no

Quadro 1. Os seguintes tópicos do menu principal foram modificados e/ou criados:

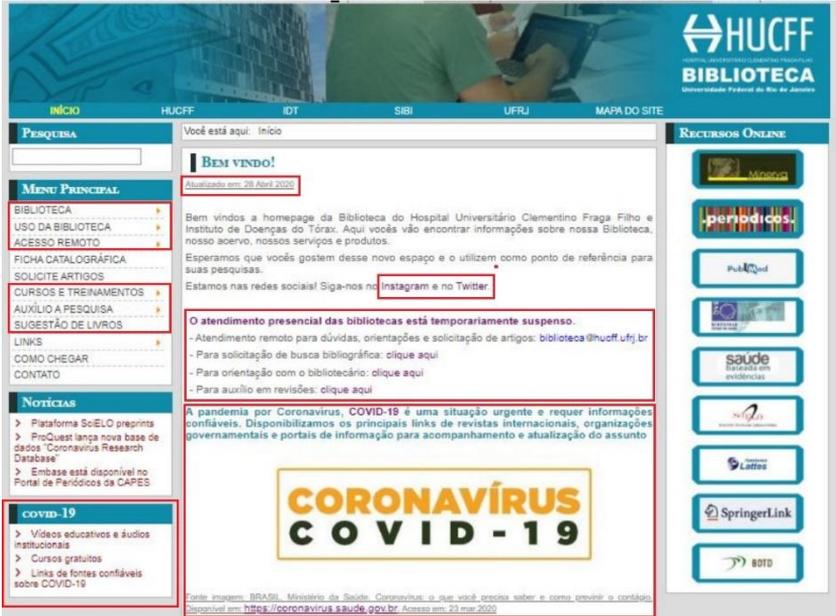
- Biblioteca (subpáginas: Conheça; Regras gerais; Espaços; Acervo);
- Uso da biblioteca (subpáginas: Inscrição; Consulta; Renovação e reserva; Nada consta; Normalização bibliográfica; Empréstimo entre bibliotecas);
- Acesso remoto (subpágina: Portal de periódicos da Capes; Uptodate);
- Cursos e treinamentos (subpáginas: Cursos de busca bibliográfica; Agendamento para cursos; outros cursos gratuitos);
- Auxílio a pesquisa (subpáginas: Auxílio para revisões; Orientação com o bibliotecário; Solicitação de busca bibliográfica);
- Sugestão de livros;
- COVID-19 (subpáginas: Vídeos educativos e áudios institucionais; Cursos gratuitos; *Links* de fontes confiáveis sobre COVID-19).

No período de isolamento, receberam destaque na página principal os formulários de solicitação de serviços e a página de levantamento de fontes confiáveis sobre COVID-19. Incluiu-se, além disso, a data de atualização do *site* e *links* de redirecionamento para as redes sociais. Os destaques citados podem ser vistos circundados na Figura 2, que mostra a atual página principal da Biblioteca.

Dentro da universidade, a internet é um meio difundido para toda e qualquer atividade de pesquisa. Os principais recursos de busca, como o Portal de Periódicos da Capes e os acervos das bibliotecas, podem ser consultados *on-line*, oferecendo autonomia aos pesquisadores. É função das bibliotecas, todavia, pensar seus produtos e serviços de acordo com seu público específico. No referido caso, os serviços de informação são oferecidos por uma biblioteca hospitalar universitária, que atende, por natureza, profissionais da área da saúde, acadêmicos, residentes e professores. Esta característica impõe criação de serviços *on-line*, devido à forma de trabalho destes profissionais e pesquisadores (plantões e horários alternativos), contudo, em um momento de pandemia, a biblioteca deve ser também o canal que reúne e disponibiliza informações atualizadas de

fontes confiáveis sobre a doença, além de manter ativo seu atendimento remoto.

Figura 2 – Página principal do site atualizada em abril de 2020.

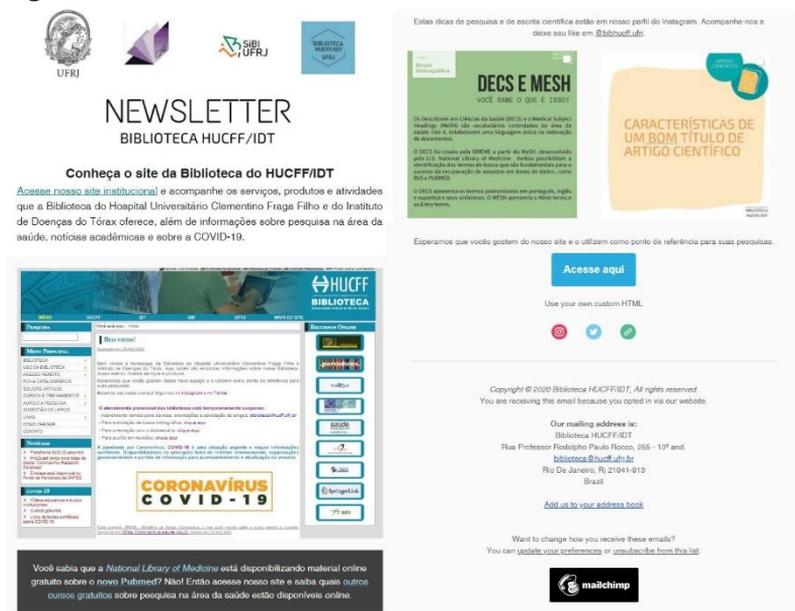


Fonte: Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax. Site, 2020.

O site da Biblioteca se constitui como um espaço de comunicação com o usuário, favorecendo o atendimento das solicitações recebidas. Após atualização, a divulgação dos novos serviços disponíveis neste canal foi realizada pelos seguintes meios: imprensa institucional, envio de e-mail para usuários cadastrados, alteração da assinatura padrão de e-mail da equipe da Biblioteca, criação de Newsletter e divulgação nas redes sociais.

Especificamente para a Newsletter, usou-se a ferramenta MailChimp – plataforma para envio de e-mail marketing. A estratégia de divulgação traçada foi o envio mensal dos e-mails, sempre no décimo quinto dia útil. O conteúdo da Newsletter traz informações sobre a Biblioteca, os produtos e serviços oferecidos no site e destaca as postagens mais interessantes do Instagram. Este conteúdo pode ser alterado conforme as necessidades da unidade de informação. A Figura 3 mostra a primeira Newsletter enviada.

Figura 3 – Primeira Newsletter enviada.



Fonte: Arquivo da Biblioteca (2020).

O conteúdo das páginas é revisado pelas bibliotecárias sempre que necessário e/ou caso haja mudanças em atividades e serviços oferecidos. As informações e notícias relacionadas à COVID-19 são frequentemente atualizadas.

### 3 ORGANIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

As redes sociais são usadas como ferramentas de comunicação e aproximação de pessoas. Caracterizam-se pela interação social humana e pela troca de informações, tanto pessoais como outros conteúdos de interesse. O objetivo de usar estas ferramentas em bibliotecas é, segundo Anjos (2016, p. 15), “particular e pode variar de biblioteca para biblioteca, mas estas tecnologias proporcionam uma alternativa de comunicação direta, informal que pode complementar os outros canais de atendimento ao usuário [...]”.

A Biblioteca do HUCFF/IDT adotou o uso de duas redes sociais, a saber: o *Twitter* (conta criada em agosto de 2011) e o *Instagram* (conta criada em abril de 2020). Os objetivos eram: divulgação de serviços, compartilhamento de informações sobre a Biblioteca e suas atividades, cursos de capacitação, dicas de pesquisa, difusão de temas

atuais na área da saúde, uso dos recursos institucionais e produção de conteúdos que facilitassem as pesquisas e estudos dos usuários, bem como promovessem sua constante atualização e capacitação. A motivação para criação de conta na segunda rede social, o *Instagram*, foi ampliar os canais de comunicação, uma demanda que se potencializou com o fechamento da biblioteca em prol do isolamento físico.

Antes de dar início à atividade nas redes, traçou-se um planejamento de conteúdo, a fim de estabelecer um canal organizado e efetivo. Foram estabelecidas as diretrizes que regeriam esta atividade, identificados os perfis institucionais de interesses semelhantes ao da Biblioteca, estabelecidos os assuntos que seriam desenvolvidos e uma categorização de postagens.

Corroborando com esta organização, Maciel e Trevisol Neto (2019, p. 390) afirmam que a atividade nas mídias sociais:

[...] deve ser empregada assim como as demais tarefas no dia a dia da unidade de informação, seguindo roteiros e instruções específicas de execução que permitam eficácia e eficiência do trabalho. Ao estabelecer diretrizes para uso, o profissional compreende as formas mais adequadas de agir, o que deve ou não ser aplicado, além de estabelecer boas práticas de uso (MACIEL; TREVISOL NETO, 2019, p. 390).

Diferentemente da biblioteca física que se restringe a uma quantidade limitada de pessoas para usar o espaço e funciona dentro de um horário específico, um perfil institucional nas redes sociais comporta um número infinito de pessoas e estende o horário de atendimento para 24 horas por dia. “As mídias sociais abriram novas possibilidades de comunicação [...] Com estas ferramentas as bibliotecas podem chegar a milhares de usuários, de diferentes tipos, independente da localização geográfica” (ANJOS, 2016, p. 15). O conteúdo preparado para auxiliar as pesquisas dos frequentadores da Biblioteca do HUCFF/IDT pode servir para frequentadores de outras Bibliotecas dentro e fora da Universidade. Isto significa que, ainda que a Biblioteca tenha um público-alvo específico, o alcance nas redes sociais é muito mais amplo e, conseqüentemente, sua visibilidade.

O plano de divulgação das redes sociais ocorreu de forma semelhante ao do *site*, fazendo uso da imprensa institucional e *Newsletter*, envio de *e-mail* para usuários cadastrados e inclusão dos *links* na assinatura padrão de *e-mail* da equipe da Biblioteca. Além disso, um *post* de divulgação foi elaborado e a publicação deste foi solicitada no perfil do *Facebook* do Hospital e de algumas Ligas Acadêmicas da UFRJ. O uso de *hashtags* foi aplicado em todas as postagens como forma de mapear os assuntos pertinentes e direcionar que as buscas encontrem nosso perfil.

### 3.1 LOGOMARCA E DESCRIÇÃO DOS PERFIS

A Biblioteca do HUCFF/IDT não tinha uma logomarca definida e utiliza no *site* institucional, a logomarca do Hospital. Porém, era fundamental elaborar uma imagem própria para as redes sociais. Inspirada nas linhas e nas cores da logomarca do Hospital (Figura 4) surgiu a da Biblioteca do HUCFF/IDT (Figura 5). A ferramenta utilizada para criação foi a mesma utilizada em todas as postagens do Instagram, a plataforma de design gráfico *Canva*.

**Figura 4** – Logomarca HUCFF.



**Figura 5** – Logomarca Biblioteca do HUCFF/IDT.



Fonte: Arquivo da Biblioteca (2020). Fonte: Arquivo da Biblioteca (2020).

Após a inclusão da logomarca nos perfis das redes, uma breve descrição foi elaborada, incluindo o nome por extenso da Biblioteca e, quando possível, formas de contato e objetivo da rede. Considerou-se que o nome da Biblioteca era de fundamental importância, uma vez que apenas a sigla poderia não ser reconhecida pelos seguidores. Para facilitar e agilizar os cliques de quem visita as contas, foi criado um *Linktr.ee* – uma página que relaciona *links* e redireciona para outros serviços e páginas (<https://linktr.ee/bibhucff.ufrj>).

O perfil da Biblioteca no *Instagram* faz uso de uma conta comercial que disponibiliza métricas de desempenho fundamentais para monitorar a satisfação dos seguidores com as postagens (número

de visualizações, salvamento e envio de *posts*), além do crescimento de participantes na rede.

### 3.2 CONTEÚDO

O conteúdo publicado é majoritariamente o mesmo em ambas as redes, sendo esta uma regra flexível. Utiliza-se a ferramenta de integração do *Instagram* com o *Twitter* que permite que as postagens sejam publicadas nas duas redes ao mesmo tempo.

O *Instagram* permite dois tipos de publicações, as postagens (*posts*) e as histórias (*stories*). Os *posts* podem ser um conteúdo produzido pela Biblioteca ou um *repost*, uma publicação de outro perfil repostado com os devidos créditos. Os *posts* alimentam o *feed* do *Instagram* e permanecem fixos na conta da Biblioteca. Já os *stories* possuem uma dinâmica diferente, permanecendo “no ar” por apenas 24 horas. Dadas estas características, a Biblioteca definiu que as informações contidas nos *posts* seriam àquelas de maior vida útil, como dicas sobre escrita científica, enquanto os *stories* acolheriam as de menor vida útil, como divulgação de *lives*, muito presente no período de isolamento físico. O *Twitter* tem uma dinâmica semelhante aos *posts* e *reposts* do *Instagram*, os *tweets* e *retweets*, e ambos permanecem fixos na conta da Biblioteca.

Todas as postagens publicadas devem estar de acordo com princípios éticos da atividade da Biblioteca e da comunicação em saúde. Após serem devidamente avaliadas e certificadas pelas bibliotecárias, as postagens aprovadas são organizadas conforme os dias da semana que serão publicadas – de segunda a sexta-feira, podendo haver exceções aos finais de semana conforme demanda.

O planejamento de postagem pode ser alterado caso surja uma postagem mais urgente/prioritária. Neste caso, os *posts* são reorganizados pelos dias da semana evitando a superlotação em um dia e o esvaziamento de outro, equilibrando assim a média de postagens – três a quatro postagens por dia, fora os *stories* que não possuem limite diário.

### 3.3 CATEGORIA DE POSTAGENS

Os *posts* elaborados e diagramados pela Biblioteca e os *reposts*, encaixam-se em duas categorias: assuntos variados e assuntos fixos. Os assuntos por categoria podem aumentar ou diminuir conforme as necessidades, bem como podem ser descontinuados.

#### 3.3.1 Assuntos variados

Os *posts* desta categoria, produzidos pela Biblioteca, possuem como *layout* uma imagem representativa do assunto que tratam. Seguem abaixo os assuntos abordados e uma breve descrição das postagens pertinentes:

- a) **Coronavírus/Covid-19:** atualizações científicas e clínicas sobre a doença; informações sociais; divulgação de novas tecnologias; cursos relacionados ao tema;
- b) **Notícias da UFRJ, Assessoria de Imprensa HUCFF/UFRJ e bibliotecas SiBI/UFRJ:** qualquer informação que sirva aos usuários, independente da área do conhecimento, e especialmente das bibliotecas de saúde;
- c) **Notícias de bibliotecas de saúde:** produtos e serviços.
- d) **Atualização científica:** descobertas recentes, preferencialmente de revistas científicas;
- e) **Cursos, palestras, capacitações:** ligados, preferencialmente, à área da saúde;
- f) **Divulgação de editoras:** atualizações, lançamentos, conteúdos gratuitos etc.;
- g) **Datas comemorativas:** por exemplo, Dia Internacional da Enfermagem.

**Figura 6** – Exemplos de postagens da categoria Assuntos variados (com *layout* variado).



Fonte: Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax. *Instagram* (2020).

### 3.3.2 Assuntos fixos

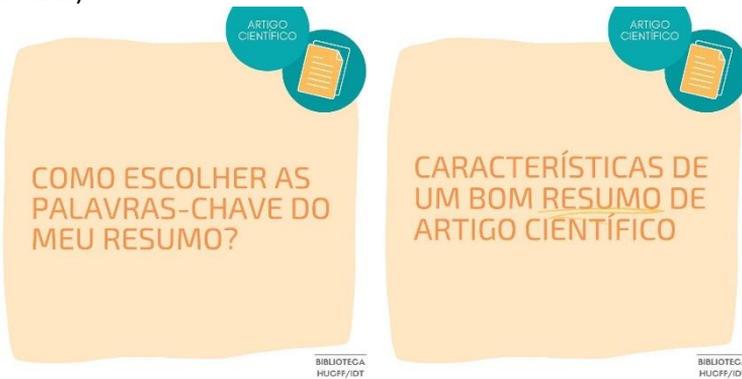
Os *posts* desta categoria, produzidos pela Biblioteca, possuem um *layout* fixo, conforme cada assunto abaixo listado, mudando apenas o conteúdo escrito de cada publicação. Seguem abaixo os assuntos abordados e uma breve descrição das postagens pertinentes:

- a) **Busca bibliográfica:** indicação de cursos; informações gerais sobre bases; dicas;
- b) **Estratégia de busca:** dicas sobre uso de recursos, filtros, campos de busca, elaboração de estratégia, exemplos de PICO, PICOS, PICO, PCC etc.;
- c) **Bases de dados:** dicas de atualização; novos recursos;
- d) **Informação científica/fontes de informação:** revistas; surgimento de bases; informações institucionais; publicações institucionais, de órgãos de referência ou relacionados à saúde; treinamentos de bibliotecas; treinamentos de portais;
- e) **Novas aquisições:** publicações recebidas por doação ou compra na Biblioteca;
- f) **Atividade da biblioteca HUCFF/IDT:** divulgação de atividades já realizadas; projetos novos; informações gerais sobre a Biblioteca (como horário de funcionamento etc.); divulgação de produtos e serviços etc.;
- g) **Dicas gerais:** sobre temas amplos e variados;
- h) **Artigos científicos:** dicas; orientações; divulgação de cursos etc.;
- i) **Site da biblioteca:** divulgação dos serviços oferecidos;
- j) **Pausa no plantão:** dicas de entretenimento de qualquer tema.

### 3.4 ORGANIZAÇÃO DE POSTAGENS

A produção de conteúdo demanda tempo de pesquisa e diagramação das imagens, por este motivo a Biblioteca publica seus *posts* quatro vezes na semana (um a cada dia). Por outro lado, seleciona para todos os dias da semana mais *reposts* de conteúdos de interesse, realizando uma curadoria digital para os seguidores de suas redes sociais. O Quadro 2 apresenta a organização de postagens, todavia esta pode sofrer modificações conforme necessidade.

**Figura 7** – Exemplos de postagens da categoria Assuntos fixos (com layout fixo).



Fonte: Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax. *Instagram* (2020).

**Quadro 2** – Ordem de postagem.

<b>Segunda a sexta-feira</b>	<i>Repost</i> de outros perfis de interesse
<b>Terça-feira</b>	<i>Post</i> Pausa no Plantão
<b>Segunda, quarta e sexta-feira</b>	<i>Post</i> produzido pela Biblioteca HUCFF/IDT (Categoria Assuntos variados e Assuntos fixos)
<b>1 vez por mês</b>	<i>Post</i> Divulgação do <i>site</i>

Fonte: dados da pesquisa (2020).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de abril e maio de 2020, foram colhidos e analisados dados estatísticos oriundos do controle manual realizado mensalmente e das métricas das redes sociais e do Google Analytics. Tais dados, descritos a seguir, refletem a experiência da Biblioteca do HUCFF/IDT no atendimento remoto e na produção de conteúdo para redes sociais durante o período de isolamento social decorrente da pandemia.

Na página da biblioteca, todos os atendimentos enviados por *e-mail* são orientados para preenchimento do formulário próprio disponível no *site*. As maiores frequências de solicitações são para: buscas bibliográficas (n=2), auxílio para revisões sistemáticas (n=5) e

orientações de acesso remoto ao Portal de Periódicos da Capes (n=7). Mesmo com sistema automatizado para geração de ficha catalográfica, o serviço manual é solicitado por alguma dificuldade do usuário (n=2). Artigos em texto completo também são pedidos.

O uso da página é controlado pelo *Google Analytics* que demonstra nos últimos 90 dias os seguintes acessos: COVID-19 (n=519) e cursos gratuitos no período do isolamento (n=89); Acesso ao Portal de Periódicos da Capes (n=65); Conheça a biblioteca, busca bibliográfica e espaços da biblioteca, média (n=50).

No *Instagram*, desde sua criação, em abril, até o presente momento, alcançamos mais de 800 seguidores, sendo este um público heterogêneo composto por: alunos, professores, profissionais de saúde e bibliotecas – da UFRJ e outras instituições – e interessados no geral. A maior parte do público é proveniente do Rio de Janeiro, havendo um pequeno percentual de pessoas de São Paulo, Salvador e Santa Maria. Sobre o gênero, 77% se identificam como mulheres, e 23% como homens, sendo a idade da maioria entre 25 e 34 anos. A maior atividade ocorre de terça a sábado, no período tarde/noite.

Em aproximadamente dois meses, o perfil da Biblioteca publicou mais de 120 *posts* seguindo o planejamento e as categorias apresentadas neste trabalho. As cinco postagens com maior alcance foram: primeiro lugar - Divulgação de curso *online* sobre pesquisa clínica; segundo, terceiro e quarto lugar - Dicas sobre escrita científica; quinto lugar - Curso *online* de atenção psicossocial e saúde mental na pandemia da COVID-19. Os dados aferidos mostram que o total de contas alcançadas, até o momento, apenas com os *posts*, foi de 21.282. Isto significa a soma total do número de pessoas que viram cada *post* no perfil da Biblioteca.

No *Twitter*, o trabalho não é recente, considerando que a conta já existe desde 2011. Todavia, notou-se que não houve aumento expressivo no número de seguidores e na quantidade de interações com os *tweets*. Considerou-se, a partir deste resultado, a necessidade de um estudo mais profundo desta rede social, a fim de alcançar mais pessoas.

A análise realizada tratou do período da pandemia. Planeja-se, no futuro, analisar os ganhos para os serviços de informação a partir deste momento. É possível perceber com este estudo de caso, a importância dos sistemas de informação, especialmente na área da saúde, bem como a relevância da ampliação dos canais de

comunicação utilizando ferramentas que podemos considerar, atualmente, como padrão, isto é, as redes sociais e os mecanismos expostos no *site*. Estas atividades, incorporadas na rotina da Biblioteca, farão parte dos serviços por demonstrarem sua efetividade frente à promoção do uso de serviços e produtos informacionais.

## REFERÊNCIAS

- ANJOS, C. R. **Mídias sociais nas bibliotecas da UFRJ: adoção e monitoramento**. 2016. 162 f. Dissertação (Mestrado profissional em Biblioteconomia) - Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.
- BERAQUET, V. S. M.; CIOL, R. O bibliotecário clínico no Brasil: reflexões sobre uma proposta de atuação em hospitais universitários. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, 2009.
- BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX. **Instagram**. 2020. Disponível em: <https://www.instagram.com/bibhucff.ufrj/>. Acesso em: 31 maio 2020.
- BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX. **Site institucional**. 2020. Disponível em: <http://hucff.biblioteca.ufrj.br>. Acesso em: 31 maio 2020.
- BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX. **Twitter**. 2020. Disponível em: <https://twitter.com/bibhucff>. Acesso em: 31 maio 2020.
- DESLANDES, S.F.; COUTINHO, T. O uso intensivo da internet por crianças e adolescentes no contexto da Covid-19 e os riscos para violências autoinfligidas. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 25, supl. 1, p. 2479-2486, jun. 2020.
- FERREIRA, G. C. Redes Sociais de Informação: uma história e um estudo de caso. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 3, p. 208-231, jul./set. 2011.
- HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO. **Coronavírus: Mais leitos para atender a população**. 2020. Disponível em: <http://www.hucff.ufrj.br/noticias/destaque/1545-coronavirus-mais-leitos-para-atender-a-populacao>. Acesso em: 31 maio 2020.
- HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO. **HUCFF recebe voluntários do CRT-RJ para recuperação de equipamentos hospitalares**. 2020. Disponível em: <http://www.hucff.ufrj.br/noticias/destaque/1544-hucff-recebe-voluntarios-do-crt-rj-para-recuperacao-de-equipamentos-hospitalares>. Acesso em: 31 maio 2020.
- HOSPITAL CLEMENTINO FRAGA FILHO. **Coronavírus: HUCFF é dividido em alas**. 2020. Disponível em:

<http://www.hucff.ufrj.br/noticias/destaque/1541-coronavirus-hucff-e-dividido-em-alas>. Acesso em: 31 maio 2020.

MACIEL, C. E. C. C.; TREVISOL NETO, O. Diretrizes para uso de mídias sociais nas bibliotecas universitárias da Associação Catarinense das Fundações Educacionais-ACAFE. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 2, p. 388-409, 2019.

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M. Redes sociais: posição dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, n. esp., p. 75-91, 2006.

# BIBLIOTECAS DO IFSP EM UM CENÁRIO DE CRISE: ESTRATÉGIAS E MEDIDAS TOMADAS NA PANDEMIA DE COVID-19

Fabiana Sala  
Milene Rosa de Almeida Moura

## 1 INTRODUÇÃO

As Escolas de Aprendizes e Artífices foram criadas em 1909, por meio do Decreto n.º 7.566 pelo Presidente da República Nilo Peçanha, e desde então sofreram inúmeras variações de nomenclatura no decorrer do século XX, até se transformarem em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, por meio da Lei n.º 11.892/2008, de 29 de dezembro de 2008, promulgada pelo Presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva (BRASIL, 1909, 2008).

Inicialmente, as Escolas de Aprendizes e Artífices tinham uma missão assistencialista, capacitando cidadãos em situação de vulnerabilidade social para atuação no setor industrial e agropecuário do país, visando o afastamento desses cidadãos da marginalidade. Já os Institutos Federais (IF) têm como missão promover o desenvolvimento regional, ofertando educação profissional técnica de nível médio, ministrando cursos de nível superior e pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, além de promover cursos de formação e capacitação para cidadãos que já se encontram no mercado de trabalho (BRASIL, 1909, 2008).

Os 38 Institutos Federais, distribuídos por todo o território nacional, são organizados em estrutura multicampi, compreendendo reitoria e câmpus, com autonomia administrativa e orçamentária. Dessa forma, as bibliotecas dos Institutos Federais são estruturadas para atender a demanda informacional de seus usuários, contribuindo com a missão social e educacional dos mesmos.

O Instituto Federal de São Paulo (IFSP) possui mais de 40 mil alunos matriculados nas 37 unidades distribuídas por todo o estado de São Paulo (INSTITUTO FEDERAL..., 2020a). No caso do Instituto Federal de São Paulo, as bibliotecas dos *campi* fazem parte da Coordenadoria de Bibliotecas, vinculada à Diretoria de Administração Acadêmica (DAA), e subordinada à Pró-Reitoria de Ensino (PRE) (INSTITUTO FEDERAL..., 2014).

Cada biblioteca é responsável pela gestão de seu acervo, administração de recursos financeiros e promoção de atividades junto aos seus usuários. O atendimento das bibliotecas, que era predominantemente presencial, com poucas atividades *on-line*, teve sua rotina bruscamente modificada com o início do isolamento social, popularmente denominado quarentena, no estado de São Paulo, em 24 de abril de 2020.

No IFSP, foi instituído um comitê de crise em 13 de março de 2020, através da Portaria n.º 941, que em um primeiro momento deliberou pela continuidade das atividades presenciais, porém, no dia 14 de março do referido ano o comitê emitiu a Nota n.º 03, suspendendo todas as atividades presenciais nos *campi*. No dia 23 de março de 2020, a instituição determinou, por meio da Portaria n.º 1.200, a suspensão do calendário acadêmico dos cursos presenciais e do ensino a distância (EaD) nos *campi* do IFSP.

Com relação aos setores administrativos do IFSP, a orientação passada pelo comitê de crise foi pela manutenção de seus trabalhos a distância, prática denominada como trabalho remoto (TR). Desse modo, os setores tiveram de planejar ações de trabalho para atender seus usuários remotamente.

Pretende-se, nesse estudo, apresentar as alternativas encontradas pelas bibliotecas do IFSP na organização de seus trabalhos outrora desenvolvidos presencialmente, bem como as ações que vêm sendo desenvolvidas para atender sua comunidade nesse momento de isolamento social.

Quanto à metodologia adotada, trata-se de pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa. Com a finalidade de alcançar o objetivo proposto, realizou-se inicialmente uma pesquisa bibliográfica para o levantamento do referencial teórico. A etapa da coleta de dados foi realizada por meio do *site* institucional e por meio do correio eletrônico, em que foram levantadas as principais iniciativas desenvolvidas pelas bibliotecas do IFSP durante o período de distanciamento social.

## **2 AÇÕES TOMADAS PELO IFSP NO COMBATE À COVID-19**

O coronavírus faz parte de uma família de vírus que causam infecções respiratórias, tendo o novo agente nCoV-2019 sido descoberto em 31 de dezembro de 2019, com os primeiros casos

registrados na China. Em poucos meses a doença – COVID-19, potencialmente contagiosa, expandiu-se para um grande número de países, incluindo o Brasil, no qual o primeiro caso foi registrado em 26 de fevereiro de 2020, e a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou, em março de 2020, o surto da doença como pandemia (BRASIL, 2020).

Com isso, uma nova realidade foi imposta a toda a sociedade: o distanciamento social compulsório, visando reduzir o contágio da doença entre as pessoas por meio da diminuição do contato físico. A prática de distanciamento social na atual pandemia foi adotada se baseando na eficácia da medida durante a pandemia do vírus *Influenza*, em 1918, vulgarmente denominada gripe espanhola. Considerando o alto nível de letalidade e de velocidade de contágio do coronavírus, essa foi uma alternativa para evitar a propagação da doença (FARIZA, 2020; LIMA, 2020).

Recentemente, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) divulgou uma contagem global dos impactos na situação educacional causada pela COVID-19. De acordo com a UNESCO, foram registrados cerca de 300 milhões de alunos, em 22 países, de três continentes, afetados pelo fechamento de escolas devido à expansão do vírus (UNESCO, 2020).

Com isso, o direito universal à educação foi temporariamente interrompido, como colocam Oliveira e Souza (2020, p. 16):

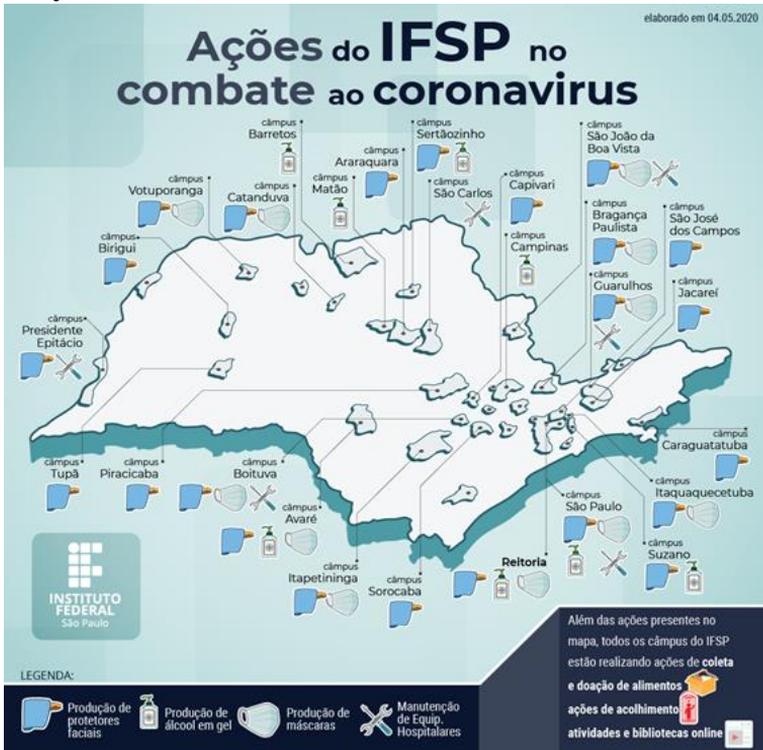
[...] em função dessa pandemia, o direito à educação tem sido abruptamente privado dos estudantes em seus mais diversos níveis de ensino, pois assim como toda a sociedade, a efeito das políticas públicas de saúde adotadas no país, estão em período de distanciamento social, evitando qualquer tipo de aglomeração, como principal medida para reduzir o contágio pelo vírus (OLIVEIRA; SOUZA, 2020, p. 16).

Com as atividades presenciais suspensas, o IFSP intensificou o uso de plataformas digitais como alternativa para manter a conexão com os alunos e minimizar os prejuízos na sua formação acadêmica. Desde então, vem realizando atividades de acolhimento, bate-papo, *webinar*, conferência, cursos, palestras, entre outras atividades *on-line*. De acordo com a instituição:

[...] apesar da distância física necessária, a comunidade que dá vida ao IFSP está mais unida do que nunca. Neste momento tão difícil, a Instituição tem lutado em várias frentes no combate a esse inimigo invisível, colocando a serviço da sociedade o seu conhecimento e expertise, conquistados com o suor de cada servidor e aluno (INSTITUTO FEDERAL..., 2020b).

O IFSP, assim como toda a rede federal de ensino, empenhou-se em desenvolver ações de assistência aos profissionais de saúde, que atuam na linha de frente do combate ao coronavírus. Foram produzidos pela instituição: protetores faciais (*face shields*), máscaras de TNT e tecido, álcool gel 70%, além da manutenção de equipamentos hospitalares, como apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Ações do IFSP no combate ao coronavírus.



Fonte: IFSP (2020b).

Os materiais produzidos pelo IFSP estão sendo distribuídos entre os *campi*, os quais são responsáveis pela seleção e repasse aos hospitais públicos e universitários, prefeituras, órgãos de saúde, comunidades carentes do estado de São Paulo e alunos atendidos pela Assistência Estudantil do IFSP.

O distanciamento social, necessário nesse período de pandemia, tem acentuado as dificuldades sociais de inúmeras famílias em todo o país e o IFSP não ficou alheio a essa situação, de modo que “vários câmpus do IFSP estão organizando ações solidárias para arrecadação e doação de alimentos a alunos em situação de vulnerabilidade” (INSTITUTO FEDERAL..., 2020b).

O IFSP também tem trabalhado na elaboração de editais institucionais e desafio de inovação, visando buscar soluções no controle da pandemia, tais como:

1. produção de máscaras por costureiros, para distribuição à população em situação de vulnerabilidade econômica e social;
2. chamada pública, visando levantar as demandas dos hospitais e prefeituras em busca de apoio e soluções tecnológicas nas ações de combate ao coronavírus;
3. **edital de fomento** para seleção de projetos de extensão, pretendendo articular ensino e pesquisa para o enfrentamento dos impactos econômicos ocasionados pela pandemia, englobando microempreendedores individuais (MEI), microempresas (ME) e pequenas e médias empresas (PME) do entorno dos *campi*;
4. edital a fim de identificar projetos de pesquisa e inovação ligados à prevenção da COVID-19;
5. desafio de inovação com o tema “Hackorona: hackeando a crise, salvando negócios”, a fim de encontrar uma solução, por meio de *software*, que minimize o impacto negativo que a pandemia da Covid-19 está causando nos negócios (INSTITUTO FEDERAL..., 2020b).

A saúde mental dos alunos também é uma preocupação do IFSP, por isso, profissionais como psicólogos, assistentes sociais, bibliotecários e tantos outros que atuam no Instituto, estão oferecendo suporte à comunidade no entorno dos 37 *campi*.

A Assessoria de Comunicação do Instituto está realizando ainda a ação #FicaEmCasa e #FicaADica, na qual os servidores do IFSP

apresentam sugestões de *sites*, materiais de estudo, livros, canais e *podcasts* que oferecem conteúdos educativos ou de entretenimento durante a quarentena.

Com a suspensão das aulas em meados de março de 2020, os servidores do IFSP organizaram seus trabalhos para manter a conexão com os alunos, incentivando e direcionando a prática de estudo em casa, a fim de amenizar os prejuízos no retorno das aulas presenciais.

Para isso, os *campi* vêm utilizando recursos como redes sociais e plataformas digitais para realizar diversas atividades. Dentre essas ações, as iniciativas desenvolvidas pelas bibliotecas dos *campi*, gerenciadas pela Coordenadoria de Bibliotecas do IFSP, têm se destacado e contribuído de forma significativa no papel de manter a conexão dos alunos com a Instituição, as quais serão abordadas com maior atenção no tópico seguinte.

### **3 INICIATIVAS DA REDE DE BIBLIOTECAS DO IFSP FRENTE À PANDEMIA**

Como a maioria das bibliotecas ao redor do mundo, as bibliotecas do IFSP também foram afetadas pela crise social causada pela pandemia da COVID-19 que, visando minimizar a propagação em massa do vírus, foram obrigadas a fechar de forma compulsória, sem que houvesse um planejamento prévio de como continuar ofertando seus serviços de forma virtual.

Segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA, do inglês *International Federation of Library Associations and Institutions*), em inúmeros países os bibliotecários tiveram que se adaptar às medidas de isolamento social para servir aos cidadãos (IFLA, 2020). Diante do novo cenário de isolamento social, as equipes de trabalho rearranjaram suas rotinas de trabalho a fim de manter o acesso às informações e continuar ofertando os produtos e serviços outrora presenciais, sem comprometer a saúde e a segurança de seus usuários e servidores. Para a IFLA:

As bibliotecas de todo o mundo estão enfrentando escolhas difíceis sobre quais serviços oferecer e como, variando de restrições mínimas ao fechamento total. Estamos cientes de que os próprios governos estão adotando abordagens diferentes, às vezes ordenando o

fechamento de todas as instituições, outros indicando que a vida deve continuar como de costume e outros simplesmente deixando as decisões para os diretores da biblioteca (IFLA, 2020).

Nesse cenário, as bibliotecas da rede do IFSP entenderam a responsabilidade em assumir um papel de destaque durante a quarentena, disponibilizando fontes de informações confiáveis e trabalhando na criação de serviços digitais que atendam às expectativas e necessidades da comunidade que servem, pois é fundamental que “a leitura, o aprendizado e a pesquisa continuem e para garantir que possamos minimizar os efeitos a longo prazo do surto em nossas culturas, sociedades e economias” (IFLA, 2020, p. 1, tradução nossa).

Além das atividades administrativas que estão sendo desenvolvidas remotamente pela equipe de servidores das Coordenadoria de Bibliotecas do IFSP, diversas iniciativas estão sendo elaboradas e desenvolvidas de forma isolada pelas bibliotecas dos *campi*. Essas iniciativas são planejadas com a finalidade de continuar ofertando serviços de informação e entretenimento e, principalmente, manter-se em conexão com o público durante o período de quarentena.

O Quadro 1 reúne algumas dessas ações que foram elaboradas pelas equipes de forma rápida visando atender essa nova demanda de distanciamento social.

**Quadro 1** – Principais iniciativas das bibliotecas do IFSP desenvolvidas no período da quarentena.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
<b>Abraço Literário</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tem por objetivo o envio de áudios com contos e poesias para toda a comunidade por meio do WhatsApp da biblioteca. Nele, estimula-se a prática do isolamento social e a realização de ações que visem à manutenção da saúde mental.</li></ul>

<p><b>Suporte ao ensino e a comunidade acadêmica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação de informações e orientações de acesso às plataformas de conteúdo <i>on-line</i>.</li> <li>• Desenvolvimento de apresentações das bases de dados do Portal da Capes (CAFe) e ABNT e respectivos treinamentos.</li> </ul>
<p><b>Combate às <i>fake News</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação de fontes de informações confiáveis sobre as atualizações e as formas de controle da COVID-19, por meio do correio eletrônico e das redes sociais da biblioteca.</li> <li>• Atualização e divulgação dos dados locais a respeito da COVID-19.</li> <li>• Divulgação das ações que as Universidades Públicas e Institutos Federais vem desenvolvendo em combate ao novo coronavírus.</li> </ul>
<p><b>Publicação de banners</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicas de leituras, desafios, entretenimento e informações sobre COVID-19.</li> <li>• Divulgação de <i>sites</i> e plataformas que disponibilizam conteúdos grátis durante a quarentena.</li> <li>• Indicação de atividades culturais que possam ser feitas de casa, como visitas a museus e bibliotecas que oferecem <i>tour</i> virtual e coleções <i>on-line</i>.</li> <li>• Divulgação de cursos <i>on-line</i> e gratuitos para aprimorar conhecimentos durante a quarentena.</li> </ul>
<p><b>Atendimento <i>on-line</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantão para respostas aos <i>e-mails</i> recebidos e realização de atendimento remoto aos usuários (verificação e retorno de informações aos usuários, orientações de prazos de devoluções de materiais, elaboração de fichas catalográficas, orientação quanto à normalização de trabalhos acadêmicos e elaboração de referências).</li> <li>• Esclarecimento de dúvidas das normas de informação e documentação da ABNT.</li> <li>• Treinamento <i>on-line</i> sobre busca de informações científicas.</li> </ul>
<p><b>Elaboração de vídeos e tutoriais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientações sobre os serviços remotos da Biblioteca.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientações sobre o acesso à Biblioteca Virtual Pearson.</li><li>• Orientações sobre sistema de gerenciamento de bibliotecas Pergamum.</li><li>• Orientações sobre o Portal de Periódicos Capes.</li></ul>
<b>Quarentena poética</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Podcast</i> de leitura de poemas e trechos de livros realizados via <i>Spotify</i>, que tem por objetivo espalhar alegria e bons sentimentos através de versos, em episódios semanais.</li></ul>
<b>Clube de leitura virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realização de encontros virtuais, em parceria com servidores de outros setores do câmpus, para discussão de textos, contos e livros disponíveis em meio digital e de acesso gratuito.</li></ul>
<b>Conhecendo a biblioteca</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicação nas redes sociais dos serviços que a biblioteca oferta a comunidade educacional.</li></ul>
<b>Dicas da comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração de <i>banner</i>, convidando os alunos a indicarem livros por meio dos “stories” no <i>Instagram</i>.</li><li>• Indicações de leitura da comunidade do IFSP, em que a pessoa pode gravar um vídeo de até 3 min falando sobre um livro que o marcou e porquê.</li></ul>
<b>Guia para elaboração de artigos científicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientações para alunos dos cursos que tem como requisito para conclusão a entrega do trabalho final em formato de artigo.</li></ul>
<b>Leituras de Mundo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clube do livro virtual, em que serão trabalhadas as obras do vestibular.</li></ul>
<b>Diário de quarentena</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurso de redação voltado aos discentes, desenvolvido em parceria com os professores dos cursos integrados.</li></ul>

Fonte: dados da pesquisa (2020).

O levantamento das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas dos *campi* do IFSP se deu por meio de consulta realizada por *e-mail*. Cabe esclarecer que nem todas as bibliotecas responderam à pesquisa.

Dessa forma, acredita-se que ainda existem diversas ações que estão sendo realizadas pelas bibliotecas da Rede que não foram mencionadas. É importante ressaltar ainda que, dentre essas iniciativas, muitas se repetem na maioria dos *campi*.

Além das iniciativas que vêm ocorrendo de forma isolada, de acordo com a realidade e necessidade do público de cada biblioteca, a Coordenadoria de Bibliotecas estabeleceu ainda duas comissões compostas por servidores de diferentes *campi*, que se uniram para planejar e desenvolver diretrizes que orientem toda a Instituição. São elas:

- a) **IFSP no combate às *fake news*:** em conjunto com o Departamento de Políticas Estudantis da Pró-Reitoria de Ensino (PRE) os bibliotecários desenvolvem atividades de combate às *fake news* e divulgação de informações de fontes confiáveis disponibilizadas pelas bibliotecas do IFSP. A intenção é garantir que a comunidade do IFSP e a população em geral tenham acesso a conteúdos informacionais de qualidade, auxiliando na tomada de decisões.
- b) **Protocolos para o funcionamento das bibliotecas no período pós-quarentena:** o momento atual requer que pensemos em protocolos para o funcionamento das bibliotecas do IFSP no período pós-quarentena. Para tanto, foi constituída uma comissão responsável por realizar um estudo preliminar da situação e elaborar diretrizes para orientar o funcionamento das bibliotecas do IFSP quando as atividades presenciais forem retomadas. Pela necessidade de discutir questões relacionadas aos riscos biológicos no contexto das bibliotecas, além de bibliotecários, a comissão conta também com representantes das áreas de Saúde e das Ciências Biológicas.

Essas iniciativas são extremamente necessárias nesse período em que manter os indivíduos em isolamento social se tornou uma medida necessária para conter a COVID-19. As bibliotecas do IFSP têm trabalhado arduamente para fornecer à sua comunidade o acesso a coleções e serviços de maneira remota. Porém, é de consenso unânime aos profissionais das bibliotecas que a pandemia trouxe à tona interrogações mais abrangentes que necessitam ser discutidas,

assim como devemos repensar a maneira como as bibliotecas da rede têm ofertado serviços, capacitado as equipes para o atendimento remoto, a atenção que deverá ser dispensada no atendimento pessoal que envolvem aspectos de proteção e segurança, higienização, limpeza e desinfecção de objetos e materiais.

Para a IFLA:

Uma questão-chave para muitos no campo da biblioteca tem sido o risco de infecção pelo contato com materiais portadores de coronavírus. Claramente, nossa compreensão de qualquer aspecto de como o vírus se espalha ainda está em estágio inicial e, portanto, não é possível oferecer conselhos definitivos, além das recomendações universais sobre manter as mãos limpas e não tocar no rosto (IFLA, 2020).

Uma pesquisa divulgada através da revista científica *New England Journal of Medicine* aponta que o vírus responsável pela COVID-19 é capaz de sobreviver por até três dias em algumas superfícies, conforme segue: aço inoxidável: 72 horas; plástico: 72 horas; papelão: 24 horas; cobre: 4 horas e, aerossóis/poeiras podem variar entre 40 minutos a 2 horas e 30 minutos (VALADARES, 2020).

Diante dessa nova realidade e de um futuro incerto, sabe-se que diversos problemas ainda estão em andamento e muito ainda deverá ser trabalhado para atender a retomada pós-quarentena. O contexto de pandemia mudou de maneira radical a atuação das bibliotecas e instituições educacionais ao redor do mundo.

O distanciamento social causado pela COVID-19 surpreendeu as bibliotecas de tal forma que extrapola qualquer plano de contingência que elas já possam ter imaginado, fazendo os bibliotecários repensarem sua forma de atuação, resgatando o papel social das bibliotecas, buscando diferentes maneiras de ofertar serviços que contribuam para que as comunidades atendidas pudessem enfrentar o período de isolamento social da melhor maneira possível.

O atual cenário exige inovação e criatividade para atuar no universo digital e responder às demandas da comunidade que se encontra em isolamento social. Dessa maneira, as bibliotecas do IFSP têm se utilizado dos canais institucionais, redes sociais e diferentes

plataformas digitais para manter o contato com sua comunidade, disponibilizando diariamente suas iniciativas.

No entanto, a urgente necessidade de virtualizar as bibliotecas neste período de quarentena levanta uma série de questões que nos serve de apoio para refletir e planejar estratégias de enfrentamento, como: 1 - Quais serviços as bibliotecas podem ofertar durante a quarentena? 2 - O atendimento *on-line* das bibliotecas já era necessário antes da crise? 3 - Como ofertar serviços para atender a demanda digital? 4 - Devemos investir mais em coleções virtuais? 5 - Os servidores das bibliotecas estão preparados para o trabalho remoto? 6 - As redes sociais das bibliotecas são relevantes? 7 - Com quais estratégias digitais podemos contar atualmente? 8 - As bibliotecas devem colaborar no combate às *fake news*? O que vem depois? (FORO, 2020).

Nesse momento de crise em que as bibliotecas se mantêm fechadas e precisam reinventar a maneira como vinha atendendo seu público, é fundamental ter a clareza de que o que faz de fato uma biblioteca não é apenas o seu espaço físico, mas sim, a comunidade que ela atende.

A forma como as bibliotecas do IFSP têm se organizado para enfrentar a crise reforça que possuem iniciativa, criatividade, resiliência e compromisso social necessários para continuar a prestar serviços da melhor forma possível, pois têm trabalhado para manter a confiança de sua comunidade mesmo em tempos difíceis.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As bibliotecas e seus profissionais, ao longo dos tempos, foram colocados à prova diante das transformações políticas, culturais, sociais e tecnológicas, reafirmando seu papel na preservação do conhecimento e na transferência da informação científico-cultural para a sociedade, independentemente do suporte.

Em momentos de crises ou conflitos sociais, as bibliotecas e centros informacionais tendem a reinventar seus serviços e adotar novas posturas, de forma rápida e eficaz, para atender às novas necessidades, consolidando-se como base de apoio para sua comunidade. Considerando que a última grande pandemia mundial que resultou em distanciamento social ocorreu em 1918, tanto alunos quanto servidores do IFSP, foram pegos de surpresa com a notícia da suspensão de atividades presenciais e consequente estabelecimento

de trabalho remoto. Com isso, foi necessário repensar a atuação das bibliotecas junto à comunidade, por meio das tecnologias de informação e comunicação. As bibliotecas tiveram que mostrar sua capacidade de transmitir a informação e o conhecimento de forma racional, com qualidade e comprometimento com a veracidade dos fatos.

Visando atender essa nova realidade, as bibliotecas do IFSP, pela função social, científica, tecnológica e cultural que desempenham, buscaram ampliar sua atuação e propor novos serviços. Nesse sentido, diversas iniciativas foram elaboradas no âmbito dos diferentes *campi*, a fim de se manterem em conexão e atenderem de forma eficiente seu público. Para isso, foi preciso criar um novo plano de trabalho, acompanhando as práticas nacionais e internacionais e se mantendo em constante atualização, a fim de direcionar o trabalho para que as bibliotecas atendam às necessidades de seu público e se tornem um ambiente de conexão e desconexão independentemente do universo em que atuem.

No âmbito do IFSP, a grande maioria das bibliotecas optou por criar conteúdos nas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, além de vídeos disponibilizados no *YouTube*. Nesses canais de comunicação, são oferecidos treinamentos (bases de dados, Pergamum, CAFe, Portal de Periódicos Capes etc.), orientações quanto à prevenção da disseminação de notícias falsas (*fake news*), dicas de livros eletrônicos disponíveis na Biblioteca Pearson, dicas de eventos culturais, dentre outros. Além disso, o atendimento ao usuário, tem sido bastante procurado para sanar dúvidas quanto à utilização de fontes informacionais, revisão bibliográfica, estratégias de busca, além da elaboração de fichas catalográficas.

Ainda não se sabe como será a retomada das atividades acadêmicas após o período de distanciamento social. Porém, é de suma importância que esses canais de comunicação não sejam descontinuados ou fadados à desatualização por parte das bibliotecas, visto que se tornaram uma extensão de seu ambiente físico, dadas as interações junto aos seus usuários.

É certo que o estado de pandemia causado pela COVID-19 mudou a forma como as unidades de informação têm atuado e como será a experiência na retomada. As iniciativas criadas para suprir serviços e relações que foram drasticamente interrompidos, certamente irão impactar o futuro das bibliotecas que, mesmo após o

final da quarentena, não poderão simplesmente abandonar esses canais de comunicação.

Essas iniciativas e atividades *on-line* vieram para ficar. A demanda atual de ofertar serviços virtuais fez com que as bibliotecas atingissem um novo público que não poderá ser ignorado quando o atendimento presencial das bibliotecas voltar à normalidade. Isso implica em uma série de questões e desafios que ainda deverão ser enfrentados, mas que, desde já, necessitam ser refletidos e discutidos.

Afinal, a COVID-19 trouxe à tona novas demandas que, apesar de adormecidas, já eram extremamente necessárias. Cabe ressaltar que, para atender essa nova realidade as bibliotecas, enquanto equipamentos de transformação social, devem se assumir como espaços cada vez mais virtuais, criar espaços de reconexão e conexão pós COVID-19, estarem atentas à necessidade de tomada de decisões ágeis, flexibilidade e adaptabilidade frente às mudanças repentinas tão presentes na atualidade e modificar seus serviços conforme a demanda apresentada, democratizar a informação e o conhecimento em mídias sociais que implica em maior valorização dos canais oficiais e científicos em resposta ao movimento de combate às *fake news*, sem deixar de fomentar o pensamento crítico e o envolvimento com diferentes setores da sociedade. Contudo, é preciso retomar a solidariedade e a empatia, o bem-estar social deve estar acima do individual e criar mecanismos de conscientização expressiva sobre a importância de iniciativas que priorizem aspectos sociais e o bem comum, interligando diferentes canais de comunicação (*on-line* e *off-line*), para que as bibliotecas sejam, de fato, um direito de todos.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909. **Crêa nas capitaes dos Estados da Escola de Aprendizizes Artífices, para o ensino profissional primário e gratuito.** Disponível em:

[http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/decreto\\_7566\\_1909.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/decreto_7566_1909.pdf).

Acesso em: 15 maio 2020.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, p. 1, 30 dez. 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O que é coronavírus.** Brasília, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo>. Acesso em: 18 maio 2020.

FARIZA, I. Lições de 1918: as cidades que se anteciparam no distanciamento social cresceram mais após a pandemia. **El país**, Madri, 30 mar. 2020. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/>. Acesso em: 21 maio 2020.

FORO Virtual #BibliotecasEnCasa. **¿Cómo las bibliotecas pueden extender sus servicios durante las cuarentenas?** [S.l.], 2020. Disponível em: <https://www.infotecarios.com/foro-virtual-bibliotecasencasa-como-las-bibliotecas-pueden-extender-sus-servicios-durante-las-cuarentenas-21-marzo-2020/#.Xoy13YhKJIU>. Acesso em: 6 abr. 2020.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (Brasil). **Por que a doença causada pelo novo vírus recebeu o nome de Covid-19?** Rio de Janeiro, 17 mar. 2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/por-que-doenca-causada-pelo-novo-virus-recebeu-o-nome-de-covid-19>. Acesso em: 18 maio 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (Brasil). **Ações do IFSP no combate ao coronavírus.** São Paulo, 2020b. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/17-ultimas-noticias/1336>. Acesso em: 15 maio 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (Brasil). **Regimento Geral do IFSP.** São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/9-assuntos/reitoria/78-documentos-institucionais>. Acesso em: 20 maio 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (Brasil). **Institucional.** São Paulo, 2020a. Disponível em: <https://www.ifsp.edu.br/institucional>. Acesso em: 20 maio 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **COVID-19 e o campo biblioteca global.** [S.l.], 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#actions>. Acesso em: 6 abr. 2020.

LIMA, J. D. de. O distanciamento social como redutor de contaminações. **Nexo**. São Paulo, 17 mar. 2020. Disponível em: <https://www.nexojournal.com.br/expresso/2020/03/17/O-distanciamento-social-como-redutor-de-contamina%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 21 maio de 2020.

OLIVEIRA, H. V.; SOUZA, F. S. Do conteúdo programático ao sistema de avaliação: reflexões educacionais em tempos de pandemia (COVID-19). **Boletim de Conjuntura**, Boa Vista, ano 2, v. 2, n. 5, 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Institucional.** Disponível em: <https://nacoesunidas.org/agencia/unesco/>. Acesso em: 21 maio 2020.

VALADARES, M. Quanto tempo o coronavírus sobrevive nas superfícies? Estudo aponta que plástico e aço ampliam a sobrevivência. **Bem estar**, Rio de Janeiro, mar. 2020. Disponível em:

<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/03/19/quanto-tempo-o-coronavirus-sobrevive-nas-superficies-estudo-aponta-que-plastico-e-aco-ampliam-a-sobrevida.ghtml>. Acesso em: 6 abr. 2020.

# **A REINVENÇÃO DO ACERVO DE ESCRITORES MINEIROS DIANTE DA PANDEMIA DA COVID-19**

Antônio Afonso Pereira Júnior

## **1 INTRODUÇÃO**

O planeta está passando pela pandemia de coronavírus, também conhecida como COVID-19, causada pelo coronavírus 2 da síndrome respiratória aguda grave – SARS-CoV-2. O surto foi identificado pela primeira vez na cidade Wuhan, na China, em dezembro de 2019. A Organização Mundial da Saúde – OMS declarou o surto uma emergência de saúde pública de interesse internacional em 30 de janeiro e uma pandemia em 11 de março. A pandemia atingiu o Brasil em 26 de fevereiro; o primeiro caso foi em São Paulo (BRASIL, 2020).

Os principais sintomas da COVID-19 são: tosse, febre, cansaço e dificuldades de respirar. Vale ressaltar que algumas pessoas portadoras da doença podem apresentar sintomas leves ou nenhum, e mesmo assim, podem contagiar outros indivíduos. É uma doença altamente contagiosa e em muitos casos requer tratamento intensivo, especialmente, para pessoas idosas e/ou que possuam doenças preexistentes como diabetes, problemas cardíacos e/ou respiratórios (BRASIL, 2020).

A pessoa infectada pode permanecer assintomática ou os sintomas podem surgir em um período de dois a 15 dias após o contágio, sendo os sintomas iniciais próximos de uma gripe comum podendo evoluir rapidamente para falta de ar e pneumonia severa, necessitando de internação e tratamento intensivo. Em razão da velocidade de transmissão da COVID-19, milhares de pessoas podem ser infectadas e progredir para estágios avançados da doença, causando mortes e um colapso do sistema de saúde, por isso foram adotadas uma série de medidas de restrição social no país (BRASIL, 2020).

As medidas preventivas recomendadas incluem lavar as mãos, cobrir a boca ao tossir, ao sair de casa manter distanciamento de outras pessoas, usar máscara facial em locais públicos. As autoridades em todo o mundo responderam implementando restrições de viagens,

bloqueios, controles de riscos no local de trabalho e fechamento de escolas, universidades, museus, bibliotecas, cinemas e do comércio, mantendo aberto somente os serviços essenciais para sobrevivência da população. Em 09 de outubro de 2020, mais de 36 milhões de casos do COVID-19 foram relatados no mundo, resultando em mais de 1 milhão de mortes. No Brasil foram contaminados mais 5 milhões pessoas e quase 150 mil mortes. (BRASIL, 2020).

Na história da humanidade ocorreram várias epidemias. A segurança humana se torna um fator primordial para enfrentar o evento pandêmico. O conceito de segurança humana foi criado pela Organização das Nações Unidas – ONU, em um contexto de pós-guerra, e em 2003, a Comissão de Segurança Humana das Nações Unidas, definiu no relatório *Human Security Now* de 2003, que:

A segurança humana significa proteger as pessoas de situações críticas e ameaças difundidas. A criação de sistemas políticos, sociais, ambientais, militares e culturais para juntos oferecer às pessoas elementos básicos de sobrevivência, subsistência e dignidade. (COMMISSION SECURITY NOW, 2003, p. 4, tradução nossa).

Um surto da magnitude da COVID-19 causa mudanças profundas no cenário mundial. Afeta negócios, governos e sociedade. O fechamento das escolas, universidades e espaços culturais culminou em uma migração temporária para o mundo digital e o processo disruptivo na atuação das bibliotecas, arquivos, museus e centros de memórias. O futuro das bibliotecas, centros de memória, museus e demais espaços de conhecimento e pesquisa no mundo pandêmico e pós pandemia será muito discutido em pesquisas nos próximos anos. E com razão: as bibliotecas e os demais espaços estão tentando encontrar o seu caminho em um momento tão delicado e conturbado para humanidade. Essa disrupção aconteceu no Acervo de Escritores Mineiros – AEM, órgão suplementar da Faculdade de Letras – FALE da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Vamos conhecer mais sobre o espaço a seguir.

## **2 ACERVO DE ESCRITORES MINEIROS: ESPAÇO DA MEMÓRIA LITERÁRIA MINEIRA**

O Acervo de Escritores Mineiros – AEM é um espaço permanente de exposição, que foi inaugurado em dezembro de 2003. Ocupa uma área de 6980 m<sup>2</sup>, do terceiro andar da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, no campus Pampulha. Foi construído com apoio da Financiadora de Inovação e Pesquisa – Finep, uma empresa pública vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, através do fundo setorial de investimento CT-Infra/Finep, criado para viabilizar a modernização e ampliação da infraestrutura e dos serviços de apoio à pesquisa desenvolvida em instituições públicas de ensino superior e de pesquisas brasileiras, por meio de criação e reforma de laboratórios e compra de equipamentos, por exemplo, entre outras ações. O Acervo de Escritores Mineiros presta atendimento a visitantes e pesquisadores, recepciona órgãos oficiais, culturais e de imprensa, permitindo consulta no local, com acesso ao banco de dados da UFMG.

O patrimônio cultural e histórico de um povo é de interesse permanente para a constituição de sua identidade. Assim, o AEM é um espaço de preservação da memória da literatura mineira e se constitui no maior projeto do Centro de Estudos Literários e Culturais (CELC), da FALE. Concebido a partir de uma perspectiva museográfica e cenográfica, recria o ambiente de trabalho dos escritores nele representados, abrigando uma biblioteca com mais de 60 mil livros, dos quais se destacam obras raras do período do modernismo brasileiro, bem como preciosas coleções de periódicos, documentos, correspondência, fotografias, obras de arte e objetos pessoais. Além da área reservada para a exposição dos acervos, há um espaço para o trabalho dos pesquisadores e bolsistas, com sala de reuniões e infraestrutura operacional. Sistemas de iluminação, ventilação e segurança dentro dos padrões técnicos apropriados garantem a conservação e preservação dos acervos. O AEM conta atualmente com o acervo de 26 escritores, reunindo documentos, objetos pessoais, livros, móveis, fotografias, medalhas e os mais diversos tipos de suportes informacionais que preservam a história e a memória do escritor.

O primeiro acervo doado foi o fundo documental da escritora Henriqueta Lisboa, em 1989. Para abrigar um acervo de escritor, consideram-se alguns critérios, a saber: a) a relevância literária do

escritor e sua obra; b) o valor histórico e cultural dos fundos documentais do escritor; c) as condições de preservação do arquivo e as formas de seu repasse à Universidade. Para o recebimento de um acervo, é necessário que a proposta seja aprovada pelo Conselho Diretor do CELC, a partir de uma discussão sobre o interesse do acervo ou da coleção. O AEM consegue integrar três ambientes: museu, arquivo e biblioteca de forma harmônica. Esse é o grande diferencial do setor: guarda a coleção bibliográfica, cartas, fotos, móveis de escritório, objetos pessoais, coleção de quadros, obras de arte e idiossincrasias dos escritores. Isso traz a biografia intelectual dos escritores que reflete o percurso de suas vidas e obras neste espaço multifacetado, que é completo para que os pesquisadores possam tentar recuperar a memória do escritor pesquisado.

Os livros do setor não são emprestados, por serem classificados como coleção especial. As consultas das obras são feitas somente no local, até porque o AEM possui exemplar único de alguns livros, que nem mesmo a Biblioteca Nacional do Brasil possui. Alguns livros com dedicatórias e autógrafos de diversos escritores, como por exemplo, de Carlos Drummond de Andrade e grifos dos próprios escritores mostrando anotações e destaques para a leitura que faziam das obras, constituindo-se em fonte rica de pesquisa e sempre muito requisitada pelos usuários do AEM.

Os arquivos dos escritores representam a fonte de pesquisa mais utilizada pelos pesquisadores. Fonte única e primária, como cartas, recorte de jornais, de revistas, fotografias, manuscritos de seus livros, entre outros documentos pessoais e oficiais, já que a maioria era servidor público, como Cyro dos Anjos que era assessor do Ministro da Justiça e imortal da Academia Brasileira de Letras. Os espaços possuem uma elevação do plano expográfico para exaltar a coleção em questão e para garantir a estética dos cenários museográficos. Tal disposição permite que o visitante viaje no tempo. A estética proporciona uma experiência entre o conhecimento e o entretenimento.

Os espaços são exposições permanentes que foram batizadas de Laboratório do Escritor, tentando reproduzir o seu escritório, onde esses artistas criavam suas obras. Os documentos que ficam expostos ao lado dos cenários são protegidos por vitrines, impedindo que as pessoas toquem nos documentos, cartas, fotos e objetos pessoais. Buscar seu “ethos” através de sua biblioteca e arquivo, conhecer suas

idiosincrasias, gostos, desejos, sonhos, fetiches, taras e medos do autor, reproduzindo seu escritório através de sua galeria de museu.

O fundo memorialístico dos escritores expostos no AEM é fruto de uma tríade: biblioteca, arquivo e objetos pessoais, que irão compor o cenário museográfico do escritor. A tradição separa estas categorias, enfatizando as diferenças, ou especificidades e ignorando as semelhanças. Segundo Smith (1999-2000), museus, arquivos e bibliotecas não nasceram separados, mas foram se afastando ao longo do tempo. Smith (1999-2000) acredita que, ao que tudo indica, as primeiras instituições acumulavam tanto materiais bibliográficos quanto de natureza arquivística – relações de propriedades de terras e respectivos impostos. Smith (1999-2000) diz ainda que a área de conhecimento da Ciência da Informação somente será reconhecida em sua utilidade social quando a mesma conseguir propor soluções para problemas de acesso à informação.

A distinção entre biblioteca, museu e arquivo, em particular, não faz sentido no AEM, pois tudo é único. A expressão do escritor atinge seu ápice somente com a união dos três ambientes na busca da recuperação da memória do autor. Segundo Smith (1999-2000), o documento e a informação são as duas faces da mesma moeda, sendo que uns prestam mais atenção a uma face, outros a outra, mas não é possível descolar as faces da moeda. As ciências sociais geram uma tensão entre documento e informação. A institucionalização da informação, operada pela Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, encontra sua justificativa cultural, social e econômica à medida que esta informação é disponibilizada para a sociedade, ou comunidade, que financia a manutenção deste estoque.

Walter Benjamin (1987) disse que “dá para saber muito sobre uma pessoa pelos livros que ela possui: gostos, interesses, hábitos. Os livros guardados, os que são descartados, os lidos, bem como os que não são lidos, dizem algo sobre quem é você”.

A paixão pela escrita, pela impressão, pelo livro, sua portabilidade, resistência e origem. Como um colecionador sagaz, ele argumentava que conseguia decifrar a essência de uma pessoa através das suas leituras. A biblioteca era uma testemunha fiel da personalidade de seu colecionador. As encadernações conseguem preservar seu colecionador, portanto o

coleccionador vive nos seus livros. Dessa maneira, só depois que o colecionador colocasse o seu último livro na prateleira de uma estante e morre, que sua biblioteca pudesse falar de seu criador, sem a presença de seu dono para confundir, os fascículos poderiam revelar o conhecimento e privacidade de seu proprietário. (BENJAMIN, 1987 p. 279).

Milanesi também comenta sobre a biblioteca:

Em outras palavras, na medida em que um depósito de bens cresce, e há a necessidade de controlá-lo, aumenta também a complexidade dos meios para achar no palheiro a agulha desejada. Se esse endereço, por uma desgraça, for esquecido, o bem, provavelmente, se perderá. Nesse caso, o depósito deverá ser reorganizado, com gastos e perda de tempo, para, novamente, tornar-se útil. De geração em geração o estoque aumenta e quanto maior for, mais difícil se torna recuperar o que nele se encontra. A chave de acesso, dessa forma, pode não ser um bem em si, mas é a possibilidade de tê-lo. As gerações em sequência não só recebem o que foi acumulado anteriormente, mas também os meios para achar o que precisam. Nesse sentido, acervos e códigos integram-se num complexo que se constitui no mapa da produção humana, a grande memória que mantém vivos todos os cérebros mortos. (MILANESI, 2002, p. 14).

O museu é uma construção que permite aumentar a consciência através das significações e ressignificações e múltiplas funções que os adornos, objetos, livros ganham no espaço. A estética, a afetividade, o conhecimento, a lembrança, a experiência pessoal que cada um traz consigo da cultura material e imaterial sobre o escritor formando uma nova memória daquele personagem exposto.

Museus são instituições que, em última instância, desempenham o papel de dar extroversão à

dimensão imaterial do patrimônio que conservam e expõem. Eles transformam coisas em objetos, quando as deslocam do ambiente cotidiano, distanciando-as do universo estritamente concreto, e as ingressa em uma ordem simbólica, conferindo-lhes novos significados. Mantermos com as coisas uma relação de instrumentalidade, contígua ao nosso corpo. (JULIÃO, 2015 p. 88).

O arquivo, o museu e a biblioteca tentam produzir o efeito de sacralizar o indivíduo, mas esses documentos pessoais ao mesmo tempo que revelam sua personalidade, por vezes, ocultam. Sobre o arquivo do escritor, Reinaldo Martiniano Marques, professor da FALE/UFMG, pondera:

O interesse pela guarda e conservação de arquivos literários por parte de universidades e fundações, públicas e privadas, assim como a disponibilização de seus documentos e materiais para a consulta por pesquisadores, estudantes e a comunidade em geral, têm propiciado o crescente interesse por pesquisa em acervos de escritores e fontes primárias da literatura. (MARQUES, 2015, p. 90).

### **3 OS ESPAÇOS DE ARTE, CULTURA E INFORMAÇÃO DIANTE DA PANDEMIA**

Durante o período de pandemia, a nossa maior companhia tem sido a arte e a cultura, através de *lives* de cantores. Bom, mas qual é o lugar da arte e dos museus nas nossas vidas? Na palestra para o evento chamado de *#PinaLive*, promovido pela Pinacoteca do estado de São Paulo, o Professor e filósofo, Mario Sérgio Cortella, fala sobre o papel dos museus, bibliotecas e arquivos, os setores da cultura na retomada pós pandemia.

Mesmo que a experiência de estar frente a frente a obra de arte seja insubstituível, a arte ameniza a sensação de estar confinado em casa durante a pandemia. A capacidade de criar e de inventar é inerente ao ser humano. E a capacidade de

contemplar as obras artísticas também nos pertence. (CORTELLA, 2020).

Neste mundo, onde o distanciamento social é obrigatório, o espaço digital é o local seguro para trocar de informações para pesquisa e entretenimento. As informações ilimitadas disponíveis a um clique do *mouse*. O mundo não é mais o mesmo. As tecnologias vão auxiliar nesta disrupção drástica. A nova geração de usuários está mais aberta aos benefícios do mundo disruptivo. O AEM, diante da pandemia, estabeleceu novas práticas informacionais. A utilização maciça das suas redes sociais para que o espaço nobre da memória mineira continue a entreter, educar e emocionar as pessoas.

#### **4 OS DESAFIOS DISRUPTIVOS ÀS ATIVIDADES TRADICIONAIS DO ACERVO DE ESCRITORES MINEIROS**

O AEM durante o período em que vigora o isolamento social, decorrente da pandemia do coronavírus, realiza atividades em ambiente virtual, elaboradas por dois dos seus projetos de extensão – **Leitura Dramática e Encenação no AEM** e **Encontro Marcado. Momento Leitura** – série de vídeos com sugestões de leituras, publicados no *Facebook* e *Instagram* às segundas-feiras. **Leituras** – leitura dramática de textos literários realizada pelos bolsistas e parceiros do projeto **Leitura Dramática e Encenação no Acervo de Escritores Mineiros**. A cada sexta-feira, uma nova leitura é disponibilizada nas redes sociais do AEM. **Encontro Marcado nas redes** – quinzenalmente, às quintas-feiras, Kaio Carmona, o poeta e professor de Letras, convida escritores para um bate-papo sobre o universo literário. Nos dias que antecedem o evento, o público é convidado a encaminhar questões para serem incluídas na conversa.

No canal do *YouTube*, é possível encontrar disponível para acesso todo o conteúdo das ações já desenvolvidas, como edições passadas do **Encontro Marcado**, vídeos que contam um pouco da história do Acervo de Escritores Mineiros, entre outros. As redes sociais do Acervo dos Escritores Mineiros:

- <https://www.instagram.com/escritoresmineiros/>
- <https://pt-br.facebook.com/escritoresmineiros/>
- <https://www.youtube.com/acervodeescritoresmineirosufmg>

É com estas práticas informacionais que o AEM atrai novos públicos e mantém vivo e fiel seu público. Isso inclui repensar o próprio espaço físico tradicional do AEM, passando de um lugar tranquilo, repleto de estantes com livros e objetos decorativos, onde criam o simulacro dos escritórios dos autores, para algo totalmente diferente.

As Práticas informacionais representam a busca por informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que compreendem os usuários e a informação em espaços diferentes, independentes, porém recíprocos. (BERTI; ARAÚJO, 2017, p. 395).

Para que o AEM, qualquer centro de memória, ou museu permaneça relevante, precisa se tornar um espaço vibrante para colaboração e atividades inovadoras, além de um espaço silencioso, reflexivo para realização de estudo e pesquisas aos fundos memorialísticos.

A Biblioteca do AEM é catalogada de acordo com o código de Catalogação Anglo-Americano, 2ª edição (AACR2) e classificada pelo Sistema de Classificação Decimal de Dewey – CDD.

A ordem de itens por tamanho, que atribui ao arranjo da coleção uma organização simétrica, independentemente do conteúdo de cada item do acervo é o mais antigo sistema de organização de bibliotecas que remonta às bibliotecas claustrais, denominado Sistema de Localização Fixa, posto que implica a atribuição de notação que fixa o item em local determinado. Este sistema, encarado como estético, posto que gerava uma biblioteca visualmente organizada. (PINHEIRO; WEITZEL, 2007a, p. 28).

Os livros são cadastrados no Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, desenvolvido pela PUC Paraná. Esse sistema contempla as principais funções de uma biblioteca, trabalhando de forma integrada, com o objetivo de facilitar a gestão dos centros de informação, especialmente as bibliotecas universitárias. E pode trabalhar de forma remota, através do que ficou popular em tempos de pandemia, o

famoso *home office*. A Rede Pergamum conta com aproximadamente 8000 bibliotecas em todo o Brasil, o que dá visibilidade ao acervo e ao trabalho do AEM. O processamento da biblioteca, está sendo feito de modo remoto.

A parte arquivística está passando por um novo arranjo, pelo tipo de formato do documento, para que melhore a questão da ocupação do espaço, visando otimizar já que o espaço físico do setor é cada dia menor, pois não para de acrescentar novas coleções ao setor. Quando essa fase for concluída criará um banco de dados com os metadados dos documentos e pôr fim à digitalização dos mesmos para serem colocados e disponibilizados numa intranet. Promover a inclusão digital gerará uma expansão ao acesso das informações do AEM.

## **5 O FUTURO DO AEM PÓS PANDEMIA**

Pensar no futuro é difícil neste momento. A ajuda das tecnologias pode se tornar uma grande aliada das instituições de educação, de pesquisa e de cultura, ajudando-as a maximizar as experiências de aprendizagem e acesso. Também podem estimular a colaboração interdisciplinar e a livre troca de pesquisa e conhecimento. Essas funções oferecem um futuro inspirador para o AEM. No entanto, hoje em dia o esforço do espaço tem sido para manter as tarefas diárias tradicionais, com orçamentos bem limitados e cada vez menores.

O AEM tem por objetivo resgatar a memória literária através de um ambiente onde a estética dos espaços museográficos e a exaltação das personalidades ali expostas estejam aliadas às tecnologias de conservação, preservação e difusão deste conhecimento para despertar o encantamento pelos artistas, pela literatura, pela história e pelo próprio espaço e agora pelo mundo virtual.

Com as novas formas de acesso, o AEM terá que se adaptar ao novo normal que a humanidade está passando. O setor está se posicionando em relação aos desafios e descobertas desse novo mundo que surgirá pós pandemia. É necessário criar uma maneira de atuar e promover discussão sobre questões importantes: como o papel do espaço de cultura, o equilíbrio do mundo digital e o físico diante das coleções e serviços dos espaços culturais.

A implementação dos processos digitais otimiza a análise, a visualização e a própria preservação da coleção. A adoção das redes

sociais ajuda a melhorar a eficiência operacional, reduzir custos operacionais com automação de processos. O gerenciamento dessas bases de dados dos acervos pode ser compartilhado em consórcios de compartilhamento de dados é o futuro promissor para as instituições, tornando acessível a essência do AEM e o desenvolvimento de novas perspectivas, novos serviços, novos produtos atraindo um público novo, isso tudo para melhor atender os usuários no pós pandemia. Esses serviços fornecem recursos relevantes para apoiar atividades criativas para maximizar as experiências de aprendizado dos usuários. A consolidação de plataformas digitais de conteúdo/*streamings* estabelece ganho como “ao vivo” em *lives* em tempo real e o alinhamento de propósitos do momento criativo para o planejamento de cenários curto, médio e longo prazo.

Olhar para a missão do espaço, a fim de sentir onde ela é essencial – direito à garantia da informação. A construção coletiva de conhecimento para comunidade, visando minimizar sequelas do isolamento social. A compreensão do papel da biblioteca, arquivo e museu contemporâneos e a chancela da confiabilidade da informação do AEM é um trunfo para transpor o mundo digital repleto de desinformação. Uma maneira de pensar sobre possível futuro é recriar um novo conjunto de paradigmas ou visões do setor e de seus papéis diante do novo mundo. E manter a sua essência na continuidade do papel útil no futuro da educação, entretenimento e utilidade pública.

Escrever a história de algo, ou alguém é contar, ou recontar fatos, interpretar acontecimentos sobre duas grandes dimensões tempo e espaço. O museu, o arquivo e a biblioteca tentam criar ou recriar discursos para o futuro da coletividade, a fama que orienta ou desorienta as gerações futuras, ou seja, a memória que tenta vencer o esquecimento. As redes sociais do AEM vão recriar essa percepção, ou reinventá-lo para este novo normal.

Nesta nova realidade, imposta pela COVID-19, o mundo digital estará cada vez mais presente nas nossas vidas para continuar a missão de contar histórias, entreter, educar e admirar a estética e a arte! E qual é a necessidade da arte? Como diria Friedrich Nietzsche: “Temos a arte para não morrer de verdade.” Seja em tempos de pandemia ou não!

## REFERÊNCIAS

- BENJAMIN, W.; TORRES FILHO, R. R. **Rua de mão única**: infância berlinense: 1900. São Paulo: Brasiliense, 1987.
- BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 389-401, out. 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **O que você precisa saber**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Acesso em: 30 maio 2020.
- COMMISSION SECURITY NOW. **Human Security Now**. New York, 2003. Disponível em: <https://reliefweb.int/report/world/human-security-nowprotecting-and-empowering-people>. Acesso em: 30 maio 2020.
- CORTELLA, M. S. C. *In*: Pinacoteca **#Pinalive**. Mario Sérgio Cortella, filósofo, conversa sobre o papel dos museus e da cultura na retomada pós pandemia. A apresentação de Paulo, Diretor Institucional da Pinacoteca. 2020. Disponível: <https://www.youtube.com/watch?v=MjBly2w-dbU>. Acesso em: 10 maio 2020.
- JULIÃO, L. Patrimônio imaterial e museus. *In*: REIS, A. S. dos; FIGUEIREDO, B. G. (Org.). **Patrimônio imaterial em perspectiva**. Belo Horizonte: Fino Traço, 2015. p. 85-105.
- MARQUES, R. **Arquivos literários**: teorias, histórias, desafios. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2015. (Humanitas).
- MILANESI, L. Em busca da identidade perdida. *In*: MILANESI, L. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002. p. 13-17.
- PINHEIRO, A. V. T. P.; WEITZEL, S. R. **A ordem dos livros na biblioteca**: uma abordagem preliminar ao sistema de localização fixa. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2007a.
- PINHEIRO, A. V. T. P.; WEITZEL, S. R. A organização de itens em prateleiras. *In*: PINHEIRO, A. V. T. P.; WEITZEL, S. R. **A ordem dos livros na biblioteca**: uma abordagem preliminar ao sistema de localização fixa. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2007b. p. 27-53.
- SMITH, J. W. Arquivologia, biblioteconomia e museologia: o que agrega estas atividades profissionais e o que as separam? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, Nova Série, v. 1, n. 2, p. 27-36, 1999-2000.

# **A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NAVEGANDO NO DISTANCIAMENTO FÍSICO: ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA CEH/A DA REDE SIRIUS DE BIBLIOTECAS DA UERJ**

Emilia Sandrinelli  
Cássia Farias  
Bianca Silveira

## **1 INTRODUÇÃO**

A pandemia de COVID-19 afetou o mundo de maneiras devastadoras e a crise sanitária gerada alterou rapidamente diversos aspectos da vida em sociedade. Na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), em 12 de março de 2020, dia dos bibliotecários no Brasil, em reunião dos chefes das bibliotecas da Rede Sirius com a presença do Reitor Ricardo Lodi Ribeiro, ainda não se tinha definição de medidas a respeito da COVID-19, apesar de já se discutir sua gravidade.

Com o grande potencial de contágio do vírus, medidas foram tomadas rapidamente. Em 13 de março, a Reitoria emitiu um comunicado suspendendo todas as atividades acadêmicas por 15 dias (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020a) e, em 15 de março, domingo, houve definição específica sobre o fechamento das bibliotecas e atuação de seus profissionais de modo remoto (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020h).

Essas decisões foram apenas a primeira etapa do processo, uma vez que não havia um padrão para realização do trabalho de forma remota e que as atividades das bibliotecas têm muitas especificidades, além de uma caracterização tradicionalmente presencial. A equipe da Biblioteca do Centro de Educação e Humanidades A (CEH/A) deu início a várias reflexões, tanto junto das outras bibliotecas de rede quanto internamente, para adaptar seus produtos e serviços.

## **2 METODOLOGIA**

Este trabalho de caracteriza como um estudo de caso de abordagem qualitativa descritiva e exploratória, com o objetivo de descrever as adaptações da Biblioteca CEH/A frente à pandemia da

COVID-19 para, a partir delas, poder refletir o fazer bibliotecário no contexto de uma biblioteca universitária no cenário brasileiro.

Optou-se pela abordagem qualitativa, pois ela se ocupa com “um nível de realidade que não pode ou não deve ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes” (MINAYO, 2007, p. 21). Uma vez que o objeto de pesquisa desse texto são eventos sociais das quais as autoras fazem parte também como atores, há implicação dos aspectos descritos por Minayo (2007) na participação, observação, compreensão e interpretação enquanto sujeitos e objetos.

Do mesmo modo, esse estudo constitui uma pesquisa exploratória e descritiva, pois toma como objeto uma situação que está posta naturalmente e que será observada, descrita e terá aspectos documentados e analisados, a partir do referencial teórico tanto sobre a biblioteca universitária (SILVA; CONCEIÇÃO; BRAGA, 2004), como sobre seus aspectos técnicos específicos: o serviço de referência (CARVALHO, 2004), a normalização de trabalhos acadêmicos (DIB; SILVA, 2009; TETERYCZ; LITTIERE, 2010; CRESPO; RODRIGUES, 2011) e a utilização das mídias sociais (PIZZORNO, 2016).

### **3 SITUAÇÃO DA UERJ NA PANDEMIA... ATÉ AGORA**

No dia 13 de março, as atividades acadêmicas da UERJ foram suspensas por 15 dias e esse prazo tem sido repetidamente renovado até o presente momento (final de maio) (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020a; 2020b; 2020c; 2020d; 2020e). A reitoria da UERJ optou por manter o expediente dos funcionários em modelo de *home office* e por não oferecer aulas remotas ou em modelo de ensino à distância, conforme comunicado da reitoria:

- a) todos os nossos cursos de EAD são criteriosamente preparados com especificidade para essa modalidade, a fim de garantir a qualidade do ensino da Uerj também para os seus alunos não presenciais, o que não seria garantido pela mera transposição, sem o necessário tempo para preparação de nosso corpo docente para as novas metodologias;
- b) pelo perfil social do nosso corpo discente, em grande parte digitalmente excluído, a migração do presencial para o EAD levaria à segregação de muitos alunos e, mesmo neste momento de

pandemia, temos a convicção de que não podemos deixar ninguém para trás;

c) estamos passando por um período em que a maior preocupação das pessoas é com a sobrevivência e subsistência, não havendo a tranquilidade necessária, seja para professores ou alunos, para o desenvolvimento adequado das atividades acadêmicas regulares;

d) todo o foco da Uerj neste momento está voltado para a salvação de vidas, seja pelo isolamento social, seja pelo atendimento à população em nossas unidades de saúde, que vêm recebendo o apoio material e humano de todas as demais unidades acadêmicas e administrativas. (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020f).

Com a decisão da Reitoria, todas as chefias da Rede Sirius permaneceram em contato durante o final de semana dos dias 14 e 15 de março de 2020 para que, então na segunda feira, 16 de março, houvesse a publicação de uma circular instruindo quais procedimentos administrativos de responsabilidade das bibliotecas deveriam continuar a ser executados em *home office*:

- Fechamento das bibliotecas e suspensão de atendimento presencial, inicialmente por 15 dias.
- As normalizações de teses e dissertações serão feitas exclusivamente de forma remota, ou seja, por e-mail.
- Não haverá emissão de Nada Consta.
- Não haverá emissão de CRN.
- As bibliotecas devem monitorar os e-mails institucionais e o Fórum da Rede Sirius (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020h).

A circular foi digitalizada e divulgada no grupo de *WhatsApp* composto pela coordenação da Rede Sirius e pelas chefias das bibliotecas, as últimas ficando responsáveis por difundir as informações aos seus funcionários subordinados. Essa difusão, na

equipe da Biblioteca CEH/A se deu por meio de um segundo grupo de *WhatsApp* composto por todos os funcionários da biblioteca.

Com a manutenção estendida da necessidade de isolamento, a Pró-reitora de graduação lançou uma iniciativa através do Ambiente Virtual de aprendizado (AVA) (ENCONTRO..., 2020). Essa iniciativa se constituiu na proposição de tarefas diferenciadas para os diversos cursos, onde alunos e professores podem interagir de maneira coletiva, com temáticas transversais e sem caráter disciplinar com intuito de diminuir o distanciamento causado devido à necessidade de suspender as aulas.

Dessa maneira, a equipe da biblioteca CEH/A se viu frente ao desafio de continuar remotamente: as atividades administrativas; apoio aos alunos de pós-graduação que continuam suas pesquisas ou que estão realizando suas defesas digitalmente; apoio aos professores que continuam todas as suas outras tarefas para além de ministrar aulas acrescidas de atual necessidade de participação no AVA; apoio ao aluno de graduação tanto no AVA quanto nos seus estudos paralelos durante a quarentena.

#### **4 A BIBLIOTECA CEH/A**

A Biblioteca CEH/A faz parte da Rede Sirius de bibliotecas da UERJ junto com 27 outras bibliotecas. Está localizada no campus Maracanã, no 12º andar do Pavilhão Reitor João Lyra Filho, com funcionamento de 8 a 21 horas de segunda a sexta-feira. Atende as áreas de Comunicação, Educação, Psicologia e Nutrição, totalizando quatro cursos de graduação e sete cursos de pós-graduação *stricto sensu* com mestrado e doutorado cada um, além de cursos de especialização que variam de ano para ano. Enquanto biblioteca universitária, a biblioteca CEH/A:

Está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem Sua influência está ligada ao auxílio ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão. (SILVA; CONCEIÇÃO; BRAGA, 2004, p. 135).

Alinhada a esses objetivos, a biblioteca possui um acervo em torno de 20 mil itens, acesso a *e-book* e bases de dados assinados pela UERJ, em torno de 100 lugares sentados para estudo, 61 armários para guarda de material dos usuários, 10 computadores com internet para utilização dos usuários, três cabines para estudo em grupo e três *tablets* para consulta ao catálogo *on-line*.

A equipe da biblioteca é formada por três bibliotecárias, sendo uma a bibliotecária-chefe, e quatro auxiliares administrativas. Com esse quantitativo de funcionários, é possível oferecer os seguintes serviços: consulta *on-line* ao acervo da Rede Sirius; acesso à internet; pesquisa bibliográfica; empréstimo domiciliar; empréstimo entre bibliotecas; elaboração de ficha catalográfica; comutação bibliográfica (COMUT); treinamento de usuários (produtos e serviços da biblioteca, normalização de trabalhos acadêmicos – minicurso e curso de extensão de 16 horas –, capacitação em base de dados); revisão de normalização de trabalho acadêmicos; visitas guiadas; presença ativa nas mídias sociais *Facebook* e *Instagram*; acesso a portais científicos; serviços de referência presenciais, por telefone, *e-mail*, *WhatsApp* ou mídias sociais.

Por atender um grande número de cursos em relação às outras bibliotecas setoriais da instituição, a Biblioteca CEH/A apresenta uma circulação volumosa. No ano de 2019, a Biblioteca CEH/A recebeu um total de 80.089 visitas e fez 5.170 empréstimos.

Para otimizar os serviços e a comunicação interna, a equipe utiliza um grupo no *WhatsApp*, armazenamento de arquivos digitais no *Dropbox*, registro de compromissos no *Google Calendar*, além do fórum *on-line* administrado pela Rede Sirius ao qual todos os funcionários têm acesso.

Com a necessidade de distanciamento físico, a decisão de suspensão das atividades na UERJ e, por consequência, a decisão de não abertura das bibliotecas da instituição, alguns serviços pararam de ser oferecidos, mas outros foram adaptados para o atendimento remoto, uma vez que o corpo de funcionários da universidade continuou suas atividades no modelo de *home office*.

Ao longo das semanas e das extensões da suspensão, a equipe, por meio do contato via *WhatsApp*, foi progressivamente adaptando os seus serviços para a nova realidade de atendimento remoto. Assim, os serviços ainda oferecidos são:

- a) normalização de trabalhos acadêmicos;

- b) busca bibliográfica (artigos científicos ou livros disponíveis digitalmente atendendo à lei dos direitos autorais);
- c) comunicação via mídias sociais, *e-mail* e *WhatsApp*;
- d) elaboração de fichas catalográficas;
- e) acesso remoto às bases de dados da UERJ;
- f) recebimento da produção acadêmica para o projeto Visibilidade de produção científica da UERJ sobre Coronavírus (COVID-19).

As atividades realizadas nesse período têm sido geridas e organizadas por meio de forma colaborativa com o uso do grupo de *WhatsApp* composto por todos os funcionários da biblioteca. O grupo também é utilizado para divulgação de informações relativas à Rede Sirius e UERJ. Os funcionários ainda se informam e interagem com os demais funcionários da Rede Sirius pelo Fórum da Rede Sirius.

## 5 MÍDIAS SOCIAIS E DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA

A Biblioteca CEH/A foi a primeira biblioteca da Rede Sirius a criar seu próprio *blog* em 2008 e, posteriormente, em 2012, uma página no *Facebook*. Ambas as mídias sociais foram alimentadas com constância até a greve de 2016-2017, na qual “o funcionamento da biblioteca foi bastante afetado[...] ora por falta de funcionários que não tinham condições de ir ao trabalho, ora pelas restrições que a própria greve traz.” (SANDRINELLI, 2018, p. 1279). Porém, após esse período conturbado e devido às suas consequências no funcionamento da biblioteca e da universidade, acabaram sendo deixadas inativas.

A revitalização das mídias sociais da biblioteca se deu em 2019, quando, depois de solucionadas as demandas da base, a equipe da biblioteca tomou a decisão de criar um perfil no *Instagram* e de revitalizar o *blog* e o *Facebook*. Essa iniciativa ocorreu junto com o agendamento de reuniões com todas as coordenações dos cursos atendidos pela biblioteca – pela primeira vez em mais de 10 anos – o que promoveu uma reaproximação do corpo discente e foi possível dar continuidade nesse movimento de aproximação através das mídias sociais. Esse processo de aproximação com a comunidade acadêmica por meio das mídias sociais vai ao encontro do exposto por Pizzorno (2016, p. 18):

As mídias sociais se configuram como um recurso tecnológico que amplia a atuação das bibliotecas

universitárias diante da sociedade e de sua comunidade acadêmica. Neste aspecto, elas auxiliam na comunicação, na divulgação de serviços e possibilitam conhecer melhor sua comunidade acadêmica.

Sem acesso ao *software* de bibliotecas para obter o contato dos usuários, as mídias sociais se tornaram o principal meio de comunicação durante o período de quarentena. Avisos sobre o funcionamento dos serviços e sobre a alteração nos procedimentos puderam ter maior alcance através das mídias sociais, que já contam com mais de 1000 seguidores.

Especificamente para esse período, foram realizadas: *lives* no *Instagram* com aulas de ABNT e para retirada de dúvidas do mesmo tema; Projeto Visibilidade de produção científica da UERJ sobre Coronavírus (COVID-19), um espaço de representatividade temática da produção científica dos docentes e pesquisadores da UERJ no *site* da Rede Sirius; *templates* para *stories* do *Instagram* e outras brincadeiras interativas a respeito do cotidiano da biblioteca.

Foi feito também um levantamento dos professores que estão utilizando seus perfis no *Instagram* para atividades de divulgação científica ou acadêmica a partir das listas de docentes publicadas nos *sites* dos cursos de graduação e programas de pós-graduações atendidos pela biblioteca. O perfil da biblioteca começou a seguir os perfis de professores selecionados e a equipe a acompanhar suas postagens com objetivo de fazer uma curadoria das informações por eles publicadas. Assim, foi possível compartilhar nas mídias sociais da biblioteca publicações e eventos digitais produzidos pelos professores, o que tanto valoriza a produção dos docentes quanto informa e reaproxima o corpo discente.

Outro aspecto positivo de manter contato com os professores pelas mídias sociais é o de que eles próprios divulgam serviços, produtos e adaptações da biblioteca durante a quarentena e assim ajudam tanto a multiplicar a comunicação com os alunos quanto a gerar engajamento para as mídias sociais da biblioteca.

Como o corpo docente não possui presença ativa nas mídias sociais em sua totalidade, informes regulares têm sido enviados por *e-mail* com intuito de comunicar as adaptações dos serviços para a

modalidade remota e reforçar a disponibilidade da biblioteca em oferecer apoio para as atividades acadêmicas.

Em adição a essas atividades, as equipes das bibliotecas biomédicas reuniram seus esforços para lançar uma página de divulgação da produção científica da UERJ sobre COVID-19 “com o objetivo de dar visibilidade à produção científica institucional e colaborar para a sua disseminação, assim contribuindo para o enfrentamento da pandemia com a reunião, tratamento e divulgação desses estudos” (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020i).

Inicialmente a Biblioteca CEH/A não foi envolvida, uma vez que faz parte do Centro de Educação e Humanidades, mas como atende as áreas de Nutrição e de Psicologia, logo foi convidada a compor o projeto. Desse modo, os professores foram informados por *e-mail* do projeto e periodicamente é feita uma varredura para identificar novas publicações passíveis de serem incluídas no projeto.

## **6 NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS E BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES**

A atuação da Biblioteca CEH/A nas questões relativas à normalização de trabalhos acadêmicos se dá principalmente no que diz respeito à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UERJ). As atividades de apoio ao aluno de pós-graduação acontecem não só em relação à normalização mas em vários momentos de seu percurso acadêmico, considerando dentre eles o apoio na produção do trabalho, a formatação no padrão do Roteiro para a entrega à banca, a revisão do formato para inclusão na BDTD, a inclusão propriamente dita e a posterior divulgação tanto da BDTD quanto dos trabalhos nela contidos.

A escolha de ligar os serviços diretamente relacionados à BDTD e sua divulgação com outros serviços de referência se deu ao encontrar uma situação muito semelhante à relatada por Teterycz e Littiere (2010, p. 2):

Ao falar no serviço de orientação de normalização de trabalhos, oferecidos pelas bibliotecas, supõe-se que as questões tratadas se restringem a normas. No entanto, as questões trazidas pelos usuários vão além. São dúvidas específicas de elaboração de projetos como

delimitação do tema, objetivos, dificuldades de pesquisa e redação, até questões de ordem pessoal, profissional e de relacionamento. A partir de reflexões empíricas decorrentes de experiências da atividade em orientar usuários da biblioteca em normalização de trabalhos acadêmicos (TETERYCZ; LITTIERE, 2010, p. 2).

Como procedimento padrão, após a defesa do trabalho, já tendo feito as modificações pedidas pela banca, o aluno deve passar pela revisão de formato, onde ele será orientado sobre como adequar seu trabalho da melhor maneira ao roteiro. Nessa etapa, a deliberação 006/2009 estabelece que os elementos pré-textuais devem obedecer ao roteiro. Entretanto, foi observada uma grande dificuldade dos alunos não só para compreender as normas, como também para utilizar as ferramentas que estão ao seu dispor para adequar seus trabalhos ao roteiro. Tendo em vista que:

A adoção de padrões normativos para a elaboração de qualquer tipo de trabalho científico facilita a sua posterior divulgação, as trocas dentro das próprias comunidades científicas, pois um documento estruturado de modo adequado, seguindo padrões reconhecidos, lhe confere cientificidade e qualidade (CRESPO; RODRIGUES, 2011, p. 39).

A equipe da Biblioteca CEH/A optou por realizar a revisão do trabalho completo, não só os pré-textuais, e de maneira presencial, previamente agendado. A partir dessa mesma reflexão e de condições de recursos humanos mais propícias, posteriormente, esse serviço foi estendido para todos os trabalhos acadêmicos da comunidade da UERJ das áreas atendidas pela biblioteca.

Durante a quarentena, o serviço de normalização foi adaptado para ser realizado via *e-mail*. Essa adaptação diminuiu um pouco da experiência didática descrita por Dib e Silva (2009, p. 3): “o Roteiro reforça o papel do bibliotecário como educador na orientação dos alunos ao elaborarem seus trabalhos”, uma vez que no modelo presencial a bibliotecária apontava os erros e já demonstrando como corrigi-los tanto em termos de formatação quanto de ferramentas do

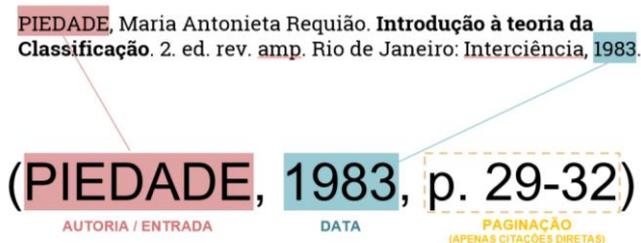
*software* de edição de texto que estavam disponíveis para tal. O serviço de retirada de dúvidas passou a ocorrer também por *e-mail*, mas adicionalmente via mídias sociais e *WhatsApp*.

A Biblioteca CEH/A também continua mantendo a parceria feita com a Biblioteca CCS/A (que atende as áreas de Arqueologia, Ciências Sociais, Filosofia, História, Relações Internacionais, Religião e Serviço Social). Essa parceria foi firmada devido à falta de profissionais bibliotecários em número suficiente para dar conta de todos os serviços da Biblioteca CCS/A e consiste em estender os serviços referentes à normalização para o público-alvo dessa biblioteca.

Desde a suspensão das atividades acadêmicas até o momento, foram realizadas 40 formatações de teses e dissertações para inclusão na BDTD, três formatações de trabalhos ainda não defendidos (sendo um de graduação) e resposta a cerca de 10 solicitações para retirada de dúvidas pontuais. No mesmo período, em 2019, as normalizações de teses e dissertações, não considerando alunos atendidos pela Biblioteca CCS/A (ainda não havia sido firmada a parceria), já atingiam 70 atendimentos. Ainda não há condições para avaliar os motivos específicos para essa queda, uma vez que não há informações concretas ou frequentes sobre a quantidade de defesas que está sendo realizada remotamente e a que está sendo adiada. Sabendo da possibilidade que um dos motivos seja desconhecimento da continuidade do serviço em *home office*, a equipe da biblioteca tem reforçado a divulgação dessa situação tanto em suas mídias sociais quanto em comunicações individuais por *e-mail* e por *WhatsApp* com os professores e coordenadores dos cursos de pós-graduação.

Para a retirada de dúvidas sobre ABNT, as bibliotecárias têm lançado mão do próprio texto escrito durante a comunicação no canal onde o aluno fez a solicitação, mas também da indicação de consulta às normas por meio do serviço ABNT coleção assinada pela UERJ e, além disso, quando necessário, a utilização de recursos visuais (Figura 1) como esquemas e *slides* produzidos pelas próprias bibliotecárias para auxiliar no melhor entendimento da questão.

**Figura 1** – Imagem produzida para retirada de dúvida sobre ABNT.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

No procedimento padrão, após passar pela revisão, o aluno deve fazer a impressão da versão aprovada pela biblioteca e encadernar no padrão exigido pela universidade. Com a versão impressa pronta, ele deve entregá-la na biblioteca, juntamente com um CD com a versão digital (cópia de segurança da biblioteca), uma cópia de sua ata de aprovação e a documentação autorizando a publicação na BDTD/UERJ. Ao entregar esses itens, é emitido para o aluno o Certificado de Revisão Normativa (CRN), documento que comprova que o aluno passou e finalizou o processo de revisão e submissão de seu trabalho ao BDTD e que é obrigatório para a requisição do diploma de mestrado ou doutorado junto ao Departamento de Administração Acadêmica (DAA) da UERJ.

Desde março, houve reflexões e reorganização de procedimentos para adaptá-los ao modelo remoto digital, como é o exemplo da instrução da Pró-reitora de pós-graduação (PR2) a respeito de defesas remotas:

Art. 1º - As defesas de tese e de dissertação, bem como os exames de qualificação deverão ser realizados de forma remota, com a presença simultânea de todos os membros da banca, com validade a contar da data de 16/03/2020.

[...]

Art. 2º - Nas defesas e exames remotos, o modelo de ata de registro da defesa de tese ou dissertação deverá ter por base o modelo preparado para tal pela Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa, informando se tratar de uma defesa realizada remotamente.

§ 1 - As atas deverão incluir os arquivos digitais das assinaturas de todos os membros das bancas e deverão ser devidamente arquivadas pela Coordenação do Programa de Pós-graduação da Uerj. (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2020g).

No entanto, em concordância com o procedimento adotado pelo DAA de não emitir diplomas, a direção da Rede Sirius, por meio da CL 002/2020, orientou que as bibliotecas não emitissem CRN e desde março não houve nenhuma atualização nesse procedimento para admitir o recebimento ou a emissão de documentação digital ou digitalizada.

Em consequência ao avanço do período de isolamento social sem atualização dos procedimentos, observam-se principalmente duas movimentações:

- a) alunos que defenderam, que já passaram pelo procedimento de normalização remotamente, mas que não podem finalizar o procedimento junto à BDTD;
- b) teses e dissertações que já estão prontas e formatadas adequadamente não podem ser inseridas na BDTD, uma vez que não há procedimento para receber a autorização para publicação digitalizada, o que tanto impede a divulgação das mesmas quanto cria acúmulo de demanda para o período de reestabelecimento das atividades acadêmicas presenciais.

Para uma reflexão nesse sentido, a direção da Rede Sirius tem incentivado que as equipes das bibliotecas dividam suas experiências referentes à BDTD através do Fórum. Em mais de uma ocasião, houve reflexões em conjunto por meio do grupo de *WhatsApp* sobre os procedimentos e quais adaptações a eles seriam possíveis. As equipes e suas atividades evoluem e se adaptam ao longo do desenvolvimento da situação, da disponibilidade de recursos, da capacidade de organização interna ou institucional e do surgimento de demandas.

## **7 SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

Em seu funcionamento normal, a Biblioteca CEH/A oferece os seguintes serviços de referência: treinamento de usuários; comutação bibliográfica (COMUT); acesso a portais científicos e bases de dados; busca bibliográficas; localização de artigos e livros. Esses serviços são

planejados e executados de forma a compartilhar e contribuir na troca de conhecimentos dentro da Universidade para que, assim, como defende Carvalho (2004, p. 123), “haja realmente produção e socialização do conhecimento, pois esses espaços [da universidade], incessantemente, mudam, crescem e se transformam, tendo em sua base princípios éticos, edificados no reconhecimento e no enriquecimento mútuos dos indivíduo”.

As adaptações necessárias em meio à quarentena buscaram a permanência do foco nesse objetivo. Assim, a equipe se viu forçada a suspender o serviço de comutação que precisava ser pago presencialmente (único serviço não-gratuito da biblioteca), mas, em relação aos outros serviços, procurou soluções para que pudessem ser oferecidos de maneira remota.

Os treinamentos que, em uma situação de funcionamento normal, poderiam ser solicitados e agendados pelos professores, foram substituídos, em um primeiro momento, pela realização de três *lives* no *Instagram* abordando normalização de trabalhos acadêmicos e suas principais dúvidas. As *lives* tiveram suas datas anunciadas com antecedência e no momento do anúncio foi disponibilizado também um *story* com um adesivo de pergunta. Assim, os seguidores do perfil da biblioteca poderiam deixar suas dúvidas para que fossem incluídas na apresentação da bibliotecária com exemplos e recursos visuais que ajudassem a compreensão.

As *lives* foram produzidas com os recursos disponíveis nas residências dos funcionários (Figura 2), uma vez que todos estão trabalhando em regime de *home office*. Foi feita uma apresentação em *PowerPoint* com explicações teóricas e exemplos relativos às dúvidas enviadas. A introdução da *live* foi feita como uma conversa com a bibliotecária e o restante foi a transmissão do *PowerPoint* com a voz da bibliotecária dando as explicações relevantes e usando o recurso de *pointer* do próprio *software*. Enquanto a bibliotecária responsável pela apresentação transmitia ora a ela própria ora a tela do seu monitor (ajustado para a vertical devido à configuração do *Instagram*), outras duas funcionárias da biblioteca assistiam à *live* para acompanhar as perguntas feitas e comunicá-las em tempo real, não deixando assim que nenhuma pergunta ficasse sem resposta. Após o término da *live*, a apresentação ficou disponível no perfil da biblioteca por 24 horas.

**Figura 2 (a e b)** – Atividades realizadas no Instagram da Biblioteca CEH/A. a) Recursos técnicos para a *live* sobre formatação de trabalhos acadêmicos; b) Destaques com tutoriais para utilização dos serviços remotos.



Fonte: As autoras (2020).

Posterior a essa iniciativa, identificou-se a necessidade de disponibilizar esse conteúdo de forma permanente. Assim, atualmente, estão em fase de produção vídeos curtos abordando as questões discutidas nas *lives* para disponibilização no *Instagram* através do IGTV.

Vídeos orientando a utilização dos recursos da biblioteca que foram produzidos anteriormente foram disponibilizados de forma permanente nos destaques (Figura 2) do perfil da biblioteca no *Instagram* e estão sendo periodicamente divulgados para que os usuários que ainda não tenham conhecimento desses recursos possam aprender a utilizá-los. São eles tutoriais ensinando a: utilizar o catálogo *on-line* (que inclui *e-books*); gerar uma ficha catalográfica através do Sistema para Geração Automática de Ficha Catalográfica (disponível apenas para graduação); consultar livros da base Minha Biblioteca; visita guiada *on-line* pelo espaço da biblioteca.

A equipe da biblioteca, durante seu funcionamento normal, oferecia um curso de extensão intitulado Normalização de Trabalhos Acadêmicos, com a duração de 16 horas. Após buscar instruções junto à Pró-reitora de Extensão para a adaptação do curso para o modelo de Educação a Distância (EaD), a equipe está trabalhando tanto na produção de material didático escrito e audiovisual quanto na busca de uma plataforma de EaD gratuita para anunciar uma nova edição o curso. A biblioteca possui também um *e-mail* e um *WhatsApp* que são monitorados diariamente e tem as solicitações e dúvidas recebidas respondidas o mais rápido possível. No *WhatsApp*, há ainda uma lista de transmissão para envio de informes.

Esses meios de comunicação estão sendo os canais pelos quais os serviços de busca bibliográficas e localização de artigos e livros são executados. Ainda que limitados pelo que está disponível nas bases de dados assinadas pela UERJ ou gratuitamente *on-line*, tem sido possível atender as solicitações recebidas nesse período. Em relação à frequência, não foi observada grande mudança em relação aos pedidos de artigos, mas o número de solicitação de livros que era feito diretamente aos funcionários da biblioteca caiu drasticamente se comparado ao que acontecia de forma presencial. Dessa maneira, a divulgação da disponibilidade desse serviço tem sido reforçada.

O acesso a portais científicos e bases de dados era feito de forma direta caso o usuário estivesse em um computador da UERJ ou ligado à rede da UERJ. Para manter esse acesso com os usuários

estando em suas casas, foi produzido pela Rede Sirius um tutorial instruindo os passos necessários para o acesso remoto. Esse tutorial está disponível no site da Rede Sirius, no *blog* da Biblioteca e no *Linktree* da biblioteca.

## 8 PROCESSAMENTO TÉCNICO

As atividades de processamento técnico relativas a livros e outros documentos monográficos impressos foram suspensas devido a esses materiais terem ficado na biblioteca e também ao fato de que não há acesso ao *software* utilizado enquanto for praticado o modelo de *home office*. No entanto, não havia sido feita nenhuma aquisição de acervo recente e as doações recebidas estavam em pouco volume devido ao baixo movimento das férias e início do semestre letivo, assim, não havia acúmulo de livros a serem processados.

A coleção de periódicos da Biblioteca CEH/A não é mais atualizada com novos títulos – considerando o acesso ao Portal de Periódicos da CAPES e a dificuldade de verba para compra de acervo – apenas com fascículos para os títulos já pertencentes à coleção. No momento em que foi estabelecido o *home office*, todos os fascículos recebidos também já haviam sido processados.

Assim, em relação ao processamento técnico, o que ainda estava pendente era a indexação de um fascículo de um periódico científico publicado pela instituição junto à Biblioteca Virtual de Saúde (BVS). Essa atividade teve continuidade em *home office* pela bibliotecária que já era responsável por ela, uma vez que a plataforma para inserção de dados e indexação da BVS é totalmente *on-line*.

No decorrer da quarentena, a equipe da biblioteca foi contactada pelos responsáveis por outro periódico da área da saúde que, apesar de vários fascículos já publicados, estava iniciando o processo para ser indexada pela BVS. Esse fato gerou uma demanda de indexação de mais de 500 artigos que estão sendo processados do mais recente para o mais antigo pela bibliotecária responsável.

## 9 CONCLUSÃO

A equipe da Biblioteca CEH/A é composta, em sua maioria, de pessoas que estão no grupo de risco ou que moram junto a pessoas que fazem parte do grupo de risco. Desde o primeiro momento, as notícias sobre a pandemia de COVID-19 trouxeram muitas preocupações e dúvidas sobre como continuar as rotinas da biblioteca

em segurança, uma vez que essas incluem grande circulação de pessoas e compartilhamento de diversos objetos como livros e computadores.

A decisão da Reitoria da UERJ de suspender todas as atividades acadêmicas permitiu que os funcionários da biblioteca se recolhessem em suas casas e tomassem as medidas de proteção cabíveis à situação, porém, sem perder de vista a busca em fazer o melhor para atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica da UERJ.

As situações postas a partir da necessidade de isolamento social são novas e sem precedentes para o trabalho que vem sendo realizado na biblioteca ao longo de sua existência, portanto, mesmo que já se estendendo por mais de dois meses, a prestação de serviços remotos ainda está sendo ajustada e aprimorada.

Tem sido de extrema importância a troca de experiências com outros colegas bibliotecários, tanto da UERJ quanto de outras instituições. Frequentemente, estão sendo feitas pesquisas sobre como outras bibliotecas estão atuando para que suas boas práticas possam ser também adaptadas e incorporadas aos serviços da CEH/A. Por fim, a própria equipe tem procurado se capacitar para os novos desafios aproveitando a grande oferta de palestras e cursos sendo oferecidos *on-line* nesse momento.

Essas práticas já eram comuns para a equipe, principalmente ao recuperar a estabilidade após a greve, quando passou a existir mais fôlego para inovações em produtos e serviços, mas durante a pandemia passaram a ser mais intensas com a necessidade de atender as demandas da comunidade acadêmica e ao mesmo tempo se encaixar no desconhecido modelo de serviços totalmente remotos.

Em paralelo a esses esforços, a equipe tem procurado se manter informada das medidas adotadas por bibliotecas de países que já estão retomando suas atividades para poder refletir junto à Rede Sirius quais medidas serão necessárias para a futura reabertura. Já há, por intermédio de uma iniciativa colaborativa dos bibliotecários da Rede Sirius, um levantamento de material teórico sobre as medidas sugeridas por órgãos institucionais para reabertura de bibliotecas e também sobre a experiência de bibliotecas fora do país que já voltaram a funcionar. Através do grupo de *WhatsApp*, tem acontecido a troca de informações sobre palestras e outros eventos remotos sobre o tema, cujos conteúdos são posteriormente discutidos pelos profissionais no grupo.

Frente à grave situação que atingiu a humanidade em escala mundial, não existem respostas prontas. Enquanto cientistas trabalham em busca de curas ou vacinas e a sociedade se reorganiza para manter a distância física entre as pessoas, as equipes das bibliotecas se veem frente ao desafio de desvendar novas maneiras de continuar sendo espaço – ainda que digitalmente – de acolhimento, libertação e conhecimento. As bibliotecas universitárias, especificamente, ainda enfrentam também o desafio de dar apoio à pesquisa e ao ensino.

O cenário da pandemia no Brasil se alonga e se agrava desnecessariamente devido ao posicionamento e omissão irresponsável do Governo Federal. No estado do Rio de Janeiro, têm continuidade medidas restritivas, porém, não correspondendo à gravidade do que é enfrentado e do que é recomendado pelos pesquisadores mais envolvidos com a temática de COVID-19. Sendo assim, não há possibilidade de se pensar em uma data certa para o retorno a atividades presenciais na universidade e, o que é ainda mais grave, também não há perspectivas otimistas de que essa data vai acontecer nos próximos meses. Em debate transmitido por videoconferência em 28 de maio de 2020, a Reitora Denise Pires de Carvalho, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e o Reitor Ricardo Lodi Ribeiro, da UERJ, reforçaram suas decisões de suspensão de atividade acadêmicas, da não adoção prematura e não planejada de EaD ou aulas remotas e da não previsão para a retomada das atividades (UNIVERSIDADE..., 2020).

Em 2020, a UERJ completa 70 anos. Nesse percurso, a instituição superou muitos obstáculos – tendo como exemplo mais recente a crise de 2016-2017 – sem perder de vista seu comprometimento com a qualidade acadêmica e com o rigor científico. Um bordão que foi criado na época e que continua válido atualmente é o “UERJ Resiste!”. Nossa universidade resiste e segue fazendo ciência, produzindo conhecimento e dando apoio à sociedade nesse momento tão delicado e nossas bibliotecas seguem resistindo junto, reinventando-se, não só dando apoio na produção do conhecimento da universidade, mas também produzindo conhecimento sobre seus fazeres em meio a mais essa crise que será superada.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos o apoio dado por toda a equipe da Rede Sirius, em especial nossos colegas da Biblioteca CEH/A, e o suporte institucional que recebemos da UERJ.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, L. **Certificado de Revisão Normativa** [Rio de Janeiro], 2013. Mensagem no Fórum mantido pela Rede Sirius. Disponível em: <http://www.redesirius.uerj.br/forum>. Acesso em: 20 maio 2020.
- BIJORA, H. **Como adicionar mais de um link na bio do Instagram**. [S. l.], 2017. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2017/11/linktree-saiba-como-usar-mais-de-um-link-na-bio-do-instagram.ghtml>. Acesso em: 20 maio 2020.
- CRESPO, I. M.; RODRIGUES, A. V. F. Normas técnicas e comunicação científica: enfoque no meio acadêmico. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 36-55, jul./dez. 2011.
- CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.
- DIB, S. F.; SILVA, N. C. Atribuindo qualidade à biblioteca digital de teses e dissertações da UERJ: parceria entre docentes, discentes, bibliotecários e a coordenação da pós-graduação. **Revista Informação & Universidade**, v. 1, p. [1-10], 2009.
- ENCONTRO com Discentes: **ciclo de Debates UERJ em tempo de coronavírus**. Rio de Janeiro, 2020. 1 vídeo (2h39min). Publicado pelo canal: Pró-reitoria de Graduação da UERJ. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=jwmzSwl6FaY>. Acesso em: 20 maio 2020.
- IGTV. *In: WIKIPEDIA: the free encyclopedia*. [San Francisco, CA: Wikimed ia Foundation, 2020]. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/IGTV>. Acesso em: 20 maio 2020.
- LOUBAK, A. L. **Perguntas para fazer no Instagram: veja sete dicas para usar o recurso**. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/listas/2019/12/perguntas-para-fazer-no-instagram-veja-sete-dicas-para-usar-o-recurso.ghtml>. Acesso em: 20 maio 2020.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2007. (Coleção Temas sociais).
- PIZZORNO, A. C. P. **Competência em informação digital e o uso institucional de mídias sociais pelas bibliotecas das universidades da Rede Acafe**. 2016.

164f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

REIS, E. **O que é uma live?:** saiba tudo sobre as transmissões ao vivo na Internet. [S. l.], 2020. Disponível em:

<https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/03/o-que-e-uma-live-saiba-tudo-sobre-as-transmissoes-ao-vivo-na-internet.ghtml>. Acesso em: 20 maio 2020.

SANDRINELLI, E. A atuação da Biblioteca CEH/A na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade do Estado do Rio de Janeiro frente ao descaso do governo estadual. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 20., 15-20 abr. 2018, Salvador. **Anais**. Salvador: UFBA, 2018.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004

TETERYCZ, T.; LITTIERE, L. F. O aspecto psicológico do serviço de orientação à normalização de trabalhos técnico-científicos. *In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010.

UNIVERSIDADE: **resistência científica e o amanhã pós-pandemia**. Rio de Janeiro, 2020. 1 vídeo (1h44min). Publicado pelo canal: Canal do CACO. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=dBOlyHh7B7U>. Acesso em: 29 maio 2020.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **AEDA 0013/Reitoria/2020:** regulamenta o decreto nº 46.970, de 13 de março de 2020 e a resolução conjunta SECTI/UERJ n. 9 de 13 de março de 2020, que tratam das medidas temporárias de prevenção ao contágio e de enfrentamento da propagação decorrente do novo Corona vírus (COVID-19). Rio de Janeiro, 2020a.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **AEDA 0021/Reitoria/2020:** prorroga o prazo de suspensão das atividades acadêmicas e administrativas não essenciais em função da prevenção ao novo Corona Vírus (COVID-19). Rio de Janeiro, 2020b.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **AEDA 0023/Reitoria/2020:** prorroga o prazo de suspensão das atividades acadêmicas e administrativas não essenciais em função da prevenção ao novo Corona Vírus (COVID-19). Rio de Janeiro, 2020c.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **AEDA 0026/Reitoria/2020:** prorroga o prazo de suspensão das atividades acadêmicas e administrativas não essenciais em função da prevenção ao novo Corona Vírus (COVID-19). Rio de Janeiro, 2020d.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **AEDA 0028/Reitoria/2020**: prorroga o prazo de suspensão das atividades acadêmicas e administrativas não essenciais em função da prevenção ao novo Corona Vírus (COVID-19). Rio de Janeiro, 2020e.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Reitoria reafirma posição contrária à substituição das aulas presenciais por EAD e ressalta a importância da autonomia financeira das universidades**. Rio de Janeiro, 2020f. Disponível em: <https://www.uerj.br/noticia/10888/>. Acesso em: 20 maio 2020.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Pró-reitoria de Pós-graduação e Pesquisa. **Ordem de serviço PR-2 N.º 001, de 08 de abril de 2020**: orienta e dá diretrizes às atividades de defesa de exame de qualificação, dissertação e tese de forma remota. Rio de Janeiro, 2020g.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rede Sirius. **CL Rede Sirius nº 02 de 16/03/2020**: funcionamento da Rede Sirius durante o período de suspensão das atividades. Rio de Janeiro, 2020h.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rede Sirius. **Emissão de Nada Consta**. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <http://www.rsirius.uerj.br/novo/index.php/servicos/nada-consta>. Acesso em: 20 maio 2020.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rede Sirius. **Produção científica sobre o novo coronavírus e COVID-19 sob múltiplas perspectivas**. Rio de Janeiro, 2020i. Disponível em: <http://www.rsirius.uerj.br/novo/index.php/servicos/nada-consta>. Acesso em: 20 maio 2020.



# **BIBLIOTECÁRIO MEDIADOR E PROTAGONISTA NO PERÍODO DE PANDEMIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA BIBLIOTECA JURÍDICA**

Italo Teixeira Chaves  
Flávio Sousa de Andrade Junior  
Maitê Anselmo de Moura  
Rejane Maria Façanha de Albuquerque

## **1 INTRODUÇÃO**

A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2). Os sintomas da COVID-19 podem variar entre um resfriado simples até uma pneumonia severa, sendo eles: tosse, febre, coriza, dor na garganta e dificuldade respiratória. A transmissão acontece de uma pessoa infectada para outra, ou por meio de um contato próximo como: toque do aperto de mão, gotículas de saliva, espirro, tosse, catarro, objetos ou superfícies contaminadas (celulares, mesas, maçanetas, brinquedos, teclados de computador etc). Vale ressaltar que a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de 80%) podem ser assintomáticos (não apresentam sintomas da doença), porém, ainda são capazes de transmitir o vírus para outras pessoas (BRASIL, 2020). Por consequência dessa facilidade de transmissão, a COVID-19 se espalhou pelo mundo e em 11 de março de 2020, a OMS declarou Pandemia (MOREIRA; PINHEIRO, 2020).

Os primeiros casos da COVID-19 foram registrados na cidade de Wuhan na China, no dia 8 de dezembro de 2019, embora na época ainda não soubessem da gravidade do vírus. No início do mês de janeiro de 2020, as autoridades de saúde chinesas haviam identificado 59 pessoas infectadas pelo novo vírus (BBC NEWS, 2020). Com o aumento do número de casos, no dia 23 de janeiro de 2020 o governo chinês tomou a decisão de bloquear o transporte para cidades próximas a Wuhan a fim de evitar a proliferação do vírus para outros lugares. Apesar dessas medidas, até a data em que elas foram tomadas, além da China, outros oito países registraram casos de

COVID-19: Estados Unidos da América, Japão, Tailândia, Taiwan, Coreia do Sul, Vietnã, Singapura e Arábia Saudita.

O primeiro caso de COVID-19 no Brasil foi confirmado pelo Ministério da Saúde no dia 26 de fevereiro, o paciente mora em São Paulo e havia viajado para a Itália. Antes do primeiro caso, o Presidente da República havia sancionado uma lei que estabelecia as normas da quarentena no país (G1, 2020). Com o passar dos dias, o número de casos aumentou no Brasil e, no mês de março, diversos estados começaram a estabelecer a quarentena e o distanciamento social a fim de evitar o aumento de casos, medidas estas que ainda estão em vigor (05/05/2020).

O coronavírus trouxe, como uma consequência mundial, o fechamento de inúmeros polos industriais, econômicos e culturais. Nesse aspecto, instituições voltadas à cultura como arquivos, bibliotecas e museus se encontram de portas fechadas. Essa é uma medida de segurança, uma vez que o vírus possui grande facilidade de propagação e contágio.

Logo, ao levar-se em consideração a atual conjuntura, emerge a necessidade de desenvolver novas competências e habilidades para atuação profissional da informação, uma vez que, mesmo de portas fechadas, muitas instituições realizam atividades remotas de teletrabalho. Dessa maneira, levantamos como questão de partida que fundamenta os percursos deste capítulo: quais serviços, produtos e atividades a biblioteca pode oferecer para os usuários de maneira remota durante o período de quarentena?

Nesse mote, o presente capítulo tem como objetivo apresentar as atividades de teletrabalho que estão sendo operacionalizadas pela equipe da Biblioteca Aderbal Nunes Freire, do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará (TRT-CE), dando destaque ao papel social da biblioteca nesse cenário de pandemia. Aborda como referencial teórico questões relativas ao protagonismo social do bibliotecário no âmbito da mediação e competência em informação. Além disso, complementa com um relato de experiência envolvendo as atividades realizadas pela Biblioteca do TRT-CE durante o período de quarentena. Para tanto, realiza-se um estudo de natureza exploratória e descritiva.

## 2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PROTAGONISMO SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO

Os bibliotecários são profissionais que têm na sua *práxis* fundamental a mediação, que pode ocorrer de várias maneiras, a citar algumas delas: mediação da informação, mediação da leitura, mediação cultural. Essas práticas mediadoras citadas podem ocorrer em ambientes informacionais que estão além do espaço físico da biblioteca. Nesse tocante, destacamos a importância do bibliotecário enquanto um agente da emergência cultural, que numa prática libertadora, transgressora, pode proporcionar o surgimento da criação e da invenção em inúmeros contextos (FLUSSER, 1983 apud ARAÚJO, 2017a).

É preciso salientar também que as práticas de mediação estão em constantes transformações e adaptações, a qual são moldadas conforme a necessidade do público a quem se destinam. Desse modo, as tecnologias de informação e comunicação desempenham o papel de facilitadoras nesses processos. Carneiro et al. (2018) pontua sobre a aprendizagem móvel, onde as pessoas podem usar de tecnologias móveis – por meio de *tablets* ou *smartphones* – para gerar conhecimento. Este exemplo é claramente uma transformação no ato de mediar a informação, que nesse contexto ocorre de maneira virtual.

Para Gomes (2019), a mediação é o centro do trabalho informacional que, por sua vez, relaciona-se com o protagonismo social. Contudo, antes de discutir essa relação, devemos explanar o conceito de protagonismo e de como o bibliotecário pode desenvolver ações nesse âmbito.

Farias e Varela (2018) destacam que o ser protagonista valoriza seu próprio saber, seja ele científico ou de senso comum, participa de forma ativa do espaço público, é capaz de expressar seus desejos e ideias, é apto a refletir sobre seu papel na sociedade de forma crítica, além de realizar uma autocrítica. Destarte, o protagonismo, em essência, representa uma ação de resistência contra a opressão, rejeição, discriminação, desrespeito etc. Portanto, “não se pode falar em protagonismo, omitindo-se que este ao mesmo que resulta da ação mediadora também a impulsiona e, por conseguinte, também reflete na dimensão política desta ação” (GOMES, 2019, p. 11). Ainda de acordo com Gomes (2019), o cerne do protagonismo está relacionado à conduta de resistência e combate ao antagonismo que afeta toda a sociedade.

O protagonismo só existe na tomada de posição. Protagonistas assumem ações de liderança, se colocam contra obstáculos que representem ameaça ao coletivo, assumem embates pela construção de um mundo em favor do bem comum. Ser protagonista implica na tomada de posição de sujeito social ativo, que age e reage com e em relação ao outro (presente ou não na cena da ação). Enfim, o protagonista é aquele que age, que reage, que se ergue, que se coloca em relação aos interesses do coletivo (GOMES, 2019, p. 13).

A informação e o conhecimento estão ligados ao desenvolvimento do protagonismo social do indivíduo, visto que de acordo com Gomes (2019), este processo depende do autoconhecimento, gerando a tomada de posição e se opondo aos obstáculos sociais impostos. Considerando a informação como o conhecimento em estado compartilhado, esta é caracterizada como um produto da ação de comunicar, permitindo o acesso ao conhecimento, gerando potência para novas ações de comunicação e, a partir dessas, podendo surgir novas perspectivas e gerações de conhecimento (GOMES, 2018). Vemos, portanto, o caráter social da informação compartilhada, ou mediada, buscando o encontro com o outro, resultando em uma ação ou reação, o centro do protagonismo.

A mediação da informação está intimamente ligada às funções do bibliotecário, atividades como a contação de histórias, serviços de referência, atividades culturais e até mesmo o processamento técnico (catalogação, indexação, classificação), têm como finalidade organização da informação e a mediação da mesma para o usuário (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

É importante destacar que a mediação da informação não é uma atividade passiva, neutra ou imparcial, assim como corroboram Almeida Júnior e Santos Neto (2014). O bibliotecário deve assumir seu papel e não apenas esperar que o usuário vá até ele quando se deparar com uma necessidade informacional, ou seja, deve assumir uma posição ativa, e assumir seu papel de protagonista. Assim, podemos afirmar que a mediação da informação tem papel primordial no atual contexto informacional. Logo, cabe aos profissionais da informação, fazer essa mediação de maneira consciente.

Concordamos com Almeida Júnior (2009) ao pontuar que a mediação da informação deve ser uma ação de interferência, seja singular ou plural, direta ou indireta, singular ou coletiva. Além disso, salientamos a importância de práticas de mediação da informação de maneira consciente, pois “na mediação consciente, a dialogia torna exequível o exercício da crítica e à observação mais clara das incompletudes e lacunas que promovem à desestabilização dos conhecimentos estabilizados em cada sujeito.” (GOMES, 2014, p. 48).

Protagonizar práticas de mediação, sobretudo a mediação da informação, torna-se atividade essencial em uma sociedade hiperconectada, com acesso a diferentes tipos de informação nos mais diversos canais. Araújo (2017a) evidencia que um amplo acesso à informação não tem garantido cidadãos mais críticos, politizados ou comprometidos, logo, o bibliotecário tem grandes desafios no tocante da mediação, conscientização e educação.

Portanto, podemos inferir que no contexto atual, diante de uma pandemia, o bibliotecário se torna um protagonista social ao combater *fake news* que espalham propositalmente informações errôneas no que concerne à COVID-19, fazendo uso de suas competências informacionais, buscando informações confiáveis em fontes de qualidade e promovendo a mediação destas utilizando as ferramentas que dispõe como as redes sociais, local de grande circulação de *fake news*.

### **3 DESAFIOS PARA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS**

A pandemia decorrente do vírus SARS-CoV-2 nos alerta para questões que já vêm sendo frutos de estudos pelos campos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, sendo estes as práticas informacionais e a competência em informação. Essas pesquisas têm papel fundamental visto que, na sociedade em que vivemos, estar informado é algo imprescindível ao mesmo tempo que também se torna um grande desafio em decorrência do extenso volume de informações. Logo, é de fundamental importância investigações que busquem compreender os comportamentos e práticas dos usuários, além de suas competências no âmbito informacional.

Destacamos, conforme Araújo (2000), que as trocas de informação têm um papel importante para a comunicação e tomada

de decisões de indivíduos, seja no âmbito individual ou coletivo. Posto isso, nos apoiamos em Araújo (2017b, p. 220-221) para esclarecer o que são as práticas informacionais, o qual afirma que:

[...] as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa (ARAÚJO, 2017b, p. 220-221).

Logo, compreendemos que as práticas informacionais de um indivíduo perpassam por campos complexos relacionados à cultura, à sociedade, ao meio em que vive, dentre outros aspectos. Levando isso em consideração, apontamos a competência em informação como uma possibilidade de auxiliar na formação de pessoas capazes de compreender suas necessidades informacionais, e desse modo, tomar decisões, manusear fontes de informação em diferentes formatos e suportes, com aptidão para fazer uma avaliação de forma crítica, ética e lógica das informações recebidas (BELLUZO, 2018).

Competência em Informação tem fortes relações com as áreas de Mediação da Informação e Educação. Evidenciamos isto com Paulo Freire (1996), que nos relembra em Pedagogia da Autonomia que ensinar não é apenas transferir conhecimento e que nós somos seres de natureza bastante curiosa. E é com essa curiosidade, que vem perpassando várias gerações, que os sujeitos querem aprender e buscam conhecimento, para tanto, utilizam-se dos dispositivos disponíveis sejam estas bibliotecas, arquivos, museus, centros culturais etc.

A pandemia, contudo, ocasionou o fechamento desses ambientes para pesquisa. Nesse contexto, o uso das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) foi fortalecido e os cidadãos passaram

a utilizar ainda mais a internet e seus inúmeros recursos como fontes de informação. Se por um lado, nós temos o benefício da facilidade de acesso à informação, por outro, nós temos incontáveis notícias falsas, que podem apresentar riscos há quem busca informação.

As *fake news* aparecem frequentemente relacionadas ao contexto político. Podemos citar como exemplo a repercussão que houve durante o período eleitoral de 2018, onde circularam fotos, vídeos e notícias de candidatos à presidência com os mais diversos teores. Essas notícias têm maior impacto na sociedade em um contexto de pós-verdade.

A pós-verdade é sobretudo um fenômeno cultural na medida em que subverte os elementos de crença, ideologia, intencionalidade, padronização e supressão ética que delineiam as relações humanas aguçadas pelas mídias digitais. É um fenômeno político por desfazer a conexão entre a elaboração de políticas públicas sociais e as mais densas e prementes necessidades da sociedade. (SILVA, 2018, p. 339).

Não só no âmbito político agem as *fake News*. Seu alcance está cada vez maior, tendo agora impactos na área da saúde. Teixeira e Santos (2020) apresentam dados relativos à imunização do povo brasileiro, salientando que este número nunca esteve tão baixo. Os autores detalham em seu artigo as ações de *fake news* dirigidas ao movimento antivacina de febre amarela e destacam que essa problemática das notícias falsas voltadas ao campo da saúde não é pertencente só ao Brasil; países europeus enfrentaram problemas semelhantes em 2018 com relação à volta do sarampo.

Nesse contexto, é preciso pensar em medidas e ações não só de combates às *fake news*, mas também no tocante à competência em informação, de modo a desenvolver criticidade durante a realização de uma pesquisa. Belluzzo (2018) explica que a competência tem uma ligação direta com o 'aprender a aprender'. Saliencia a importância da disciplina e foco nesse processo.

Nos fundamentamos também em Freire (1996, p. 28) no sentido de que "[...]toda prática educativa demanda a existência de sujeitos, um que, ensinando, aprende, outro que, aprendendo, ensina", por

percebemos que no âmago do desenvolvimento de competências em informação está a educação, no seu amplo sentido dialógico e transformador.

Desse modo, a competência em informação se relaciona com o protagonismo social e a mediação da informação quando o sujeito competente em informação, protagoniza ações de cunho social ao combater as notícias falsas com informações verídicas, de fontes fidedignas. Trabalhar com a informação possibilita conexões com o protagonismo social (GOMES, 2019). A autora ainda acrescenta que

Se o desenvolvimento do protagonismo é depende do processo de autoconhecimento, gerador da tomada de posição frente aos obstáculos socialmente impostos, o *locus* da informação que expressa o conhecimento, torna-se evidenciado. (GOMES, 2019, p. 14).

O bibliotecário precisa se empoderar de comportamentos protagonistas e desenvolver um perfil que favoreça essas práticas. Citamos como exemplos a análise de atividades, buscando sempre oferecer serviços de forma eficiente e eficaz para o atendimento de usuários, fazendo com que estes compreendam e se empoderem nas informações disseminadas (FARIAS; VARELLA, 2018, p. 42).

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Pensando nos objetivos deste relato, optou-se por seguir os caminhos metodológicos pautados na pesquisa exploratória a qual, segundo Gil (2008), tem como objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias. Partindo disso, foi realizado uma pesquisa bibliográfica na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) com os seguintes buscadores: mediação da informação, protagonismo social, práticas informacionais e competência em informação.

Destacamos a relevância de tal levantamento bibliográfico por esclarecer questões nas temáticas pesquisadas, além de compreender o estado da arte do campo estudo, nesse caso, a mediação da informação, a competência em informação e o protagonismo social. Esse é um primeiro passo para, assim, planejar as ações a serem desenvolvidas no período de pandemia.

Nesse mote, utilizamos também o método descritivo que, segundo Gil (2008, p. 28), “[...] têm como objetivo primordial a

descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” e “dentre as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo.” Neste caso, foram relatadas as principais atividades que a biblioteca está operacionalizando durante o período da pandemia. São tanto atividades de cunho técnico, como descrição e representação de documentos, como culturais, com encontros literários *on-line* e promoção literária por intermédio das redes sociais.

## **5 TELETRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA BIBLIOTECA JURÍDICA**

Presenciamos grandes mudanças no mundo contemporâneo. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) são de grande importância para a manutenção da atual sociedade, sobretudo, no âmbito trabalhista, uma vez que as TIC possibilitam novas formas de atuação no mundo do trabalho.

Barreto Junior e Silva (2015, p. 25) destacam que o aumento do número de trabalhadores em teletrabalho “[...]ocorre numa época em que as antigas tradições e funcionalismo advindos da era industrial se transformam cada vez mais em razão da Sociedade da Informação.” Nessa perspectiva, destacamos que durante o período de quarentena ocasionado pela epidemia da COVID-19, o teletrabalho se configura como uma forma de realizar as atividades laborais em casa, de modo seguro.

Essas novas condições de trabalho serviram como gatilhos para uma reinvenção da biblioteca na instituição. A afirmação de Ferreira e Araujo (2016) de que as bibliotecas vêm se adaptando e sofrendo transformações desde sua criação, mostra como tal episódio da história da humanidade marca mais uma transformação na atuação dos bibliotecários bem como nas bibliotecas, que mesmo de portas fechadas, estão prestando serviços de informações e realizando atividades remotas. Assim sendo, apresentamos nas subseções seguintes as atividades que estão sendo desenvolvidas pela Biblioteca Aderbal Nunes Freire, do Tribunal Regional do Trabalho.

## 5.1 ODISSEIAS LITERÁRIAS VIRTUAL

O projeto Odisseias Literárias é um evento vinculado ao Comitê de Qualidade de Vida do TRT-CE que almeja utilizar a leitura literária como recurso que causa bem-estar aos participantes, como desenvolvimento cultural e humano. O evento acontece com periodicidade mensal, na Seção de Biblioteca do tribunal. Os magistrados, servidores e estagiários são convidados a participarem de momentos de mediação e trocas de experiência sobre o mundo literário, facilitado pela bibliotecária e um convidado externo.

A pandemia causada pelo novo coronavírus acabou modificando completamente a maneira de viver, de lazer e mesmo de trabalhar das pessoas. O TRT-CE estabeleceu o regime de teletrabalho desde meados do mês de março, o que impossibilitou a realização do Odisseias Literários de modo presencial. Em vista disso, a Seção de Biblioteca entendeu que suas ações de uso da leitura literária causa bem-estar, portanto, produz efeitos terapêutico para aqueles que mergulham nesta atividade. Essas ações, antes realizadas presencialmente no espaço físico do Tribunal, não poderiam simplesmente parar por tempo indeterminado e deixar seus usuários desassistidos de uma atividade que aproxima as pessoas nesse momento de distanciamento social.

Utilizando-se das tecnologias, a biblioteca optou por continuar seus encontros literários de forma virtual, reconfigurando todo seu modo de operacionalização e acentuando, assim, seu papel social ao promover um espaço inclusivo, de integração e de partilhas. Pontuamos a importância das práticas de utilização da leitura literária com viés de bem-estar e promoção de efeitos terapêuticos enquanto prática integrativa nesse período de pandemia por ela proporcionar melhoria na qualidade de vida, pois a leitura dirigida, junto à discussão em grupo, oportuniza a expressão e vazão de sentimentos (CALDIN, 2001).

Nesses encontros virtuais, há sempre um convidado para dialogar sobre a temática e/ou obra escolhida, como antes acontecia de modo presencial. A periodicidade do formato virtual é quinzenalmente, diferenciando-se do presencial que era mensalmente. Por meio do aplicativo *meet* da *Google*, foi criado um ambiente de mediação da leitura, que viabiliza trocas de experiências entre os servidores nesse período de quarentena.

A biblioteca realizou o evento Odisseias Literárias Virtual com as seguintes temáticas até o momento: impressões literárias dos

participantes das obras lidas neste período de quarentena, homenagem ao escritor Rubem Fonseca, a maternidade sob a perspectiva da literatura, a leitura e a escrita literária durante a quarentena e Chico Buarque, o romancista. Embora distantes fisicamente, os encontros no formato virtual conseguem ser calorosos e com a mesma perspectiva dialógica, com momentos de partilha de leituras e emoções, além da receptividade dos participantes pelo novo formato utilizado.

Outro fato observado, foi a participação dos servidores que antes eram impedidos de estarem nos encontros de forma presencial por conta de demandas internas e externas. Assim, verificamos que o regime de teletrabalho traz algumas flexibilidades nos horários, o que facilita a participação no evento de caráter virtual.

## 5.2 *MARKETING* E PROMOÇÃO LITERÁRIA

A pandemia trouxe a necessidade de novas configurações no fazer bibliotecário que logo teve que se adaptar às formas de interação no ambiente *web* com grandes possibilidades de uma atuação mais dinâmica, engajada e efetiva, potencializando a utilização dos recursos eletrônicos e virtuais, bem como na maneira de interagir com mídias e redes sociais. A Seção de Biblioteca passou a usar redes sociais como o *Instagram* e o *Facebook* de modo mais intenso, fazendo uso diário do *marketing* digital a fim de potencializar e estimular o prazer de ler leitura literária.

A leitura literária tem grande poder de transformação, seja para melhoria na qualidade de vida por meio do bem-estar que ela proporciona, pelas grandes reflexões existenciais que ela enseja ou pelo viés humanitário que ela nos impele por gerar empatia. Pensando nisso, a Seção de Biblioteca decidiu criar durante esse período o projeto Contando na Quarentena, para promover a publicação de textos dos mais variados estilos literários (contos, poesias, crônica, poemas, relatos) e dos mais variados autores, brasileiros e estrangeiros, nas mídias que pertencem à Biblioteca.

Todas as segundas e sextas-feiras, a Seção de Biblioteca desenvolve uma publicação relacionada a esse projeto, com textos literários utilizando sempre a *tag* #ContandoNaQuarentena. Percebemos que o projeto facilitou a interação do público e o crescimento do engajamento nas redes sociais.

Esse tipo de ação tem relevância significativa por promover a leitura literária em tempos de crise. Percebemos que a leitura tem a função de produzir novos sentidos, pois, segundo Rasteli e Cavalcante (2014, p. 49), “a leitura é identificada na mediação como ação, pressupondo um sujeito-leitor produtor de sentidos, interagindo com um determinado texto impregnado de sentidos, escrito por um sujeito-autor, também produtor de sentidos.” Assim, buscamos por meio da leitura literária estimular a produção de sentidos, de criatividade e de invenção, e para tanto utilizamos as redes sociais e suas ferramentas, como *stories*, *tags*, compartilhamentos etc.

### 5.3 RECURSOS ELETRÔNICOS PARA PESQUISA JURÍDICA

O Direito, enquanto área de estudo almeja a regulamentação das relações humanas, impedindo a desordem e o crime (CUNHA, 2020). O autor também explica que essa área possui três tipos de fontes formais de informação, sendo elas a Legislação, compondo o conjunto de leis; Jurisprudência, com acórdãos e decisões dos Tribunais; Doutrina, com trabalhos publicados em livros e artigos com a interpretação das leis.

Isso posto, salientamos que gerir uma biblioteca especializada em Direito é um grande desafio, visto que as fontes de informação jurídica se encontram em constantes alterações. Como consequência, é preciso se pensar em formas de garantir ao usuário que a informação disponibilizada seja atualizada e de qualidade. Nesse sentido, a Biblioteca do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará tem realizado consideráveis investimentos em fontes digitais de pesquisas jurídicas.

Atualmente, a Biblioteca conta com seis serviços contratados, à saber: Biblioteca Digital Saraiva, MagisterNet, GoverNet, Zênite, SínteseNet e Revista do Tribunais. Esses recursos eletrônicos têm tido um papel de destaque no cerne das pesquisas jurídicas, uma vez que, com o fechamento da Biblioteca e a impossibilidade de consultar o acervo físico, a utilização desses recursos eletrônicos tem sido intensa, configurando-se numa alternativa confiável, fidedigna, não pondo em risco a saúde dos usuários, dado que o acesso é feito de modo remoto.

Além disso, o TRT da 7ª Região também dispõe de sua própria Biblioteca Digital (BDTRT7), a qual é composta por acórdãos, atos normativos e administrativos, doutrina, jurisprudência e sentenças. Assim como as outras fontes citadas, a BDTRT7 se apresenta como uma fonte confiável no âmbito da pesquisa jurídica, além de

evidenciar a produção de documentos jurídicos no âmbito do Tribunal Regional Trabalho do Ceará.

#### 5.4 BASE DE DADOS DOS TRT

Além da reconfiguração das atividades para a Seção de Biblioteca, o TRT-CE se disponibilizou para alimentar uma base de dados especializada, acerca do que está sendo produzido e alterado no direito do trabalho no período da quarentena junto a outros Tribunais Trabalhistas do Brasil. A criação de uma base de dados sobre a COVID-19 e seus impactos no Direito do Trabalho foi uma iniciativa do TRT 10ª Região de Brasília e conta, até agora, como colaboradores os tribunais dos estados do Ceará, Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.

Esse trabalho é de suma importância, uma vez que as leis trabalhistas estão em constantes mudanças, sobretudo, neste período de pandemia. Deste modo, o *site* pretende englobar análises sobre as mudanças que a COVID-19 trouxe para o Direito do Trabalho. Acrescentamos, ainda, que compõem o conteúdo dessa base artigos, *podcasts*, *e-books*, *webinar*, *lives*, infográficos e demais expressões em que especialistas se debruçam sobre os impactos da pandemia nas relações de trabalho e do direito processual do trabalho.

Nesse contexto, afirmamos que as informações especializadas reunidas e bem representadas facilitam a recuperação e posterior mediação e disseminação da informação, tanto para a sociedade civil como também para juízes e magistrados. Logo, a construção e alimentação da base de dados se configura como uma etapa inicial, que abre possibilidades para futuras ações de mediação, disseminação e apropriação da informação.

Assim sendo, enfatizamos que o objeto da atuação do bibliotecário é a informação e que este profissional deve atuar como um agente catalisador e difusor do conhecimento onde está inserido, oportunizando mudanças sociais. Acrescentamos, ainda, que a informação produzida, recebida ou assimilada é essencial para participação política e exercício da cidadania na sociedade (TARGINO, 1991).

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O coronavírus apareceu como um inimigo invisível trazendo mudanças profundas e muito inesperadas no comportamento, nas relações, nos ambientes e no modo de trabalho das pessoas, provocando transformações nas relações, na cultura e no direito, sobretudo, o direito do trabalho. É preciso, portanto, nos reinventarmos com a mesma rapidez que esta mudança. Mais do que nunca, necessitamos utilizar da nossa criatividade, expertise e, sobretudo, das tecnologias de informação e comunicação para que possamos nos ressignificar enquanto profissionais da informação.

A atuação do bibliotecário, geralmente, se dá de modo muito desafiante, tendo, muitas vezes, que desempenhar os papéis de gestor, educador, acolhedor, mediador e disseminador de informação, funções que se cruzam e se complementam, e que vão nos delineando e nos encorajando a oferecer sempre o melhor para atender a demanda. Dito isso, é essencial refletirmos sobre uma atuação consolidada no protagonismo social, buscando causar impactos positivos nos ambientes informacionais e não informacionais.

Precisamos nos atentar, também, para o cenário tecnológico ao nosso redor, e dele extrair o melhor em forma de produtos e serviços de informação para os usuários. Recursos eletrônicos como base de dados, assinatura de periódicos, guias de informação, dentre outros, aparecem no atual cenário como uma forma de, mesmo que parcialmente, atender as demandas informacionais de modo seguro. Cabe, ainda, ao bibliotecário não só disponibilizar tais ferramentas, mas auxiliar de forma personalizada o usuário, dando suporte informacional e humano nas suas tomadas de decisões.

No tocante às bibliotecas de estruturas físicas, devemos nos questionar não somente sobre quando as portas serão reabertas, mas sim, pensar como faremos isso: como receber os usuários? Como acondicionar os materiais? Que questões relativas à segurança e saúde estarão envolvidas para a abertura das bibliotecas? Esses são questionamentos iniciais e importantes para planejar e criar ações estratégicas pós pandemia. Destacamos que a biblioteca é por excelência um ambiente que promove o acesso à leitura, à informação, à cultura e ao conhecimento, portanto, cabe ao bibliotecário reconfigurar com competência, comprometimento e encorajamento novos caminhos para os novos tempos.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [s.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, 2014.
- ARAÚJO, E. A. Informação: recurso para a ação política do cidadão? **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 5, n. 9, p. 1-15, 2000.
- ARAÚJO, C. A. À. O que são “práticas informacionais”? **Informação em pauta**, v. 2, número especial, p. 217-236, 2017.
- ARAÚJO, C. A. À. Biblioteconomia: fundamentos e desafios contemporâneos. **Revista Folha de Rosto**, n. 1, v. 3, p. 68-79, 2017.
- BARRETO JUNIOR, I. F.; SILVA, J. M. Novas tecnologias e relações de trabalho na sociedade da informação: o teletrabalho. **Revista Direito e Justiça**, n. 24, p. 21-50, 2015.
- BBC NEWS. **A misteriosa pneumonia que preocupa a China**. G1. [S.l.]. 06 jan. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2020/01/06/a-misteriosa-pneumonia-que-preocupa-a-china.ghtml>. Acesso em: 4 maio 2020.
- BELLUZO, R. C. B. **A competência em informação no Brasil: cenários e aspectos**. São Paulo: ABENCIN Editora, 2018.
- BIBLIOTECAS DOS TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO. **COVID-19 e os reflexos no direito do trabalho**. 2020. Disponível em: <https://sites.google.com/view/covidleistrabalhistas/>. Acesso em: 13 maio 2020.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O que é COVID-19**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/index.php/sobre-a-doenca>. Acesso em: 3 maio 2020.
- CALDIN, C. F. A leitura como função terapêutica: biblioterapia. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 6, n. 12, p. 32-44, 2001.
- CARNEIRO, B. L. F.; NUNES, J. V.; CAVALCANTE, L. E.; FARIAS, M. G. G. Aprendizagem móvel, competência em informação e mediação: interlocução sob a ótica do paradigma social da ciência da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 23, n. 52, p. 34-47, 2018.
- CUNHA, M. B. **Manual de fontes de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2020.
- FARIAS, M. G. G.; VARELA, A. V. Desiderato do Protagonismo Social na Formação do Bibliotecário Mediante o Desenvolvimento de Competências

- em Informação. **Folha de Rosto**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, [s.i.], v. 4, n. 1, p. 34-44, jan./jun. 2018.
- FERREIRA, E. G. A.; ARAÚJO, C. A. A. A biblioteca contemporânea a partir da concepção dos bibliotecários e professores de biblioteconomia. **Biblionline**, v. 12, n. 3, p. 61-78, 2016.
- FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- G1. **China bloqueia transporte entre cidades próximas ao centro da epidemia de coronavírus**. G1. [s.l.], p. 1-2. 23 jan. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2020/01/23/coronavirus-segunda-cidade-chinesa-e-posta-em-quarentena.ghtml>. Acesso em: 4 maio 2020.
- G1. **Coronavírus**: veja a cronologia da doença no Brasil. **G1**. [s.l.]. 6 abr. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/04/06/coronavirus-veja-a-cronologia-da-doenca-no-brasil.ghtml>. Acesso em: 5 maio 2020.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 46-59, 2014.
- GOMES, H. F. Protagonismo social e mediação da Informação. **Logeion: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 10-21, 2019.
- GOMES, H. F. Protagonismo sócio-informacional na saúde coletiva. **Informação em Pauta**, [s.l.], p. 47-61, 26 nov. 2018.
- JORNAL NACIONAL. **Ministério da Saúde confirma primeiro caso do novo coronavírus no Brasil**. G1. [s.l.]. 26 fev. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2020/02/26/ministerio-da-saude-confirma-primeiro-caso-do-novo-coronavirus-no-brasil.ghtml>. Acesso em: 4 maio 2020.
- MOREIRA, A.; PINHEIRO, L. **OMS declara pandemia de coronavírus**. G1. [s.i.], 11 mar. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/03/11/oms-declara-pandemia-de-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 3 maio 2020.
- RASTELI, A.; CAVALCANTE, L. E. Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 9, n. 2, p. 43-58, 2014.
- SILVA, J. L. C. Pós-verdade e informação: múltiplas concepções e configurações. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19, 2018, Marília. **Anais...** Marília: UNESP, ANCIB, 2018.
- TARGINO, M. D. G. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 20, n. 2, 1991.
- TEIXEIRA, A.; SANTOS, R. C. Fake news colocam a vida em risco: a polêmica da campanha de vacinação contra a febre amarela no Brasil. **Revista Eletrônica de Comunicação: Informação e Inovação em Saúde**, v. 14, n. 1, p. 72-89, 2020.

# BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM TEMPOS DE PANDEMIA: O CASO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

Alessandra Martins Paulino Pires

Carolini da Rocha

Elia da Silva

Luciana Mara Silva

Sibelly Cristina da Silva Silveira

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade mundial passa por dias nebulosos após a descoberta da doença COVID-19, causada pelo coronavírus SARS-CoV-2. O vírus afetou diversos países, tornando-se uma pandemia. A preocupação com a saúde pública se tornou a prioridade do momento e o isolamento e distanciamento social foram inevitáveis.

No estado de Santa Catarina, no dia 17 de março de 2020, o governo declarou emergência em todo território com a assinatura do Decreto n.º 515, afetando o funcionamento de diversos estabelecimentos, inclusive o das Bibliotecas Universitárias (SANTA CATARINA, 2020). Neste cenário, a sociedade se reinventa e busca novas formas de convívio social, a fim de se aproximar e auxiliar as pessoas.

Grande parte das organizações e instituições passou a flexibilizar o horário de trabalho, o lugar e modo de realizá-lo, configurando a aplicação do trabalho remoto ou *home office* como forma de dar continuidade às suas atividades. E no âmbito de grande parte das universidades não foi diferente, as atividades administrativas foram suspensas e, por meio do *home office*, os colaboradores deram sequência às suas atividades.

A universidade segue, em meio à pandemia, com a sua missão de promover a reflexão crítica da sociedade a qual está inserida por meio do conhecimento gerado a partir da prática do ensino, da pesquisa e da extensão. As bibliotecas consideradas o “coração” do ensino, tiveram que adaptar seus serviços de forma remota, sem perder a excelência de suas atividades.

As bibliotecas universitárias ocupam lugar de destaque na sociedade atual. Sua abrangência e o papel que desempenham em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social estão diretamente relacionados à função da universidade na sociedade como agente catalizador e difusor do conhecimento científico advindo das contribuições dos pesquisadores, docentes e discentes. (NUNES; CARVALHO, 2016).

E por essa atuação, nesse momento de pandemia, tem um papel essencial: se reinventar ou inovar em serviços para levar informação e conhecimento aos seus diferentes usuários, colaborando para o desenvolvimento da sociedade. Zaninelli et al. (2019, p. 15) corroboram com o propósito de inovação no ambiente das bibliotecas universitárias que devem: “[...] além de se aprimorarem na prestação de produtos e serviços presenciais, também focar nos tecnológicos, para atender as novas demandas dos usuários.”

Este relato de experiência tem o propósito de evidenciar como a equipe da Biblioteca da Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul) ampliou os seus canais de informação e serviços remotos para dar suporte informacional aos estudantes, com subsídios para que sejam autônomos e protagonistas do seu processo de ensino-aprendizagem. Nesse momento, a criatividade, a colaboração das pessoas, a mediação colaborativa da informação, têm sido elementos indispensáveis na construção do conhecimento.

O estudo tem caráter descritivo, utiliza a técnica de pesquisa bibliográfica e coleta de dados baseados no case da biblioteca da Unisul. É uma pesquisa de natureza qualitativa, na medida em que procede à análise e interpretação dos dados relativos aos assuntos escolhidos.

As seções a seguir discorrem sobre o desenvolvimento do trabalho e as metodologias aplicadas na biblioteca da Unisul a partir de março de 2020, onde se faz uma breve descrição dos serviços implementados. As considerações finais incluem a expectativa dos bibliotecários da Unisul em relação à atuação do bibliotecário e serviços ofertados pela biblioteca perante o momento de pandemia e pós-pandemia.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

A Biblioteca da Unisul tem por finalidade oferecer suporte informacional aos programas de ensino, de pesquisa e de extensão e se destina, primordialmente, a estudantes regularmente matriculados em todos os níveis e modalidades de ensino da Unisul, seus professores e colaboradores. Disponibiliza seu acervo para consulta local à comunidade em geral, atuando também como biblioteca comunitária. Atende, assim, a estudantes dos colégios da região, egressos e demais usuários da comunidade externa que podem utilizar o espaço físico da biblioteca e recursos informacionais disponíveis (UNISUL, 2015, p. 122).

As unidades de Bibliotecas da Unisul atuam com processos unificados e atendem aos *campi* de Tubarão, Grande Florianópolis e Unisul Virtual em todas as modalidades de ensino (UNISUL, 2015, p. 122). Nesse contexto, a Biblioteca da Unisul já tinha uma expertise no atendimento remoto, pois necessita dar suporte informacional aos estudantes dos 72 polos de apoio, mapeados no Brasil, o que facilitou a ampliação dos serviços de forma remota aos estudantes do presencial.

Entende-se que a necessidade emergente de reinventar as práticas de ensino, apenas antecipou um cenário já “desenhado” para os próximos anos, no qual a individualidade dá lugar ao colaborativo. Nessa perspectiva, Morin (2003, p. 26) traz uma boa reflexão para reforma do pensamento, onde o ser humano: “sai da unicidade e evolui para o pensamento complexo que procura unir, (contextualizar e globalizar) e aceitar o desafio da incerteza”. Ou seja, reinventar a biblioteca como um espaço de aprendizagem colaborativo, aliado ao uso de tecnologia, sendo o bibliotecário o mentor, mediador do processo criativo e informacional do estudante, já é o cenário que temos para pensar e planejar nossas atividades e áreas de atuação.

A seção que segue, “Metodologias adotadas”, tem o propósito de evidenciar como a Biblioteca da Unisul ampliou os seus canais de informação e serviços remotos para dar suporte informacional ao estudante, com subsídios para que sejam autônomos e protagonistas do seu processo de ensino aprendizagem na jornada acadêmica.

## **3 METODOLOGIAS ADOTADAS**

Na Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul), as atividades acadêmicas foram mantidas, mas de forma *on-line* via Espaço Virtual

de Aprendizagem (EVA), plataforma própria da Instituição. Já as atividades administrativas seguiram no formato *home office* com atendimentos *on-line*. Para os colaboradores que não tinham *notebook* ou computador em casa, a instituição ofereceu suporte ao permitir o empréstimo de seus equipamentos tecnológicos aos colaboradores. E, ainda, foi possível contar com atendimento remoto da equipe de Gestão em Tecnologia da Informação da Unisul para configurações de rede e acesso a arquivos compartilhados no servidor da Universidade.

Diante disso, a Biblioteca da Unisul (BU) teve que se reinventar para continuar e ampliar o seu atendimento a distância, em especial aos estudantes do ensino presencial, visto que por conta da pandemia não foi mais possível o atendimento *in loco*. O desafio foi lançado e a equipe da BU se apropriou das tecnologias de comunicação e informação (TIC) disponíveis para criar e disponibilizar novos canais de atendimento para a comunidade acadêmica. Assim, a Biblioteca buscou recursos por meio dessas tecnologias para ampliar sua mediação junto ao estudante no que tange à socialização da informação. De forma institucional e organizada, a equipe foi criando os canais de atendimento descritos abaixo conforme ordem de implementação das próximas seções.

### 3.1 USO INTENSIVO DAS MÍDIAS SOCIAIS

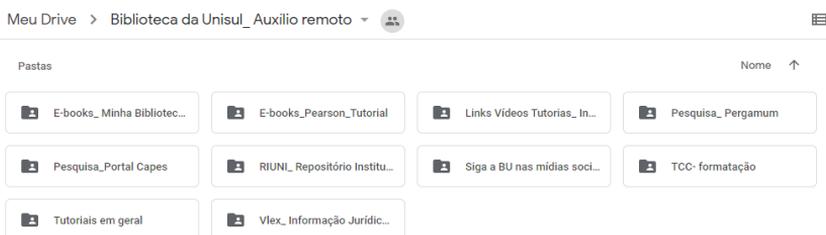
Foram utilizadas as redes sociais para maximizar a divulgação de informações e serviços da BU, entre elas se pode citar o *Facebook* (@bibliotecauniversitariaunisul), *Twitter* (@BiblioRefPB) e *Tumblr Blog* de Comunicados da BU (@bibliotecaunisul). É importante ressaltar que a biblioteca já fazia uso dessas redes sociais e, no momento da pandemia, ampliou-se a interação, buscando sistematizar uma rotina de publicações referente aos serviços da biblioteca e fontes de informação disponibilizadas pela Universidade.

Implementou-se ainda, no mês de março, a rede social *Instagram* (@bibliogfuv@unisul.br) para ampliar a visibilidade das publicações e/ou divulgações da biblioteca, em especial, para o público que utiliza o Instagram como rede social principal para sua comunicação.

### 3.2 DOCUMENTOS ON-LINE VIA GOOGLE DRIVE

Apesar de a biblioteca dispor em sua *home page* informação de todos os seus serviços, tutoriais, entre outras informações, entendeu-se que criar um local com os principais informativos para guiar o estudante na busca e acesso à informação, atenderia melhor nesse momento, a necessidade de seus usuários na busca de conhecimento e ferramentas de auxílio à pesquisa. Nesse sentido, a Biblioteca da Unisul disponibilizou via *Google Drive* um compêndio com tutoriais e vídeos dos serviços da Biblioteca e de suas bases de dados assinadas, conforme apresentado na Figura 1.

**Figura 1** – *Google Drive* da Biblioteca da Unisul.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

O endereço do *Drive* foi divulgado via comunicação interna (estudantes, docentes, colaboradores) e via mídias sociais (Figura 2).

**Figura 2** – Divulgação via comunicação interna.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

### 3.3 USO DO *WHATSAPP BUSINESS*

Além do atendimento via e-mail e *Skype*, já adotados anteriormente, passou-se a adotar o atendimento via *WhatsApp Business* para as bibliotecas/*campi*. Criou-se três números de atendimento: dois números divulgados entre os estudantes da Grande Florianópolis e Unisul Virtual e um número divulgado entre os estudantes do campus Tubarão (Figura 3).

**Figura 3** – Canal de atendimento via *WhatsApp Business*.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

No atendimento por esses canais, buscou-se atender as principais dúvidas dos usuários, como questões sobre empréstimos (renovações, devoluções e multas), serviços (ficha catalográfica, auxílio no uso das normas da ABNT e Vancouver, acesso a fontes de informação, dentre outros) e auxílio na submissão de documento no Repositório Institucional da Unisul (RIUNI).

### 3.4 CAPACITAÇÕES *ON-LINE* E ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS

Com o aumento significativo do trabalho remoto impulsionado pela expansão do coronavírus (COVID-19), empresas como *Google*, *Microsoft*, *Zoom*, entre outras, organizaram-se para disponibilizar aos seus usuários ferramentas que possibilitam criar um ambiente corporativo em casa (COMPUTEWORLD, 2020).

A BU avaliou as ferramentas *Microsoft Teams* e *Zoom* para suprir as necessidades dos atendimentos individuais e capacitações em grupo. Durante esse processo, a equipe fez testes com as duas

ferramentas para verificar o desempenho e tempo limite de transmissão da capacitação e os recursos de cada ferramenta como: criação de *link* para acesso ao ambiente da capacitação *on-line*; gravação da capacitação; interação dos estudantes durante a capacitação utilizando *chat* e microfone; e, por último, a possibilidade de a ferramenta permitir mais de um apresentador simultaneamente.

Esse período foi importante para a equipe da BU se familiarizar com o uso dessas ferramentas e, também, adaptar-se com as capacitações *on-line*. Cabe ressaltar que apesar da biblioteca já oferecer serviços para os estudantes do ensino a distância da instituição, o serviço de capacitações em grupo estava sendo substituído por vídeos produzidos pela Biblioteca com o apoio da equipe de *Designer* Instrucional da universidade, sendo gravados e editados no estúdio da Unisul Virtual.

A ferramenta escolhida para as capacitações e atendimentos individuais foi o *Teams*, um aplicativo da *Microsoft Office 365*, o qual a Unisul disponibiliza para seus estudantes e colaboradores. Com este aplicativo, a equipe da BU pôde agendar as capacitações diretamente pelo calendário do *Outlook*, o qual envia o convite aos participantes por *e-mail* assim que se faz o agendamento no *Teams*. Além dessa vantagem, esta ferramenta apresentou mais qualidade na transmissão da capacitação em relação ao *Zoom*. Em contrapartida, o *Zoom* apresenta mais recursos para sinalizar itens da apresentação quando compartilhado arquivos ou tela do computador, deixando mais interativa a própria apresentação. Portanto, a equipe decidiu que o *Zoom* seria a segunda opção quando o *Teams* apresentasse alguma falha de conexão.

A equipe de bibliotecárias estabeleceu a oferta de três tipos de capacitações *on-line* que abrangeu o atendimento de grupo ou turmas de alunos por curso.

- **Apresentação gráfica dos Trabalhos Acadêmicos:** orientação para o uso das normas da ABNT e Vancouver;
- **Fontes de informação:** treinamento no uso das Bases de dados assinadas e de livre acesso;
- **Gerenciadores de referências:** uso do *software* Zotero e Mendeley.

As capacitações *on-line* foram ofertadas para grupo ou turmas de estudantes de um determinado curso. A divulgação das capacitações foi realizada por *e-mail* institucional para todos os

professores da Unisul (Figura 4). As primeiras demandas surgiram na sequência, por diferentes cursos. Apesar de a biblioteca oferecer um atendimento individual personalizado para os estudantes sanarem dúvidas, com a repercussão da divulgação também houve interesse individual de alguns estudantes em participar de capacitação para turmas fechadas que foram inseridos como convidados com a prévia autorização do professor solicitante. Importante ressaltar que este serviço é oferecido ao professor da Unisul do qual pode agendar a capacitação específica para sua turma de alunos. Porém, neste formato *on-line* se pode abrir vagas para estudantes interessados em participar das capacitações, como convidados.

**Figura 4** – Divulgado via comunicação interna capacitações *on-line*.



Prezados Professores,

A Biblioteca está sempre inovando para poder oferecer os melhores serviços e dentre eles destacamos o mais recente:

**Capacitações on-line:**

- **Apresentação gráfica dos Trabalhos Acadêmicos:** orientação para o uso das normas da ABNT;
- **Fontes de informação:** treinamento no uso das Bases de dados assinadas e de livre acesso;
- **Gerenciadores de referências:** uso dos softwares Zotero e Mendeley

A capacitações *on-line* serão realizadas na plataforma Teams do Office 365 e podem ser agendadas por e-mail!

**Contatos para agendamentos:**

Campus Tubarão:  
E-mail: [bibliote@unisul.br](mailto:bibliote@unisul.br)

Campus Grande Fpolis e UnisulVirtual  
E-mail: [referencia.gfuy@unisul.br](mailto:referencia.gfuy@unisul.br)

Aproveite nossos serviços e faça seu agendamento agora mesmo!

Cordialmente,

Biblioteca Unisul  
Setor de Referência

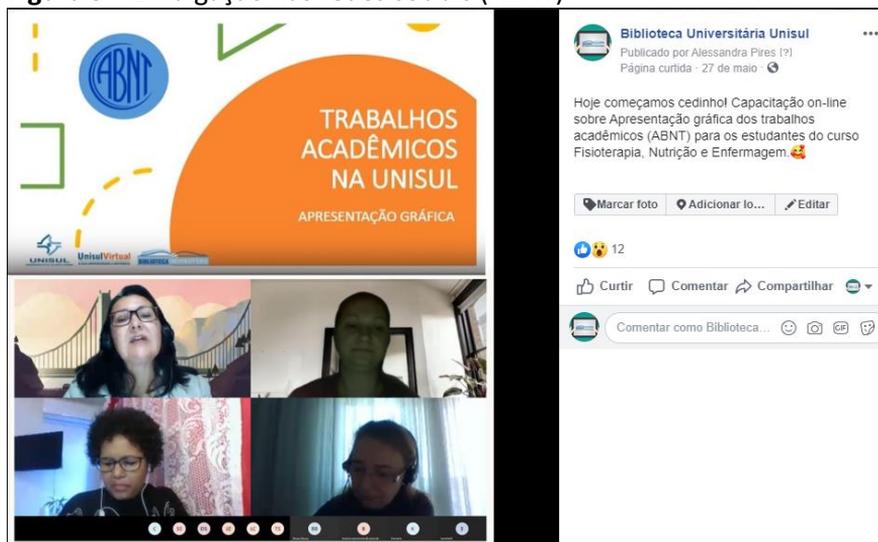
Fonte: dados da pesquisa (2020).

No início das capacitações, a bibliotecária apresentadora informa sobre a regras sobre a dinâmica de interação com os participantes, apresentando os recursos do aplicativo como *chat* para enviar perguntas para serem respondidas ao final da apresentação ou a abertura do microfone para aqueles que preferem questionar oralmente. Além de avisar do compartilhamento de tela para visualização do material didático que a capacitação é gravada e que,

posteriormente, disponibilizada para os participantes (Figura 5). Durante as capacitações de formatação gráfica (ABNT e Vancouver), foi utilizado como material didático apresentações em *PowerPoint* já existentes com algumas atualizações e adaptações para o formato *on-line*. Porém, para as capacitações de fontes de informação e gerenciadores de referências foram necessárias duas etapas: a primeira com o compartilhamento da apresentação em *PowerPoint* para uma introdução ao estudo, e a segunda com a demonstração na prática da atividade, sendo realizado o passo a passo das pesquisas com estratégias de buscas em bases de dados e dos programas de gerenciamento (Zotero, Mendeley; Figura 6).

Ao final das capacitações, a bibliotecária destacava os novos canais de atendimento da BU para motivar os participantes a entrar em contato para tirar possíveis dúvidas ou até mesmo solicitar uma orientação personalizada.

**Figura 5 – Divulgação nas redes sociais (ABNT).**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

**Figura 6 – Divulgação nas redes sociais (Gestores bibliográficos).**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Outro serviço *on-line* em destaque que a biblioteca também ofertou foi o serviço de Orientação *on-line* individual que consiste em um formato mais personalizado para sanar as dificuldades dos estudantes sobre as mesmas temáticas apresentadas nas capacitações *on-line* (Figura 7). Também foi utilizada a plataforma *Teams* para a execução desse serviço.

**Figura 7 – Divulgado via comunicação interna atendimento individual *on-line*.**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste cenário de pandemia, em que os serviços seguiram no formato *home office* com atendimentos *on-line*, a equipe de bibliotecários juntamente com sua equipe de auxiliares e assistentes de biblioteca, reinventaram-se e buscaram novas formas de atuar diante de variados recursos e ferramentas existentes nas plataformas digitais utilizadas para os atendimentos.

Mesmo com algumas competências já instaladas para atuação remota, ainda assim foi um desafio, porque ao mesmo tempo que nos deparamos com um universo rico de possibilidades tecnológicas, foi desafiador desenvolver habilidades para estudar as ferramentas e eleger a melhor forma para capacitar nossos usuários. Além disso, houve toda uma adequação no que concerne ao trabalhar em casa, pois demandou organização, otimização de rotinas para seguir tocando as atividades e serviços da biblioteca, mesmo de forma remota sem causar impacto no atendimento.

Outro ponto importante a ser destacado, é que a falta de interação física entre as equipes, não foi em momento algum, um impedimento para troca de experiências, nessa nova configuração, foi possível maior interação e atualização dos processos obtendo resultados positivos no desenvolvimento das atividades. Nessa perspectiva, o que se observa é que além de adquirir novos conhecimentos e habilidades, criou-se uma demanda ainda maior dos serviços ofertados atingindo um maior número de alunos e professores. Essa questão reforça o entendimento que se tem de que as tecnologias não substituem completamente as pessoas, mas sim, exigem delas maior qualificação, ou seja, é um aprender diário.

Considera-se que a experiência *do home office* tem sido desafiadora, temos de um lado todo processo inovador para atendimento ao usuário e por outro lado o desafio de manter a mente sã, diante da pandemia que afeta o mundo. Contudo, nesse momento a criatividade, a colaboração das pessoas, a mediação colaborativa da informação, a proximidade, tem sido elementos protagonistas na construção do conhecimento. Seguimos na expectativa de que muitos serviços da biblioteca permanecerão de forma remota, ainda com a retomada das atividades presenciais. O diferencial para qualificação dos nossos serviços será a expertise do bibliotecário em se fazer presente e indissociável do processo de ensino aprendizagem, mesmo que de forma remota. Sendo assim, acredita-se que, a mediação

personalizada das informações facilitará significativamente as atividades do pesquisador, indo ao encontro das suas expectativas e necessidades informacionais.

## REFERÊNCIAS

- COMPUTEWORLD. **As estratégias de Google, Microsoft e Zoom para impulsionar uso de ferramentas on-line**. 2020. Disponível em: <https://computerworld.com.br/2020/03/16/as-estrategias-de-google-microsoft-e-zoom-para-impulsionar-uso-de-ferramentas-on-line/>. Acesso em: 25 maio 2020.
- MORIN, E. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (Org.). **Para navegar no século XXI**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2003. p. 13-36.
- NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar 2016.
- SANTA CATARINA. **Decreto Nº 515, de 17 de março de 2020**. Declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e estabelece outras providências.
- UNISUL. **Plano de Desenvolvimento Institucional: PDI 2015-2019**. Tubarão: Unisul, 2015.
- ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 1-20, 2019.

# BIBLIOTECÁRIOS EM QUARENTENA: A BIBLIOTECA EDUCADOR PAULO FREIRE CEU PÊRA MARMELO FRENTE À PANDEMIA DA COVID-19

Julia Rolim

## 1 APRESENTAÇÃO

Este artigo nasceu de um projeto de trabalho via *home office* para a Biblioteca Educador Paulo Freire do Centro Educacional Unificado (CEU) Pêra Marmelo, devido ao fechamento dos equipamentos de cultura municipais de São Paulo frente à pandemia da COVID-19. Foram pensadas ações com vistas a minimizar possíveis transtornos aos usuários de bibliotecas públicas, bem como garantir o cumprimento da quarentena decretada pelo governo estadual paulista em 22 de março de 2020. Gostaria de apresentá-lo como contribuição às várias reflexões profissionais com as quais a Biblioteconomia se depara atualmente.

Partimos da concepção de que, por meio da adoção do teletrabalho, evita-se exposição desnecessária dos profissionais da informação à pandemia, protegendo, assim, a sociedade como um todo. A segurança da população depende hoje, em grande parte, do regime de trabalho domiciliar dos trabalhadores aptos a dar continuidade às suas funções por meio de ferramentas digitais. Desta forma, efetuamos nosso trabalho e contribuímos para o enfrentamento desse grande desafio de importância mundial.

O *home office* é uma iniciativa a ser pensada também no contexto de uma sociedade inclusiva, uma vez que permite a inserção de pessoas com mobilidade reduzida no mercado de trabalho. Profissionais altamente capacitados têm sua mão de obra desperdiçada por causa de posturas conservadoras quanto a práticas de trabalho hoje totalmente possíveis por meio de ferramentas digitais acessíveis, que podem ser utilizadas nos ambientes de trabalho, mas também em domicílio.

A Biblioteconomia não podia ficar de fora desse processo. Enquanto ciência e área de atuação, esta se reinventa diante da era digital, na qual uma série de barreiras ao acesso à informação vêm sendo rompidas a cada dia. As bibliotecas atuam como promotoras de

mudanças na forma como lidamos com o oceano de informações que se encontra à frente de nós, guiando o usuário pelos caminhos mais inteligentes em direção ao conteúdo de que ele necessita.

Observamos que hoje a sociedade acompanha de perto e colabora com a construção dos vários trabalhos inovadores que vêm sendo desenvolvidos nas bibliotecas ao redor do mundo. Ao dizer isso, estamos nos referindo às bibliotecas físicas também, e não apenas às digitais, uma vez que não se defende a adoção de uma em detrimento da outra, mas se busca a construção de uma verdadeira sociedade da informação na qual convivem suportes e equipamentos de diversos tipos.

Apesar das tantas barreiras para a democratização do conhecimento que se colocam diante de várias comunidades, acredita-se que as bibliotecas públicas brasileiras são dotadas de enorme potencial, mesmo em tempos de crise como a que vivemos atualmente.

Por mais que reconheçamos a importância dos serviços presenciais, do empréstimo de livros físicos e defendamos avidamente a biblioteca como espaço de encontro, diante desta grave crise de saúde pública, somos forçados a nos reinventar, acelerando o desenvolvimento de novas formas de trabalhar. Nesse sentido, temos observado que, por meio do trabalho remoto, podemos enxergar caminhos para aproximar o munícipe das bibliotecas, oferecendo o nosso serviço informacional e o amparo de que necessita em tempos tão difíceis.

Algumas iniciativas estão sendo tomadas pelo setor cultural para estimular as pessoas a respeitarem o isolamento necessário para contenção da COVID-19, como a liberação de canais de vídeo por *streaming* ou de livros digitais pelas editoras, por exemplo. Enquanto isso, várias bibliotecas da Prefeitura de São Paulo também estão empenhadas em contribuir nesse sentido, com a força que só a arte e a cultura possuem de iluminar os caminhos mais difíceis, e com o poder transformador de uma população bem informada.

Acreditando que em tempos de quarentena nossa profissão tem uma missão valorosa a cumprir e também na cultura como direito humano fundamental em uma democracia, venho por meio deste artigo demonstrar algumas opções de trabalho via *home office* para bibliotecários por meio de ferramentas digitais, percorrendo também

sobre algumas medidas burocráticas aplicáveis ao serviço público, como o preenchimento de relatórios.

## **2 CONSTRUINDO UM PROJETO DE TELETRABALHO: O PLANEJAMENTO DA BIBLIOTECA EDUCADOR PAULO FREIRE**

Para melhor organização do projeto, as ações foram divididas em quatro eixos, sendo fundamental a visão destes como trabalhos interdependentes, igualmente necessários para o melhor desempenho da biblioteca em tempos de quarentena. Os eixos de trabalho propostos foram elaborados com base na missão e características da biblioteca, suas atividades regulares e a viabilidade de executá-las ou encontrar alternativas a distância.

As bibliotecas de CEU são unidades informacionais híbridas e complexas, localizadas em áreas de maior vulnerabilidade social e poucas opções de cultura, educação, esporte e lazer. É fundamental a reflexão sobre o papel desse equipamento no território e quais as carências que se acentuam neste período de distanciamento social. Sendo assim, diante das possibilidades em mãos, as ações foram organizadas em quatro eixos:

1. Eixo técnico;
2. Eixo de atendimento;
3. Eixo de ação cultural;
4. Eixo de letramento informacional e digital.

Na aplicação dessas quatro vias para outras unidades de informação, cada eixo terá seus planos de ação pormenorizados segundo as condições em que se encontram os bibliotecários em regime de teletrabalho. Na realidade dos CEU, as bibliotecas atualmente possuem um quadro mais reduzido de funcionários e os bibliotecários acabam por fazer desde o serviço técnico até o atendimento, ação cultural, serviços de referência, entre outras funções. Assim, dependendo da realidade de outras bibliotecas, os eixos elencados podem variar e serem redistribuídos a cada membro da equipe. É necessário que o bibliotecário que coordene o projeto de teletrabalho se atente ao equilíbrio e diálogo entre cada linha de ação.

Uma sugestão de cronograma semanal para o teletrabalho seria:

- Segunda: eixo técnico;
- Terça: eixo de atendimento;

- Quarta: eixo de ação cultural;
- Quinta: eixo de letramento informacional e digital;
- Sexta: geração e envio dos relatórios para atestar horas de trabalho e demais requisitos burocráticos concernentes ao serviço público.

Podem ocorrer alterações nos dias de cada eixo, as quais devem ser acompanhadas e justificadas nos relatórios, pois o cumprimento do cronograma depende da demanda de trabalho que cada eixo vai exigir na prática.

No caso da Biblioteca Educador Paulo Freire, percebemos que os eixos de atendimento e ação cultural são altamente flexíveis e que requerem um grau de atenção mais ágil, conforme a demanda. Assim, foi importantíssimo o trabalho conjunto com os outros dois bibliotecários e nossa auxiliar de biblioteca no eixo técnico nos momentos em que eu precisava focar nas demais linhas de frente. A seguir, faremos uma descrição mais detalhada, especificando cada um dos quatro eixos de trabalho.

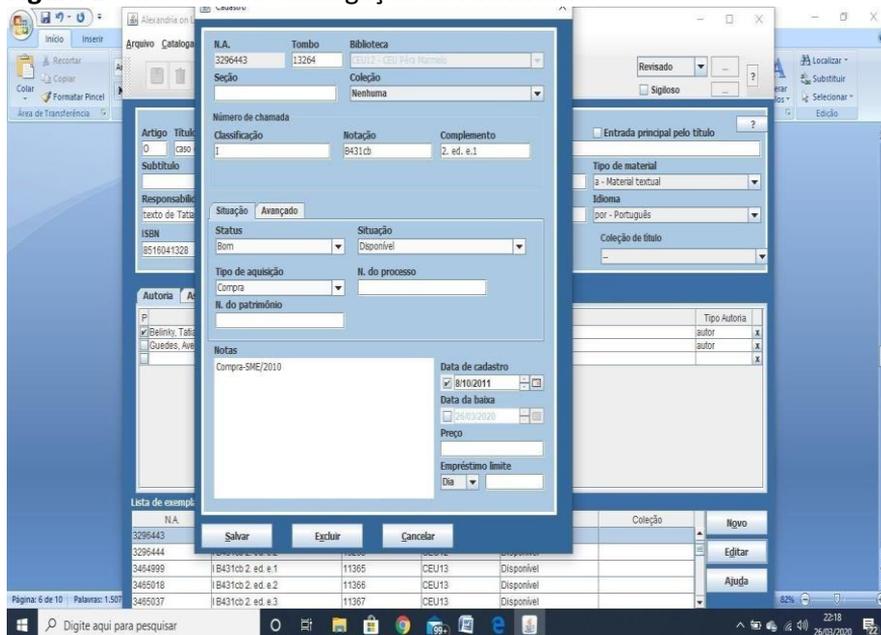
## 2.1 EIXO TÉCNICO

Parte das atividades técnicas desenvolvidas na biblioteca pode ter continuidade plenamente ou parcialmente à distância, por meio de ferramentas de trabalho simples como um computador com acesso à internet. Segue abaixo, um *printscreen* da tela de meu computador (Figura 1), no qual realizei o *download* da última versão do Java, disponível gratuitamente, e acessei o *software on-line* Alexandria, nosso instrumento de trabalho na Prefeitura de São Paulo para acesso e edição do catálogo dos acervos, das matrículas dos usuários, geração de relatórios, entre outras funcionalidades.

Sabemos que cada biblioteca adota um *software*, dentre as várias opções gratuitas ou pagas existentes no mercado, havendo inclusive aquelas que montam seu próprio sistema para gerenciar suas coleções. Nesta seção, faremos constante menção ao Alexandria como uma das opções, uma vez que este trabalho resulta do estudo de caso da Biblioteca Educador Paulo Freire.

O módulo exibido na imagem é o de catalogação, onde executamos os processos conhecidos como “pendura” de cada exemplar recebido, vinculado ao registro de seu título. Isto porque a catalogação propriamente dita, a partir do título, é feita em uma central da prefeitura.

Figura 1 – Módulo de catalogação do Alexandria.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Devido ao grande volume de atividades que ocorrem durante o funcionamento normal das bibliotecas de CEU, muitos exemplares seguem fora do sistema e há demanda de usuários pela sua inserção. Muitas bibliotecas de CEUs não possuem um quadro de apoio, então, nossa realidade são bibliotecários que se desdobram para fazer inclusive serviços alheios à natureza da profissão, como recepção, guarda de equipamentos e mobiliário. Com isso, ficamos impedidos de deixarmos nossos postos a qualquer hora, seja para necessidades básicas ou para trabalhos que exigem maior concentração, como a catalogação de novos exemplares.

Assim, aproveitamos a quarentena para completar tranquilamente a inserção desses registros no catálogo, de maneira remota. Por se tratar de um *software* especializado para bibliotecas, podemos realizar relatórios mensais, semanais e até mesmo diários para atestar a inserção de cada um desses registros, bem como a Prefeitura de São Paulo consegue saber quantas horas foram cumpridas em atividade no Alexandria por meio do *login* do funcionário.

No link do *Google Drive* abaixo, há um vídeo explicativo narrado e elaborado por mim por meio de um aplicativo de captura de tela para jogos de computador, o *Xbox Game Bar*. Nele, é possível visualizar o Alexandria em funcionamento em um computador pessoal utilizado para *home office*<sup>17</sup>.

Uma experiência que estamos realizando e tem dado certo para agilizar a tarefa de catalogação dos exemplares novos foi a construção de uma planilha no *Google Sheets*. Em vários CEUs, as gestões adotaram o sistema de plantões, então, pelo menos uma vez por semana cada bibliotecário deve se dirigir à unidade. Assim, para agilizar as penduras sem precisar levar pilhas de livros para catalogar em casa, alimentamos essa tabela com a seguinte dinâmica: a auxiliar que está na biblioteca com os livros alimenta a planilha com os dados necessários para a catalogação; em seguida, da minha residência, eu faço a inserção dos registros no sistema e preencho a planilha com o *NA*, tombo e dados da etiqueta de lombada gerados pelo Alexandria; a auxiliar anota os dados nos livros e por fim coloca “OK” no *status* da planilha; separamos os livros para serem etiquetados. Quando é dia do plantão dos bibliotecários, fazemos a catalogação *in loco* (Figura 2). Os dados alinhados à esquerda foram inseridos pela auxiliar de biblioteca, à direita os inseridos por mim após pendura no catálogo. Como podem ver, fizemos algumas abas para organizar melhor o acervo a ser catalogado e revisar não conformidades.

Vale lembrar que se a sua biblioteca possui condições estruturais e financeiras para investir em um desenvolvimento de coleções de livros digitais ou assinatura de bases de dados, o momento é agora. Na realidade do CEU, e acredito que em muitas bibliotecas públicas Brasil afora, não temos essa opção, mas buscamos divulgar os poucos livros disponibilizados no *site* do catálogo do Sistema Municipal de Bibliotecas.

Além da inserção de registros no sistema, outro serviço técnico necessário é a organização das pastas administrativas de acesso remoto na rede de computadores da nossa Biblioteca. Esse trabalho pode ser executado por meio do *HD* externo de alta capacidade de armazenamento que utilizamos para *backup* dos arquivos, que incluem pasta de atividades, registros, identificação visual,

---

<sup>17</sup> <https://drive.google.com/open?id=1pkAenkHlexN9GXWOpM8Fs7dC2aVqn-Gz>

indicadores, enfim, todo o acervo de documentos da Biblioteca guardado e alimentado desde 2004. Para as bibliotecas que possuem um sistema de armazenamento em nuvem, este *backup* e acesso para organização remota dos documentos são ainda mais simples.

**Figura 2 –** Planilha de “pendura” para catalogação.

	A	B	C	D
2	TÍTULO	Xerazade, a onça e o saci	No Escuro - Sete Histórias Tenebrosas de bruxa	O Polvoaco
3	SUBTÍTULO			
4	AUTOR	Tiago de Melo Andrade	Emani São	Martin McKenna
5	ILUSTRADOR	Eduardo Ver	Elour Guazzelli	Martin McKenna
6	TRADUTOR			Janice Florindo
7	ADAPTADOR			
8	EDIÇÃO	1ª edição	1ª edição	1ª edição
9	EDITORIA	Edelbra	Edelbra	Saber e Ler
10	COLEÇÃO/SÉRIE	Mil e uma noites no sertão: contos orientais à moda brasileira		
11	ANO	2019	2016	2017
12	CIDADE	Porto Alegre	Erachim	Campinas
13	ISBN	978-85-66470-52-9	978-85-360-1146-2	978-8-66428-12-4
14	EXEMPLAR	1		
15	NA		5610334	5608406
16	TOMBO		21535	21414
17	DADOS ETIQUETA	F A553ae e 1	I S744no	I M155po
18	STATUS	OK	OK	OK
20	TÍTULO	As coisas	Frank Einstein e o Motor Antimatéria	O dom da infância
21	SUBTÍTULO			Memória de um garoto africano
22	AUTOR	Arnaldo Artunes	Jon Sleszka	Baba Wagué Diakité
23	ILUSTRADOR	Diana Morozzi Britomes	Ricari Ribeiro	

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Esse trabalho requer um cuidado contínuo e intenso, o qual, nos CEUs, por vezes acabamos por acumular, devido à dinâmica intensa no nosso dia a dia de atendimento. Também é propício o tempo da quarentena para a organização dos relatórios da pasta de projetos 2020 da nossa Biblioteca, a qual precisa estar sempre devidamente atualizada. Essa tarefa também pode ser feita remotamente, pois envolve o relato da própria analista que planejou e executou ativamente as atividades locais da Biblioteca, bem como dos arquivos de imagem e vídeo que estão no *HD* externo acima referido. O mesmo pode se dar no contexto de armazenamento em nuvem. Sendo assim, podemos traçar o plano de teletrabalho técnico da seguinte forma:

- Público-alvo

Comunidade como um todo que se beneficiará com a continuidade dos serviços técnicos, pois assim, quando voltarmos a pleno funcionamento, estaremos preparados para receber nossos usuários com todos (ou a maior parte, já que o tempo de fechamento pode se estender) dos livros registrados no sistema e nossos trabalhos

burocráticos em dia. Além disso, um catálogo *on-line* atualizado é importante para que os usuários possam fazer suas pesquisas *on-line*, mesmo em tempos de quarentena.

- **Objetivo**

Atualização do nosso catálogo virtual e organização documentária, para mantermos nosso serviço técnico em dia sempre de modo eficiente e transparente.

- **Conteúdos abordados**

Não se aplica (serviços exclusivamente técnicos).

- **Metodologia**

Uso de ferramentas digitais como o *software on-line* Alexandria; permissão da gestão para utilização de materiais de trabalho em domicílio, como a pasta de projetos da Biblioteca 2020 e o *hardware* de armazenamento (*HD* externo); migração dos dados para armazenamento em nuvem.

- **Exemplo de cronograma**

<b>Semana 1</b>	Organização documentária: pasta de projetos 2020 e arquivos do <i>HD</i> externo
<b>Semana 2</b>	Pendura (10 livros) Correção de Inconsistências
<b>Semana 3</b>	Pendura (10 livros) Correção de Inconsistências
<b>Semana 4</b>	Pendura (10 livros) Correção de Inconsistências
<b>Semana 5</b>	Pendura (10 livros) Correção de Inconsistências
<b>Semana 6</b>	Pendura (10 livros) Correção de Inconsistências

E, assim, sucessivamente, enquanto o regime de teletrabalho estiver vigente.

- **Acompanhamento e Avaliação**

Conforme ocorrer a geração e envio dos relatórios de teletrabalho.

## 2.2 EIXO DE ATENDIMENTO

Mesmo com a biblioteca fechada, o atendimento se faz necessário como forma de prestar suporte e esclarecimentos a nossos usuários diante da situação atípica que enfrentamos. No caso da

Biblioteca Educador Paulo Freire, entre as tarefas de atendimento que se fazem necessárias para este período de isolamento social, temos: responder aos usuários que apresentarem dúvidas ou que precisarem entrar em contato conosco via *e-mail* e *messenger*, os quais se configuram como nossos únicos canais de comunicação direta com a comunidade neste contexto, já que nossos usuários não têm acesso nem mesmo ao atendimento telefônico especializado dos bibliotecários; atualizações da página do *Facebook* com informações sobre o atendimento ao usuário, o qual sofre diferentes modificações conforme são emitidos decretos e instruções normativas que impactam nossos trabalhos; revisão de matrículas e de suspensão dos usuários, para solução de qualquer problema que houver com a liberação automática de débitos neste período de quarentena.

Em resumo, recomenda-se que aproveitemos estes tempos de isolamento para nos conectar, ou seja, explorar formas alternativas de comunicação e atendimento ao usuário, principalmente, via redes sociais, tendo em vista que o público passa boa parte da quarentena navegando nessas mídias.

Um serviço de referência via *Skype* ou *Zoom*, com horários fixos ou agendados, por exemplo, pode resolver dúvidas de pesquisadores em bases de artigos acadêmicos, no caso de uma biblioteca universitária. Estes aplicativos permitem inclusive o compartilhamento de tela e som do computador, sendo muito úteis para resolução de dúvidas. Nosso dever é acompanhar as tendências e se fazer presente onde o usuário estiver, conforme a realidade de cada unidade. Assim, temos:

- Público-alvo

Comunidade como um todo, para manter todos tranquilos e bem informados com relação ao funcionamento da Biblioteca e com a situação cadastral de cada um.

- Objetivo

Manter a qualidade de nossos serviços e canais de comunicação com os usuários, sempre de modo profissional e humanizado e prezando pela transparência das informações do equipamento público. Contornamos, assim, possíveis descontentamentos e reclamações, bem como mantemos nossos usuários amparados e fiéis a nossos serviços quando voltarmos a pleno funcionamento.

- Conteúdos abordados

Acesso à informação, com máxima transparência enquanto equipamento público e manutenção de um atendimento eficiente e humanizado.

- Metodologia

Este trabalho se dá pelo uso de ferramentas digitais como *e-mail*, *Facebook* e *Messenger*, *Skype*, *Zoom*, *Jitsi*, *Google Meet*, *WhatsApp*, entre outras.

- Exemplo de cronograma

<b>Semana 1</b>	Interação com usuário para esclarecimentos, atualização da página do <i>Facebook</i> e revisão de situação cadastral dos usuários em atraso
<b>Semana 2</b>	Idem
<b>Semana 3</b>	Idem
<b>Semana 4</b>	Idem
<b>Semana 5</b>	Idem
<b>Semana 6</b>	Idem

E assim sucessivamente, enquanto o regime de teletrabalho estiver vigente. É importante notar que as tarefas semanais de atendimento se encontram repetidas porque o atendimento é uma tarefa contínua e grande parte do trabalho surgirá conforme a interação com os usuários.

- Acompanhamento e Avaliação

Conforme ocorrer a geração e envio dos relatórios de teletrabalho.

## 2.3 EIXO DE AÇÃO CULTURAL

A Biblioteca Educador Paulo Freire sempre foi muito ativa no que diz respeito a projetos e ações culturais, fato este que pode ser comprovado por nosso arquivo de relatórios e registros que mantemos desde 2004. Assim, diante de uma situação em que precisamos fechar nossas portas por tanto tempo, é importante que se encontre maneiras de dar continuidade a esse eixo de trabalho. Seria, possivelmente, o maior hiato do eixo cultural da Biblioteca

Educador Paulo Freire se passássemos tanto tempo sem promover nossas ações de mediação de leitura e projetos culturais.

Hoje temos as redes sociais e demais mídias digitais a nosso favor, ferramentas estas que já estão em uso regular há um bom tempo na nossa biblioteca. Nossa página do *Facebook* precisa ser constantemente atualizada para não perder engajamento, com postagens pensadas para nossos usuários e demais apoiadores do nosso trabalho, conquistando assim o público leitor e o leitor potencial.

Como, neste período, não teremos nossos *posts* já tradicionais com fotos dos eventos que realizamos dentro da biblioteca, a ideia é incrementar nosso perfil com conteúdos alternativos, ainda mais considerando que boa parte da sociedade está navegando nas redes enquanto cumpre sua quarentena. Assim, podemos investir em alguns projetos que já estavam sendo pensados, agora em um novo formato, e intensificar o conteúdo digital que já postávamos.

Exemplos disso são os *posts* de indicações literárias de títulos que fazem parte do acervo ou que estejam em domínio público, virtualmente. Para criação desses e outros *posts*, pode ser usado *software* de edições de imagem, tais como: *Canva*, *FireAlpaca*, *Adobe Photoshop*, *Adobe Illustrator*, *Paint 3D*. Penso também que é o momento perfeito para investirmos no audiovisual, testando novos formatos informativos, tanto para ações locais quanto para atuação em rede com outras bibliotecas e parceiros.

A Biblioteca Educador Paulo Freire tem desenvolvido um trabalho com uma quantidade considerável de parcerias, por meio de um processo permanente de maior abertura a colaboradores, o qual pode ser mantido e expandido no contexto virtual. Com tantos colegas que desenvolvem projetos na área da leitura, por que não trabalhar conjuntamente com eles também no contexto digital?

Como exemplo, gostaria de citar a iniciativa do Canal BiblioCEU, canal do *YouTube*<sup>18</sup> que está sendo construído por bibliotecários de vários CEUs que desempenham atividades de mediação de leitura, oficinas artísticas, entre outros projetos culturais. O canal ultrapassou os 1000 inscritos em maio deste ano e seus vídeos estão sendo compartilhados nas páginas das bibliotecas de todos os CEUs participantes da iniciativa e de quem mais desejar apoiar o projeto.

---

<sup>18</sup> [https://www.youtube.com/channel/UCbiB\\_95BIVQECKHfqFg5oHQ](https://www.youtube.com/channel/UCbiB_95BIVQECKHfqFg5oHQ)

Isto comprova a força que ganhamos quando trabalhamos em equipe com parceiros.

Iniciativas como essa são muito benéficas a bibliotecas que desejam aprofundar seu trabalho em rede, demonstrando integração e conquistando visibilidade perante a cidade. Também temos investindo em transmissões ao vivo, no Canal BiblioCEU e em parcerias com coletivos. As transmissões (ou *lives*) permitem uma aproximação maior ainda com o público, já que através delas temos a oportunidade de apresentar conteúdos, propor conversas, nos conectar e interagir, tudo simultaneamente. Além disso, observamos altas nas curtidas e inscrições após estas ações.

Também é possível dar andamento a projetos locais, adaptando-os ao contexto virtual. Alguns projetos que podem ser adaptados incluem as nossas Contações de Histórias. Ações de contação de história apresentam potencial enorme nesse contexto, por meio do audiovisual e algum conhecimento de edição de vídeo. Um exemplo de *software* útil para essa tarefa é o *Windows MovieMaker*. Contações e mediações de leitura têm funcionado muito bem com *lives* também, que permitem interação com o público em tempo real.

Na realidade dos CEUs, costumamos ter bastante proximidade com as unidades escolares que existem no complexo e também com aquelas no entorno. Para não perder esse vínculo, é importante se comunicar com os grupos de pais e professores, muitos deles formados no *WhatsApp* nestes tempos de isolamento. O *WhatsApp* é uma ferramenta interessante na busca por uma abordagem mais democrática, já que é gratuito e muito popular por ser de fácil acesso nos celulares. Hoje, muitas famílias não possuem telefone ou computador, por exemplo. Nesta plataforma em que se proliferam tantas *fake news*, com certeza há espaço para disseminar informação de qualidade. Assim, com criatividade e uso de ferramentas digitais, mesmo neste contexto tão difícil de isolamento social, as bibliotecas públicas têm potencial de somar esforços em iniciativas que mantenham o cidadão informado e que enxerguem a literatura e a cultura como direitos inalienáveis do ser humano.

- Público-alvo

Comunidade como um todo (ações que contemplam os diferentes públicos e livres para todas as faixas etárias).

- **Objetivo**

Manter nossa comunidade engajada e devidamente amparada em seus direitos culturais e educativos, conquistando inclusive novos usuários. Fortalecer as parcerias e conexões com outras bibliotecas e agentes culturais do território.

- **Conteúdos abordados**

Conteúdos diversos, desde mediação de leitura, contações lúdicas até reflexões sobre território e cidadania.

- **Metodologia**

*Networking* virtual, pesquisas e postagens de conteúdos.

- **Exemplo de cronograma**

<b>Semana 1</b>	Início dos compartilhamentos do Canal BiblioCEU Filmagem e edição do primeiro vídeo para o Canal
<b>Semana 2</b>	Compartilhamentos do Canal BiblioCEU <i>Post</i> de Indicação de Leitura Planejamento de conteúdo para o “Minha quebrada: Jaraguá”
<b>Semana 3</b>	Compartilhamentos do Canal BiblioCEU Filmagem e edição do segundo vídeo para o Canal <i>Post</i> para o “Minha quebrada: Jaraguá”
<b>Semana 4</b>	Compartilhamentos do Canal BiblioCEU <i>Post</i> de Indicação de Leitura Planejamento dos próximos vídeos
<b>Semana 5</b>	Compartilhamentos do Canal BiblioCEU Filmagem e edição do terceiro vídeo para o Canal
<b>Semana 6</b>	Compartilhamentos do Canal BiblioCEU <i>Post</i> de indicação de leitura <i>Post</i> para o “Minha quebrada: Jaraguá”

E assim sucessivamente, enquanto o regime de teletrabalho estiver vigente. Algumas ações podem sofrer modificações, conforme for recebido o *feedback* para esses conteúdos. O eixo de ação cultural é altamente dinâmico, mas tranquilamente possível de ser bem estruturado, organizado e registrado.

- Acompanhamento e Avaliação

Conforme ocorrer a geração e envio dos relatórios de teletrabalho.

## 2.4 EIXO DE LETRAMENTO INFORMACIONAL E DIGITAL

A pandemia da COVID-19 é uma situação nova para todos nós. Sendo assim, a demanda pela informação a esse respeito e pela transparência dos equipamentos públicos precisa ser suprida para vencermos a crise. Bibliotecas podem ser vetores fundamentais no combate às *fake news* relacionadas à pandemia, indicando fontes confiáveis de informação neste momento delicado que atravessamos, e alimentando o espírito de cidadania, questão crucial para tempos de crise.

Além do trabalho de sensibilização e informação, um dos modos de orientarmos nossos usuários é a criação de um tutorial de acesso e pesquisa para a OPAC (*Online Public Access Catalog*) de nossas bibliotecas. Fizemos um vídeo explicativo para o Canal BiblioCEU, que pode ser consultado por usuários de nossa biblioteca e outras da rede, contendo informações sobre o *site* e dicas de como utilizá-lo mesmo em tempos de quarentena. No caso da Biblioteca Educador Paulo Freire e demais bibliotecas de São Paulo, o catálogo se encontra disponível no *site*<sup>19</sup> da rede municipal.

Diariamente, verificamos a necessidade de informar nossos usuários sobre a existência desse portal e suas funcionalidades, de modo a torná-los mais autônomos e treinados na tarefa de busca pela informação. Esse tutorial pode ser feito pelo mesmo *software* de captura de tela citado anteriormente ou por outros aplicativos como o *Loom*. Assim, é possível fazer um verdadeiro *tour* virtual guiado por um profissional especializado em treinamento de usuários e orientação à pesquisa.

Construímos também uma planilha<sup>20</sup> que compila as redes sociais das bibliotecas públicas e comunitárias da cidade. Esta planilha precisa ser atualizada constantemente, então conto com a ajuda dos meus colegas de prefeitura para que sempre verifiquem os endereços registrados nesta.

---

<sup>19</sup> <http://bibliotecacircula.prefeitura.sp.gov.br/pesquisa/>

<sup>20</sup> <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Vsnnp3V2aOIOpCGrr6noNn2mKbVLEwNOAt0850k94Kw/edit?usp=sharing>

Essa estratégia foi pensada de modo a aproveitar o momento de aceleração da imersão digital pela qual estamos sendo levados, intensificado pela situação de quarentena. Estamos investindo dia a dia para estreitar laços com outras bibliotecas da rede, trabalhando a noção de que todas fazem parte de um mesmo sistema ao qual o município pode se vincular. Consequentemente, isso contribui na tarefa de manter nossos usuários melhor amparados informacionalmente, o que colabora para nosso objetivo maior: a democratização da informação e do conhecimento.

Este momento de reclusão pode ser aproveitado para que mais pessoas conheçam as coleções das bibliotecas da cidade pelo catálogo, saibam encontrar os livros disponibilizados digitalmente, conheçam nossos projetos, nossas redes sociais, entre outros benefícios públicos digitais aos quais todos nós temos direito enquanto cidadãos. Sendo assim, temos o seguinte exemplo de planejamento:

- Público-alvo

Comunidade, pesquisadores, professores e estudantes interessados em se informar sobre as atualidades; comunidade, pesquisadores, professores e estudantes interessados em aprofundar suas técnicas de acesso à informação.

- Objetivo

Letramento informacional e digital de nossos usuários, para o acesso a informações confiáveis; Letramento informacional e digital para o uso das ferramentas de busca desenvolvidas para as bibliotecas municipais.

- Conteúdos abordados

Informações de utilidade pública para o combate à pandemia da COVID-19; acesso e pesquisa no portal da rede municipal de bibliotecas da cidade de São Paulo.

- Metodologia

Basta um computador com acesso à internet para a gravação do tutorial, pesquisa em portais de notícias e órgãos públicos, mais as postagens em mídias sociais.

• Exemplo de cronograma

<b>Semana 1</b>	Preparação, gravação e edição do tutorial de acesso à OPAC
<b>Semana 2</b>	Pesquisa para criação de conteúdo informativo Postagem nas mídias sociais
<b>Semana 3</b>	Idem
<b>Semana 4</b>	Idem
<b>Semana 5</b>	Construção da planilha relacionando as redes sociais das Bibliotecas de São Paulo
<b>Semana 6</b>	Pesquisa para criação de conteúdo informativo Postagem nas mídias sociais

E assim sucessivamente, enquanto o regime de teletrabalho estiver vigente. É importante notar que as tarefas semanais de letramento informacional e digital se encontram repetidas em alguns trechos, pois elas dependerão do fluxo informacional das redes de notícia e do *feedback* dos usuários. Por exemplo, a preparação, gravação e edição do tutorial de acesso à OPAC poderá ser postada em partes, de acordo com o nível de profundidade necessário aos usuários ou simplesmente como forma de tornar o conteúdo menos cansativo e mais bem divulgado.

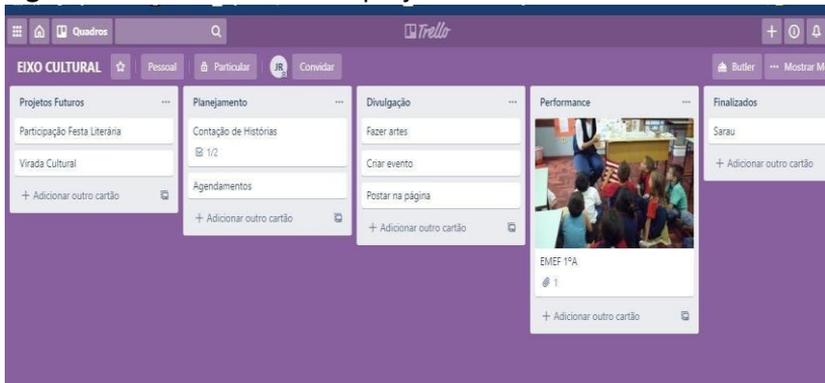
• Acompanhamento e Avaliação

Conforme ocorrer a geração e envio dos relatórios de teletrabalho.

### **3 OUTRAS PRÁTICAS: UM MUNDO DE POSSIBILIDADES**

Uma equipe unida e alinhada é essencial para o bom funcionamento da biblioteca cujos funcionários atuam em *home office*. Uma ferramenta útil para a maior integração da equipe no contexto virtual é o *software* Trello. O Trello permite o gerenciamento dos projetos de um modo que facilita o trabalho colaborativo. É possível organizar suas tarefas e projetos em quadros, listas ou cartões, de modo flexível e inteligente. Abaixo, um exemplo simples criado em poucos minutos (Figura 3).

**Figura 3** – Gerenciamento de projetos no Trello.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

O momento que vivemos é propício para outras diversas ações:

- a) Organização de webinários para trocas profissionais ou *workshops* pensados especialmente para os leitores;
- b) Cursos e treinamento de usuários em plataformas de EaD como o *Blackboard*, *Google Classroom*, *Moodle* e outros ambientes virtuais de aprendizagem;
- c) Explorar diferentes funcionalidades nas redes sociais como *lives* e *stories* no *Facebook* ou *Instagram*;
- d) Criar clubes de leitura por meio de chamadas de vídeo e estimulando o uso de redes sociais para leitores, como o *Skoob*;
- e) Publicação de textos dos bibliotecários ou mesmo dos usuários, no caso de um projeto que envolve oficinas de escrita, em plataformas de amplo acesso como o *Medium*;
- f) Investir em formação e atualização profissional a distância para a equipe;
- g) Criar um *podcast*, *blog* ou canal no *YouTube* para a Biblioteca;
- h) Criar uma *newsletter* para os usuários por meio de ferramentas como o *Tiny Letter*.

Ou seja, as possibilidades são infinitas no contexto digital!

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste projeto, buscou-se refletir sobre práticas de *home office* para bibliotecários diante da pandemia de COVID-19, apresentando como ponto de partida das reflexões, um plano para os serviços, ações e projetos desenvolvidos para a Biblioteca Educador Paulo Freire. Esse estudo pode embasar práticas de outras unidades informacionais, de modo a minimizar os impactos dos fechamentos destas enquanto espaço físico.

É preciso enfatizar que na rotina de teletrabalho devemos separar momentos estratégicos para planejamento, acompanhamento e avaliação, sempre revisitando o projeto inicial para saber onde estamos errando ou acertando. Como o teletrabalho em meio à pandemia é uma realidade nova a todos nós, é o momento em que precisaremos constantemente experimentar novas formas de trabalhar. Portanto, é natural que tracemos novas rotas no processo.

Também é importante o registro em relatórios. Mais que burocracia, o material gerado por meio dos relatórios de cada eixo de trabalho poderá compor o portfólio da biblioteca. O registro também pode servir de embasamento para que outras bibliotecas apliquem o projeto, compartilhando novas formas de trabalhar.

O projeto serve ainda de material de memória, uma vez que vivemos uma realidade inédita e sem dúvida desafiadora para as unidades de informação do Brasil. Muitos escritores e editoras estão lançando projetos de verdadeiros “diários de quarentena”, os quais contribuem para uma reflexão sobre os obstáculos que passamos e trazem uma luz de esperança para encontrar saídas e recuperar forças para esse combate que não está sendo nada fácil. Por que não realizar uma ação desta natureza no âmbito profissional, relatando suas experiências, dificuldades e aspectos positivos?

Sabemos que nosso campo de atuação é muito diverso, com bibliotecários atuando em bibliotecas digitais, portais de periódicos e *e-books*. Cada vez existem menos barreiras para o acesso à informação. E em um contexto delicado como este que estamos passando em 2020, é necessário que também reinventemos as práticas de nossas bibliotecas públicas físicas. Mais do que nos planejar para quando a situação se normalizar, devemos ter em mente que muita coisa mudará quando esse dia chegar.

Temos consciência também dos enormes obstáculos que se colocam diante de nós. Nós, que lidamos diariamente com

comunidades periféricas de São Paulo, sabemos que a inclusão digital ainda não é uma realidade em muitos lares. As bibliotecas também desempenham papel importante em articular pessoas e dar voz a essas demandas, dando visibilidade às realidades e cobrando que políticas públicas sejam feitas para resolver esses e outros problemas.

Vivemos um momento de quebra de paradigmas, no qual repensamos nossos modos de existir no mundo, nossas práticas de trabalho, regimes políticos, sistemas econômicos. Diante desse cenário, as bibliotecas escolherão qual caminho: protagonismo, observação passiva ou ficar às margens do processo? Este texto, mais que um relato de experiência, é um convite à reflexão sobre como as bibliotecas estão se preparando para se adaptar a uma “nova” era, que já chegou.



# AÇÕES DE ATUAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFRJ EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19

Cássia Rosania Nogueira dos Santos  
Cintia Luciano de Paiva

## 1 INTRODUÇÃO

É de conhecimento da humanidade que o novo coronavírus (COVID-19) apresenta um alto índice de contaminação e, por conseguinte, temos o atual cenário de isolamento físico, demandando assim, uma nova realidade que permeia o nosso cotidiano, com adaptações, seja no âmbito pessoal e profissional, para o enfrentamento dessa pandemia.

Haja vista que esse momento incessante de informações seguras ou não, mostra-nos em decorrência da proatividade da comunicação da era digital que o momento exige, esse profissional bibliotecário tem que estar atento à disseminação de informações, usando ferramentas para aproximar o seu público e combatendo as informações falsas, as famosas *fake news*.

Este trabalho almeja abordar os mecanismos adotados nas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) perante ao isolamento físico. Para tanto, apresenta um contexto onde o uso e a aplicação das competências em mídia social e informação se constituem em ferramentas essenciais não só para o processo educacional, mas também para ajudar na promoção da informação. Neste cenário, a finalidade da pesquisa é mapear quais tipos de postagens nas mídias sociais das bibliotecas do Instituto Federal do Rio de Janeiro, através de análise exploratória e descritiva, justificando, assim, sua importância na mediação entre o papel das bibliotecas e de seus usuários na vivência do isolamento físico através do remoto.

O IFRJ atua desde 2010, mediante a integração do tradicional Centro Federal de Educação Tecnológica de Química de Nilópolis - CEFET Química/RJ (CEFETEQ). Dentre os objetivos que constam no seu estatuto, tem por missão a promoção da formação profissional e humana, por meio de uma educação inclusiva e de qualidade, a fim de contribuir para o desenvolvimento do país nos campos educacional, científico, tecnológico, ambiental, econômico, social e cultural.

O Instituto define a sua estrutura por vários setores na sua construção para cumprimento de sua missão. É um dos setores de suma importância, isto é, a biblioteca que desenvolve o seu papel de inspiração do aprendizado e fortalecimento de sua comunidade.

O UFRJ é composto por 15 *campi*, na qual, cada um deles tem uma biblioteca que funciona como subsídio para o planejamento estratégico para sua comunidade. Também possui o Sistema de Biblioteca (SIBI), localizado na Reitoria, e tem como um dos seus alicerces a garantia de suporte a parte técnica e administrativa nas bibliotecas.

É preciso destacar o fato de as bibliotecas do Instituto serem consideradas heterogêneas, pois são classificadas como Bibliotecas Multiníveis, visto que tem o propósito de atenderem os alunos de vários cursos, na qual o acervo é constituído com informações e serviços que atendam a sua comunidade.

Após a criação da lei 11.892/2008, essas bibliotecas se tornaram escolares, universitárias e especializadas, pois passou a ter demandas dos níveis: ensino médio, técnico, graduação, pós-graduações tecnológicas, programas como PIBIC, PARFOR, Mulheres Mil, Certific, entre outros. Com essa grande quantidade de cursos e modalidades, surge uma instituição ímpar em nosso país, uma instituição multinível e multimodal, sendo necessária uma classificação para o tipo de biblioteca que essa instituição possui, a que classificaremos como *multiníveis*, pois atende vários níveis de ensino. (MOUTINHO, 2014, p. 14).

Um fato surpreendeu a todos os profissionais do IFRJ a partir do dia 12 de março deste ano, 2020. Recebemos um comunicado da reitoria via *e-mail* e também foi informado pelo *site* institucional que as atividades presenciais estavam suspensas e que seria cumprido um protocolo do coronavírus. Conforme esse comunicado, foi orientado pela Instituição, o início do isolamento físico por conta da COVID-19 que tem como conceito, segundo o Ministério da Saúde, uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na

China, provocando, assim, a doença chamada de COVID-19 (BRASIL, 2020).

Diante desse cenário da doença no Brasil, para conter a propagação do vírus, as instituições relacionadas à educação, tiveram que vivenciar a uma nova realidade do isolamento físico, ensino virtual e de trabalhos remotos. No entanto, essa situação é desconfortável, exige paciência de toda pessoa que se encontra nessa situação de contenção humana no perímetro domiciliar (BITTENCOURT, 2020, p. 171).

Em meio a essa situação, os profissionais da informação do IFRJ entenderam a questão de um ressignificado de formas remotas de trabalho em relação aos seus usuários. Foi destacado com a utilização das mídias sociais para compartilhamento de conteúdo informacional. Em relação ao isolamento físico, as mídias sociais passaram a fazer parte do cotidiano das pessoas, tornando um ciclo informacional mais dinâmico, possibilitando novas formas de interação entre os indivíduos (TARGINO, 2019).

Na frente dessa nova questão, os bibliotecários do IFRJ estavam em meio a uma mudança repentina, tornando-se um contexto diferente de sua realidade, pois a Instituição não disponibiliza até o momento à sua comunidade, plataformas virtuais de *e-books*. Porém, as bibliotecas oferecem o catálogo *on-line* da base *Koha* e biblioteca técnicas digitais como a *Target* de normas técnicas e periódicos eletrônicos do Portal Capes, todas de forma sistêmica aos seus usuários. Sendo assim, essas têm sido as formas de suporte aos seus usuários em meio a essa pandemia.

Contudo, as bibliotecas do IFRJ conseguiram acessos às plataformas virtuais de *e-books* como forma de cortesia por empresas do mercado editorial, para que houvesse uma solução para as demandas desses usuários, essas soluções estão sendo uma descoberta diária para apresentação de resultados futuros. O Quadro 1 mostra os serviços virtuais oferecidos por todas as bibliotecas.

Os bibliotecários são mediadores entre os usuários e o registro do conhecimento, e mediante o seu trabalho, buscam proporcionar ao maior número de pessoas o acesso à informação de forma mais eficaz (CAMPELLO, 2006, p. 4).

Em congruência às ideias dos autores, na atual sociedade de cultura da prática da mídia social, a qual todo instante recebe extensa quantidade de informações, faz-se necessário o papel do bibliotecário

como mediador em repassar as informações a quem de fato esse usuário necessita.

**Quadro 1 – Serviços virtuais oferecidos.**

SERVIÇOS VIRTUAIS	OBJETIVO
	Permite o acesso do catálogo das bibliotecas <sup>21</sup>
	Reúne mais de 17.000 normas técnicas nacionais e internacionais
	Disponibiliza produção científica nacional e internacional

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Batista (2011, p. 61) destaca a seguinte definição de mídia social:

São ambientes disponibilizados na internet que permitem aos indivíduos compartilhar opiniões, ideias, experiências e perspectivas com os outros indivíduos. Essas mídias podem permitir tanto a construção das redes sociais como a construção de comunidades virtuais (BATISTA, 2011, p. 61).

Também, as bibliotecas estão utilizando sucessivamente as mídias sociais como ferramenta de aproximação com sua comunidade para compartilhar eventos, divulgação de acervos, comunicados etc., com uma linguagem mais informal, esperando assim, do profissional habilidades em competência em mídia.

Zattar (2017, p. 5) evidencia que “a competência em mídia e em informação extrapola o conhecimento das tecnologias de informação e comunicação e engloba, entre outras coisas, o pensamento crítico.” Nesse sentido, o capítulo aborda as experiências dos bibliotecários do IFRJ ao meio do isolamento social, destacando-se o uso das mídias sociais para desenvolvimento das competências informacionais.

---

<sup>21</sup> <https://biblioteca.ifrj.edu.br>

Desta forma, diante de um problema inovador para a sociedade e diante do contexto atual, é imprescindível ressaltar as habilidades dos bibliotecários, suas ações, suas práticas, enfim, as suas competências profissionais que são essenciais em relação à vivência do isolamento físico.

## 2 METODOLOGIA

Os objetos desta pesquisa são as mídias sociais das bibliotecas do IFRJ. Foi analisado o conteúdo postado pelas bibliotecas a partir do começo do isolamento físico. Alguns autores salientam exemplos dessa aplicação, como os estudos de redes sociais, análises de *hiperlinks*, teoria fundamentada e abordagens etnográficas na internet (BEZERRA, 2015; CAMBOIM, 2015; GUIMARÃES, 2015).

Por conseguinte, utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva para coletar dados dessa amostra sobre quais bibliotecas estão utilizando as mídias sociais e o tipo de temática com abordagem metodológica qualitativa e quantitativa.

## 3 RESULTADOS

Para analisar as mídias sociais das bibliotecas e as postagens durante o isolamento físico, primeiramente, deve-se saber quais as bibliotecas do IFRJ utilizam *Facebook* e/ou *Instagram*. Conforme mencionado anteriormente, o IFRJ é formado por 15 *campi* e uma reitoria. Cada câmpus possui uma biblioteca e na reitoria fica instalado o SIBI.

A seguir (Quadro 2), as informações de quais *campi* possuem mídia social e quais câmpus as utilizam para as suas divulgações. Para melhor verificação, as bibliotecas serão identificadas pelo nome dos seus *campi* em ordem alfabética. Em uma avaliação preliminar, algumas informações se destacam no universo de sua amostragem, das 15 bibliotecas, quatro não têm nenhum tipo de mídia social; e por conseguinte, quatro bibliotecas utilizam as duas mídias, tanto o *Facebook* e o *Instagram*; cinco bibliotecas utilizam somente o *Facebook*; e duas bibliotecas e o SIBi usam apenas o *Instagram*.

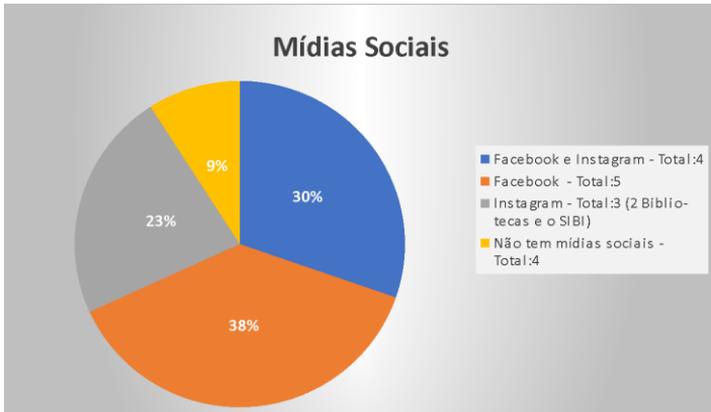
**Quadro 2** – Bibliotecas do IFRJ e as mídias sociais.

<b>BIBLIOTECAS DO IFRJ E AS MÍDIAS SOCIAIS</b>		
<b>BIBLIOTECAS</b>	 <b>FACEBOOK</b>	 <b>INSTAGRAM</b>
Campus Arraial do Cabo	x	x
Campus Belford Roxo		
Campus Duque de Caxias	x	x
Campus Engenheiro Paulo de Frontin	x	
Campus Mesquita (Avançado)		x
Campus Nilópolis	x	x
Campus Niterói		x
Campus Paracambi	x	
Campus Pinheiral		
Campus Realengo	x	x
Campus Resende (Avançado)		
Campus Rio de Janeiro	x	
Campus São Gonçalo	x	
Campus São João de Meriti		
Campus Volta Redonda	x	
Reitoria – SIBI		x

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Mediante ao que foi exposto, o universo da amostra de um total de 15 bibliotecas e mais o Sistema integrado das Bibliotecas do IFRJ (SIBi), demonstrou os seguintes resultados: 38% usam somente o *Facebook*, 30% utilizam os dois: *Instagram* e *Facebook*, 23% manuseia somente o *Instagram* e 9 % não utilizam nenhum tipo de mídia social e também não se sabe o porquê da não utilização. Esses dados foram ilustrados na Figura 1.

**Figura 1** – As mídias sociais nas bibliotecas do IFRJ.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

As análises dos conteúdos das postagens foram feitas no período de 12 de março de 2020 até a data 25 de maio de 2020. Com intuito de organizar o volume de informação, as postagens foram contabilizadas de acordo as seguintes categorias, a saber:

- Divulgação de filmes;
- Divulgação de livros;
- Divulgação de eventos;
- Divulgação de periódicos;
- Notícias verídicas sobre COVID-19;
- Datas comemorativas;
- Mensagens (Situações engraçadas, frases de ânimo, autoajuda em meio a pandemia);
- Fotos do ambiente da biblioteca;
- Divulgação de serviços técnicos (ABNT, LATTES);
- Notícias sobre *Fake News*.

Nos itens a seguir, serão foram apresentadas e analisadas as bibliotecas que possuem mídias sociais: *Facebook* e *Instagram*. Apresenta-se a análise dos conteúdos coletados em duas etapas: a primeira as postagens feitas no *Facebook* e o segundo gráfico se baseou nas informações postadas no *Instagram*. O objetivo dos quadros separados (Quadros 3 e 4) é de fornecer uma visão geral das práticas relativas à utilização das mídias sociais nas Bibliotecas do IFRJ. Os dados foram somados e demonstrados em porcentagem conforme as Figuras 2 e 3.

**Quadro 3** – Categorias de conteúdo das mídias sociais das Bibliotecas do IFRJ – *Facebook*.

CATEGORIAS DE CONTEÚDOS – BIBLIOTECAS IFRJ										
FACEBOOK										
<i>Campi/ Biblioteca/ Conteúdo</i>	Campus Arraial do Cabo	Campus Duque de Caxias	Campus Eng.º Paulo de Frontin	Campus Nilópolis	Campus Paracambi	Campus Realengo	Campus Rio de Janeiro	Campus São Gonçalo	Campus Volta Redonda	Total
Divulgação de filmes	2	7	0	0	0	0	2	0	2	13
Divulgação de livros e plataformas digitais de obras	8	31	2	7	6	0	2	0	6	62
Divulgação de eventos virtuais	11	32	1	2	5	0	7	1	4	63
Divulgação de periódicos	2	4	0	1	2	0	0	0	1	10

Notícias verídicas sobre COVID-19	6	34	9	11	5	1	6	1	2	75
Datas comemorativas	7	16	1	5	0	2	0	0	3	34
Mensagens	8	17	0	9	0	5	0	0	20	59
Fotos do ambiente da biblioteca	0	2	2	2	0	0	0	0	0	6
Divulgação de serviços técnicos (ABNT, LATTES)	2	5	0	3	4	3	1	1	4	23
Notícias sobre Fake News	3	7	0	2	1	1	1	0	0	15
TOTAL GERAL POSTAGENS CAMPUS	49	154	15	42	23	12	19	03	42	34

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Conforme o Quadro 3, foram analisadas um total de nove bibliotecas dos *campi* que apresentam página no *Facebook*. O universo da amostragem demonstrou que o *ranking* dos conteúdos divulgados nessa mídia, a saber: 1º lugar – Notícias verídicas acerca da COVID-19 com 75 postagens (Figura 2); 2º lugar – Divulgação de eventos virtuais com 63 postagens e 3º lugar – Divulgação de livros e plataformas digitais com 62 postagens. Esse estudo remete à preocupação dos profissionais da informação em divulgar a informação verídica com qualidade e transparência no que tange o assunto acerca da pandemia que o mundo está vivenciando. O *Facebook* teve um percentual de 37% de notícias verídicas acerca da COVID-19, 32% divulgação de eventos, 31% divulgação de livros e plataformas virtuais.

Pelo fato de o IFRJ não possuir uma plataforma de livros digitais, faz com que os profissionais da informação não tenham material para divulgação. As postagens realizadas representada por 31%, a maioria são plataformas liberadas por outras instituições. A seguir, a Figura 3 representa abaixo a amostragem do *ranking* dos conteúdos do *Facebook*.

Conforme o Quadro 4, foram analisadas no *Instagram* um total de seis bibliotecas dos *campi* e um sistema de biblioteca do IFRJ, total de sete bibliotecas; essa análise destaca uma amostragem de *ranking* dos conteúdos diferentes da outra mídia do *Facebook*, a saber: 1º lugar – Divulgação de eventos virtuais com 37 postagens; 2º lugar – Divulgação de livros e plataformas digitais com 36 postagens; 3º Mensagens – com 35 postagens que retrata frases de livros, frases de ânimo e autoajuda em meio a essa pandemia.

É necessário ressaltar que o sistema integrado de bibliotecas do IFRJ (SIBi), Campus Avançado de Mesquita (IFRJ) e Campus Arraial do Cabo (IFRJ) têm poucas postagens por conta dos primeiros acessos no *Instagram* serem feitos no mês de maio de 2020. Notou-se também, que no período mencionado da pesquisa, a Biblioteca do Campus Realengo fez mais postagens no *Instagram* do que no *Facebook*.

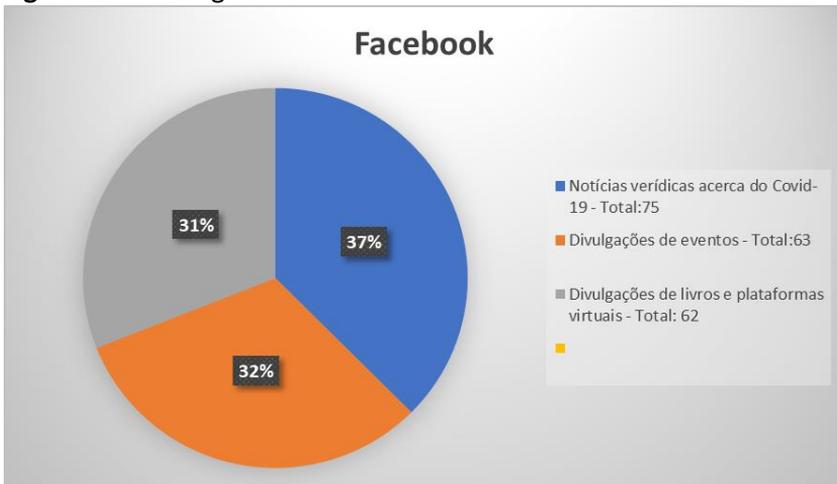
A análise do conteúdo do *Instagram* demonstra maior uso de informações acerca 34% divulgação de eventos, e quase empatados os conteúdos de 33% de divulgação de livros e plataformas virtuais e 33% mensagens.

**Figura 2** – Notícias verídicas acerca da COVID-19 – Campus Duque de Caxias.



Fonte: Facebook (2020).

**Figura 3** – Ranking dos conteúdos no Facebook.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

**Quadro 4** – Categorias de conteúdo das mídias sociais das Bibliotecas do IFRJ – *Instagram*.

	<b>CATEGORIAS DE CONTEÚDOS – BIBLIOTECAS IFRJ</b>							
	<b>Instagram</b>							
<i>Campi/Biblioteca/Conteúdo</i>	Campus Arraial do Cabo	Campus Duque de Caxias	Campus Mesquita (Avançado)	Campus Nilópolis	Campus Niterói	Campus Realengo	SIBI/REITORIA	<b>TOTAL</b>
Divulgação de filmes	1	4	0	0	0	0	0	<b>5</b>
Divulgação de livros e plataformas virtuais	4	10	4	4	2	4	8	<b>36</b>
Divulgação de eventos virtuais	2	16	0	2	4	6	7	<b>37</b>
Divulgação de periódicos		2	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Notícias verídicas sobre COVID-19	1	6	0	2	4	6	4	<b>23</b>
Datas comemorativas		4	0	3	3	4	7	<b>21</b>
Mensagens	4	7	0	17	2	3	2	<b>35</b>
Fotos do ambiente da biblioteca	1	3	0	0	0	1	1	<b>6</b>

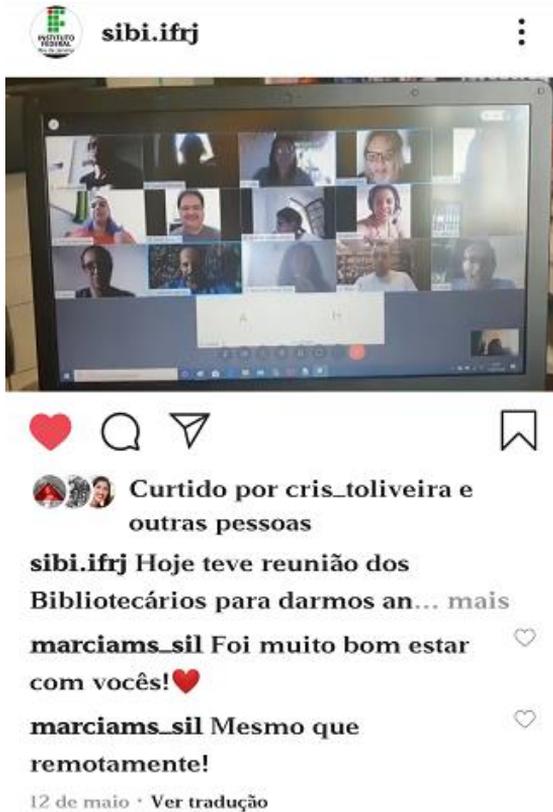
Divulgação de serviços técnicos (ABNT, LATTES)	2	2	0	1	0	13	2	<b>20</b>
Notícias sobre Fake News		3	0	1	0	0	0	<b>4</b>
<b>TOTAL GERAL POSTAGENS DO CAMPUS</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>188</b>

Fonte: dados da pesquisa (2020).

Uma possível hipótese referente à porcentagem de 34% sobre a divulgação de eventos sejam as *lives* (programa gravado ao vivo) institucionais (Figura 4). Isso demonstra a preocupação em convidar os seus usuários a informações acerca do ambiente da instituição. A Figura 5 aborda a análise do *ranking* dos conteúdos do *Instagram* mais postados.

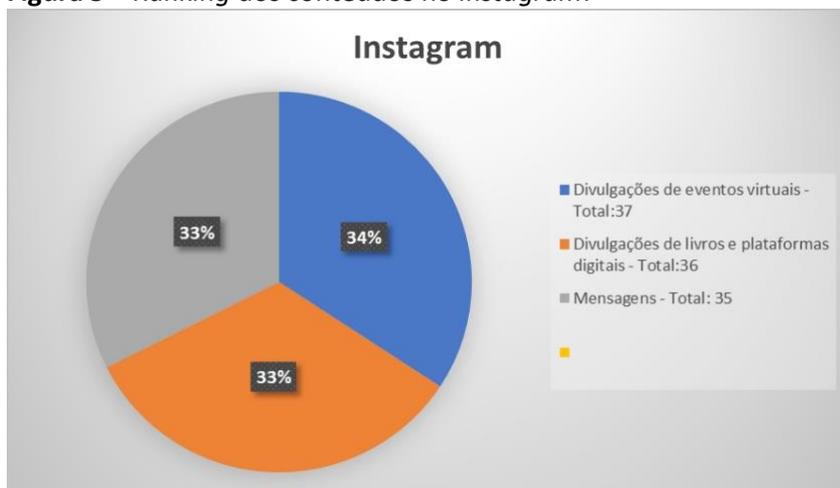
Foi possível identificar, neste estudo, a aproximação das bibliotecas do IFRJ com seus usuários através do uso da mídia social. Esses dados evidenciam os conteúdos em relação com o seu cotidiano vivenciado, os valores e missão das bibliotecas em questão, suas responsabilidades de divulgação de evento em consonância com capacitação profissional e conhecimento aos seus usuários.

**Figura 4** – Divulgação de eventos virtuais – SIBi.



Fonte: *Instagram* (2020).

**Figura 5 – Ranking dos conteúdos no Instagram.**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho remoto desses profissionais do IFRJ demonstrou um desafio, advindo de mudança abrupta para toda a sua comunidade através de acesso às informações remotas. Esses profissionais tiveram a preocupação, sobretudo, em trazer postagens do cotidiano apresentados com responsabilidade, principalmente, focado na missão institucional.

Foi vivenciado, um processo de soluções e alternativas para adequação do usuário, atendendo a sua demanda de forma virtual. Para tanto, o profissional deve ter conhecimento de diversas fontes confiáveis, por isso, foi inserido nessas mídias sociais, os conteúdos apresentados nos gráficos por apresentá-los alternativas: Notícias verídicas acerca da COVID-19, Divulgação de Eventos virtuais, Divulgação de livros e plataformas virtuais, mensagens. Este estudo apresentou a eficácia de tais atividades para sua comunidade.

#### **REFERÊNCIAS**

- BATISTA, F. P. S. **Gestão de marcas por meio das redes sociais:** um estudo sobre a utilização do Facebook. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.
- BITTENCOURT, R. N. Pandemia, isolamento social e colapso global. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 19, n. 221, p. 168-178, 28 mar. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a saúde**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. Acesso em: 23 maio 2020.

AMBOIM, L. G.; BEZERRA, E. P.; GUIMARÃES, Í. J. B. Pesquisando na internet: uma análise sobre metodologias utilizadas em dissertações de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 123-134, 2015.

CAMPELLO, B. **Introdução ao controle bibliográfico**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

MOUTINHO, S. O. M. **Práticas de leitura @ na cultura digital de alunos de ensino técnico integrado do IFPI – Campus Teresina do Sul**. 2014. 186 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2014.

TARGINO, R. Como as bibliotecas têm utilizado as redes sociais. **Biblio Cultural Informacional**. Disponível em: <https://biblio.cartacapital.com.br/como-as-bibliotecas-tem-utilizado-as-redes-sociais/>. Acesso em: 20 maio 2020.

ZATTAR, M. Competência em Mídia e em Informação no ensino em Biblioteconomia: um breve relato de experiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 272-279, jan. 2017.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 285-293, novembro 2017.

# **ATUAÇÃO DE ARQUIVISTAS EM ÉPOCA DE PANDEMIA – O CASO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA (MPBA)**

Aloisio Oliveira Ramos

## **1 INTRODUÇÃO**

Em nossa caminhada profissional, imaginamos estar preparados para as intempéries da profissão, porém, de forma impensada, somos surpreendidos e confrontados com uma realidade hostil proveniente de uma pandemia. Em questão de semanas, todo um planejamento para a temporada é colocado em suspensão. Quais os caminhos a seguir mediante a indefinição que nos cerca? Motivado com o objetivo de compartilhar as experiências adquiridas com a modernização da gestão institucional, buscamos descrever a atuação do profissional arquivista no âmbito do Ministério Público do estado da Bahia (MPBA) contextualizando os avanços obtidos na gestão documental ao longo dos anos e das ações adotadas pela instituição para o enfrentamento à COVID-19.

## **2 GESTÃO ARQUIVÍSTICA**

Sobre Gestão Arquivística de Documentos, o e-ARQ Brasil (2011) diz que:

Os documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades de um órgão ou entidade, independentemente do suporte em que se apresentam, registram suas políticas, funções, procedimentos e decisões.

Enquanto a Lei Delegada n.º 52 de 31 de maio de 1983 do Governo da Bahia, em seu Art. 1º declara que “É dever do poder público a proteção especial aos documentos de arquivo como elementos de prova e instrumentos de pesquisa e apoio à administração, à cultura e ao desenvolvimento científico e tecnológico”. Já a Lei Federal do Brasil n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, em suas disposições gerais, informa que:

Art. 1º - É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

Art. 3º - Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

A Gestão de documentos é a premissa para a sistematização dos arquivos. No MPBA, a Gestão Documental faz parte do Plano Estratégico 2011-2023, tendo como estratégia a Melhoria do Processo de Gestão Documental, contemplando as seguintes ações estratégicas:

- a) Elaborar e implementar projeto visando dotar o MPBA de mecanismos voltados à digitalização de todos os documentos institucionais, inclusive os documentos que compõem os procedimentos investigatórios finalísticos;
- b) Elaborar e implementar projeto objetivando ampliar o acesso a documentos considerados importantes para a preservação da memória e desenvolvimento das ações institucionais;
- c) Elaborar e implementar projeto de capacitação dos servidores da Instituição em gestão documental;
- d) Elaborar e implementar projeto visando à atualização de atos, instruções normativas e sistemas informatizados existentes na área de gestão documental;
- e) Elaborar e implementar projeto de padronização dos processos de seleção, arquivamento e descarte dos documentos relevantes da Instituição, na capital e no interior, a partir da atualização de Tabela de Temporalidade Documental (TTD);
- f) Elaborar e implementar projeto visando à criação de uma rede de gestores documentais, em todas as unidades, da capital e do interior, sob o gerenciamento de uma unidade central, na sede administrativa da Instituição.

Em paralelo com essas metas, encontramos-nos inseridos em outra ação institucional, que diz respeito à implantação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) dos processos de Transferência e Eliminação de Documentos. Sobre o SEI, o MPBA fez a seguinte descrição em seu portal destinado para essa ferramenta:

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), escolhido como a solução de processo eletrônico no âmbito do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN).

O SEI é uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, proporcionando a virtualização de processos administrativos e documentos. O Sistema permite que unidades, mesmo distantes fisicamente, atuem de forma simultânea no mesmo documento, o que colabora para reduzir o tempo de realização das atividades.

Mediante as ações realizadas ao longo dos anos, foi possível que a Coordenação de Documentação e Arquivo pudesse adotar o *home office* como regime prioritário nesse momento de isolamento social. O trabalho presencial no Arquivo Central ficou restrito a casos excepcionais, e ações foram adotadas para estes momentos, tais como:

- a) Agendamento de horários entre as partes envolvidas (Unidades – Coordenação de Documentação e Arquivo), através do telefone, *Teams* ou *e-mail*;
- b) Obrigatoriedade do usuário na utilização de máscaras e cumprimento das demais medidas protetivas, como a utilização de álcool gel. Os servidores do Setor seguem na utilização dos EPI's (Luvas, máscaras e óculos);
- c) Espaçamento de pelo menos 1,5 m entre o atendente e o usuário;

- d) Quando devolvido, o procedimento será colocado em quarentena por 14 dias, para posteriormente ser acondicionado no seu respectivo local de guarda.

Sobre a importância da quarentena Van Doremalen et al. (2020 apud VAM DE BERG, 2020) dizem que:

A etapa da quarentena visa: Proteger a saúde do profissional de possíveis microrganismos, como o coronavírus (COVID-19), uma vez que pesquisas recentes apontam a sobrevivência deste vírus em algumas superfícies por até 9 dias. Aço inoxidável – até 3 dias; Plástico – até 3 horas; Papel – até 4 dias; Cobre – 4 horas; Metal – entre 5 e 9 dias; Aerossolizada/Poeira – 40 minutos a 2 horas 30 minutos. (VAN DOREMALEN et al., 2020 apud VAM DE BERG, 2020).

Visando a integridade dos seus servidores e da sociedade, o MPBA veio publicando atos que versam sobre os cuidados inerentes a proteção e combate à COVID-19 e diretrizes da Instituição (Tabela 1):

**Tabela 1 – Publicações institucionais destinadas aos assuntos referentes à pandemia.**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>DATA DE PUBLICAÇÃO</b>	<b>OBJETO</b>	<b>DETALHAMENTO</b>
Portaria nº 519/2020	13/03/2020	Dispõe sobre as medidas emergenciais e provisórias de prevenção ao novel coronavírus (SARS-coV-2) e à COVID-19, doença provocada pelo referido agente etiológico, no âmbito do Ministério Público do estado da Bahia	
Portaria nº 538/2020	18/03/2020	Dispõe sobre novas medidas emergenciais e provisórias de prevenção ao novo coronavírus (SARS-coV-2) e à COVID-19, doença provocada pelo referido agente etiológico, no âmbito do Ministério Público do estado da Bahia, aplicáveis até 30/03/2020, inclusive, passíveis de prorrogação.	Até 30/03/2020
Portaria nº 560/2020	23/03/2020	Complementa as disposições referentes às medidas emergenciais e provisórias de prevenção ao novel coronavírus (SARS-coV-2) e à COVID-19, doença provocada pelo referido agente etiológico, no âmbito do Ministério Público do estado da Bahia, referidas nas Portarias nºs. 519, de 13 de março de 2020 e 538, de 17 de março de 2020	Suspende o expediente no dia 23/02/2020 a partir das 12:00
Portaria nº 566/2020	24/03/2020	Estabelece, no âmbito do Ministério Público do Estado da Bahia, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento de suas atividades, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo coronavírus – Covid-19, e garantir à sociedade o acesso aos seus serviços neste período emergencial, com base no disposto na Lei nº 13.979/2020, Portaria nº 519/2020, Portaria nº 538/2020 e Resolução CNJ nº 313/2020.	Até 30/04/2020
Ato Normativo 07/2020	24/03/2020	Dispõe sobre medidas de redução, contenção e controle de gastos com custeio e investimento para o ano de 2020 no âmbito do Ministério Público do Estado da Bahia.	Contingenciamento de 30% no orçamento das Unidades Gestoras, limitação de algumas despesas e criação do comitê de repactuação orçamentária.

Portaria nº 723/2020	17/04/2020	Dispõe sobre medidas complementares de prevenção ao novel coronavírus (SARS-coV-2) e à COVID-19, doença provocada pelo referido agente etiológico, no âmbito do Ministério Público do Estado da Bahia, passíveis de prorrogação.	As disposições previstas nesta e nas Portarias PGJ nº 519/2020, 538/2020 e 566/2020, perdurarão, no que couber, até a data de 30 de maio de 2020, passível de prorrogação, ou até disposição ulterior desta Procuradoria-Geral de Justiça. O atendimento ao público, mantidas as disposições já elencadas sobre a matéria, e dentro do Plantão Extraordinário previsto na Portaria nº 566/2020, fica restrito exclusivamente aos casos de perecimento do direito e risco à vida e à saúde.
Cartilha – Prevenção ao Coronavírus	04/05/2020	Dispõe sobre a Prevenção ao coronavírus e Orientações e dicas para atuação em teletrabalho.	Esta cartilha tem por finalidade auxiliar membros, servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as) do MPBA sobre as orientações e dicas para atuação em teletrabalho e dicas a respeito das medidas preventivas em relação ao contágio pelo novo coronavírus (COVID-19).

<p>Ato nº 324/2020</p>	<p>23/05/2020</p>	<p>Dispõe sobre a Suspensão do expediente para o exercício de 2020 nos órgãos do Ministério Público do Estado da Bahia, nas datas que indica.</p>	<p>Em continuidade ao conjunto de medidas emergenciais e provisórias voltadas à prevenção da propagação e transmissão do novo coronavírus no âmbito da instituição, e, sobretudo, considerando o disposto no Decreto nº 19.722/2020, do Governador do Estado, que dispõe sobre antecipações de feriados estaduais, além do Decreto Judiciário nº 300/2020, que adequa o funcionamento dos órgãos judiciários ao novo calendário, fica alterado o cronograma de datas com suspensão de expediente nas unidades do MPBA.</p>
----------------------------	-------------------	---	--

Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir, uma exposição cronológica das ações adotadas pela Instituição no decorrer desse percurso para um melhor entendimento sobre o nível organizacional atingido:

1. Lei Delegada n.º 52 de 31 de maio de 1983 do Governo da Bahia;
2. Implantação da Comissão de Avaliação de Documentos (Portaria 353/2004);
3. Ato Normativo MPBA n.º 006, de 02 de setembro de 2004;
4. Instrução Normativa MPBA n.º 05, de 25 de agosto de 2005;
5. A Fundação Pedro Calmon – Centro de Memória e Arquivo Público da Bahia apresentou o seu parecer favorável ao Código de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos do MPBA, considerando que os mesmos estão fundamentados na Lei Federal n.º 8.159/91 e nas normas ditadas pelo CONARQ (14 de julho de 2005);
6. Aprovação da Tabela de Temporalidade de Documentos – Atividade Meio - Portaria SGA MPBA n.º 037/2005, de 25 de agosto de 2005;
7. Organização do Arquivo Central seguindo os parâmetros estabelecidos no Ato e Instrução Normativa vigentes, respeitando as diretrizes da Tabela de Temporalidade de Documentos – 2005;
8. Consultoria aos Órgãos e Unidades estabelecidos na Capital – 2006 a 2009;
9. Ciclo de visitas técnicas nas Promotorias estabelecidas no interior do Estado - 2006 a 2009;
10. Inclusão da Gestão de Arquivos no curso de adaptação funcional para os novos servidores da Instituição – Iniciado em 2011;
11. Mudança do Arquivo Central para a nova sede, num local projetado para essa finalidade, contando com a instalação de arquivos deslizantes e espaços destinados para recebimento, conferência e restauro (quando necessário) – 2011;
12. Curso de Gestão Documental para servidores da Instituição – 2012/2013;
13. Lançamento do Manual de Arquivo – Gestão de Documentos de Arquivos – 2014;
14. Aprovação da Tabela de Temporalidade Documentos – Atividade Finalística, Corregedoria e Secretaria Geral – Portaria SGA MPBA n.º 306, de 28 de dezembro de 2015.

15. Início do processo de digitalização dos acervos permanentes – 2017;
16. Como Gestor da Coordenação de Documentação e Arquivo, me tornei membro das seguintes Comissões:
  - a. Membro do Grupo de Trabalho para implantação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI (Portaria n.º 185/2017);
  - b. Membro da Comissão Coordenadora do Projeto Memorial do Ministério Público do Estado da Bahia (Portaria n.º 859/2017);
  - c. Através da Portaria nº 1373/2017 fui nomeado Presidente da Comissão de Avaliação de Documentos. Vale destacar que a Coordenação de Documentação e Arquivo sempre fez parte dessa Comissão.

### **3 PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL**

Como foi possível observar no tópico antecessor, o processo de digitalização dos acervos permanentes do MPBA teve seu início em 2017, 12 anos após a publicação da Tabela de Temporalidade da Atividade Meio, e dois anos após a da Tabela de Temporalidade Finalística, e seguiu seu curso considerando todas as etapas fundamentais para tal finalidade.

O MPBA é composto por 29 Promotorias de Justiça Regionais, destinadas a coordenar e prestar auxílio material e técnico às atividades das Promotorias de Justiça do interior que integram as respectivas regiões, que englobam 197 cidades. Segundo os dados da última mensuração, 109.925 procedimentos haviam sido digitalizados, totalizando 6.037.151 imagens.

Vale salientar que o MPBA não elimina documentos que foram digitalizados. Os documentos classificados como permanente e/ou com valor histórico-probatório são mantidos. As eliminações realizadas são aquelas nas quais as tipologias documentais estão contempladas nas Tabelas de Temporalidade (Atividade Meio e Finalística), seguindo todos os procedimentos adotados no Ato e na Instrução Normativa e descritos no Manual de Arquivo, e no Guia Simplificado de Práticas Administrativas.

Entre os ganhos obtidos com o processo, podemos elencar:

- a) Contribuição para o amplo acesso e disseminação das informações, com a visualização imediata dos documentos digitalizados via sistema;
- b) Redução do tempo das atividades que exigem a análise dos documentos;
- c) Preservação e segurança do acervo institucional. A diminuição da exposição e manuseio dos documentos, garantindo uma maior durabilidade dos documentos;
- d) Os documentos digitalizados como elementos de suporte para o Memorial.

O foco do processo de digitalização foi a disseminação e agilidade da recuperação da informação, aliado a isso a preservação da Memória Institucional. Sobre Memória institucional, Rezende (2016) declara que:

Os produtos de um Projeto de Memória Institucional devem ser compreendidos como um meio eficaz para a manutenção da informação com vistas à gestão organizacional. Pode servir, sim, à pesquisa para produção de conhecimento, inovação e tomadas de decisões estratégicas e, quanto maior o seu alcance, mais decisivo o seu papel na construção, e definição, de uma Identidade Institucional e sua inserção na sociedade (RESENDE, 2016, s.p.).

Através da Portaria n.º 859/2017, foi instituída a Comissão Coordenadora do Projeto Memorial do Ministério Público do estado da Bahia, designando os seus integrantes:

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, no uso das suas atribuições legais, com fundamento no artigo 15, inciso V, da Lei Complementar Estadual n.º 011 de 18 de janeiro de 1996 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia), RESOLVE  
Art. 1º. Fica instituída a Comissão Coordenadora do Projeto Memorial do Ministério Público, com o objetivo de conduzir o processo de implantação do Memorial do Ministério Público do Estado da Bahia

Art. 2º A Comissão Coordenadora do Projeto Memorial do Ministério Público será composta por integrantes dos seguintes órgãos/unidades do MPBA:

I - Procuradoria Geral de Justiça Adjunta, que a coordenará; II - Centro de Apoio Operacional dos Direitos Humanos; III - Centro de Apoio Operacional de Defesa da Educação; IV - Núcleo de Defesa do Patrimônio Histórico, Artístico e Cultural; V - Secretaria Geral; VI - Assessoria de Publicidade; VII - Assessoria de Imprensa; VIII - Assessoria de Cerimonial; IX - Diretoria de Engenharia e Arquitetura; X - Diretoria de Programação e Gestão Orçamentária; XI - Biblioteca; XII - Coordenação de Documentação e Arquivo - Arquivo Central.

Salvaguardar a história e a memória do Ministério Público do estado da Bahia através da implantação do Memorial Institucional, ratificando a importância e a relevância histórica e atual da instituição para a sociedade baiana. Foi com esse objetivo que foi desenvolvido projeto Memorial Institucional do Ministério Público da Bahia, que contou com as seguintes fases:

### **1ª FASE: Fase inicial**

Descrição das tarefas:

- Criação da Comissão Organizadora; Definição das atribuições da comissão; Elaboração do ato; Publicação do ato; Definição de cronograma do projeto; Realização de reuniões mensais; Reformar a Galeria de Procuradores-Gerais de Justiça; Elaborar cronograma físico-financeiro; Pesquisar estruturas de outros memoriais; Pesquisar revisões bibliográficas referente a memorial; Pesquisar acervos, elementos patrimoniais de integração ao projeto; Realizar visitas a instituições que possuem Memorial Institucional; Solicitar parcerias com instituições de ensino superior da Região Metropolitana de Salvador com destaque às universidades para a participação de pesquisadores e estagiários e obtenção de conteúdo sobre atuação do MP.

## **2ª FASE: Realização de pesquisa, selecionar conteúdos informacionais e patrimoniais de cultura material e imaterial**

Descrição das tarefas:

- Definir objetivos e relevância dos temas das pesquisas, delimitando o período e amplitude; Pesquisar unidades do Ministério Público do estado para obtenção de acervo histórico; Pesquisar documentos nos acervos da biblioteca e nos arquivos do Ministério Público do estado da Bahia, destacando momentos chave da História da Bahia; Pesquisar documentos em instituições arquivísticas, bibliográficas, documentais e museológicas públicas; Organizar acervo oral/visual com uso da técnica de entrevistas abordando integrantes, ex-integrantes e personalidades baianas sobre a história da instituição; colher depoimentos complementando dados da pesquisa; preparar roteiro da entrevista, agendar data, preparar equipamentos de audiovisual, descrever e fotografar; criar relação de membros ativos e inativos, começando pelos Procuradores-Gerais e procuradores; Coletar materiais como, fotos históricas, recorte de jornais e revistas que traduzam a história do MP.

## **3ª FASE: Catalogação, organização do acervo e modos de difusão/divulgação**

Descrição das tarefas:

- Organizar e inventariar os objetos e documentos, integrantes do acervo material e imaterial, seguindo os princípios de museologia, biblioteconomia, arquivologia e da comunicação; Selecionar o acervo que será utilizado e a forma de exposição; Produzir conteúdo audiovisual com dados coletados para amplo acesso; Apresentar resultado parciais e final das pesquisas aos solicitantes do Projeto.

## **4ª FASE: Criação do Memorial (estrutura física, acervo e patrimônio de circulação)**

Descrição das tarefas:

- Solicitar elaboração do projeto arquitetônico do Memorial; Validar projeto arquitetônico; Executar projeto arquitetônico; Adquirir expositores e totens

eletrônicos; Realizar solenidade de inauguração do Memorial Institucional do MPBA; Identificar convidados; Enviar convites/releases.

A Gestão da Coordenação de Documentação e Arquivo foi atuante na Comissão, desenvolvendo pesquisas nos acervos para levantamento de informações que pudessem contribuir para preencher lacunas existentes no processo de resgate histórico.

Alguns dos itens resgatados no Arquivo Central que fazem parte do acervo físico do Memorial:

Livros de Registros:

A – PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Apelações civeis Ano: 1925 a 1948.

B – DIRETORIA DO INTERIOR Promotores Publicos Ano: 1941.

C – CORTE DE APPELAÇÃO Registro de Promotores Publicos Ano: 1944.

D – PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Registro de Adjunctjos de Promotores Publicos Ano: 1912 a 1936.

E – PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Registro de Promotores Publicos Nomeações: 1911 a 1936.

F – (SEM IDENTIFICAÇÃO NA CAPA) Nomeação mais antiga – 1999 Última nomeação – 1938.

G – PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Apelações Criminaes Ano: 1925 a 1948.

H - PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Registro de Promotores Publicos Nomeações: 1912 A 1947.

I – SECRETARIA DO (trecho ilegível) E JUSTIÇA Serviço de Administração Promotores Publico Ano: 1950

Outros:

J – ORDEM DE SERVIÇO – Autorização para as obras de restauração e reconstrução da sede de Nazaré, assinada em 08 de maio de 2001, pelo Governador César Borges.

L – ASSENTAMENTOS DOS PROCURADORES.

Sobre a interface dos suportes documentais como suporte para o Memorial, Santos (2017) declara que:

A sinergia entre conceitos e percepções referentes ao acervo arquivístico produzido pelo Ministério Público Brasileiro em seus diversos formatos e suportes, do papel aos documentos

digitais, a sua história e valorização das memórias institucionais são condições positivas e fundamentais para a concretização das atividades e serviços dos Memoriais (SANTOS, 2017, s. p.).

A inauguração do espaço físico do Centro de Memória e Cultura do MPBA ocorreu no dia 11 de outubro de 2018. Brito (2018) assim descreveu o evento:

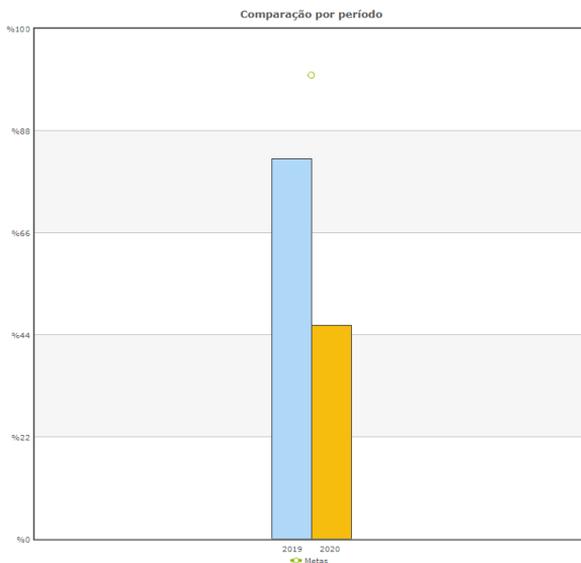
O Ministério Público estadual inaugurou hoje, dia 11, o espaço físico do Centro de Memória e Cultura da Instituição, localizado no terceiro andar da sede do MP no Centro Administrativo da Bahia (CAB), em Salvador. O memorial conta com vitrines que trazem documentos e peças históricas do cotidiano do órgão, produções sobre seu quarto centenário, registros da greve dos membros na década de 1980 e do processo de interiorização.

É possível ver cadernos de anotações, recortes de jornais, fotos de eventos, peças de honrarias, entre outros documentos. Esse material é uma amostra do que material está sendo coletado e progressivamente disponibilizado no site do Centro de Memória (<http://www.memorial.mpba.mp.br/>), lançado em dezembro do ano passado e já acessível ao público. No espaço físico, há três terminais onde o visitante pode acessar a versão virtual do memorial.

## **4 PROSPECTIVAS**

Sobre a questão da projeção que tínhamos para o 1º semestre referente às ações que fazem parte do Plano Plurianual (PPA), ficou evidente para nós que existe o comprometimento das metas estabelecidas no planejamento (Figura 1):

**Figura 1 – Ações do Plano Plurianual**



Fonte: Dados da pesquisa.

Como podemos atestar na Figura 1, de janeiro a maio de 2019, 82% das metas já haviam sido alcançadas, enquanto para o mesmo período de 2020, estacionamos em 46%.

Mediante indefinição de cenário, um novo direcionamento foi dado, que diz respeito à priorização daquilo que pode ser desenvolvido via sistemas institucionais, e o atendimento ao usuário. Somente com a revogação do sistema de isolamento social adotado será possível reavaliar as metas estipuladas para o ano, e o que seguirá em curso após contingenciamento orçamentário.

## REFERÊNCIAS

BAHIA. **Lei Delegada nº 52 de 31 de maio de 1983 – Proteção dos arquivos públicos e privados.** Disponível em:

<http://www.legislabahia.ba.gov.br/documentos/ld-no-52-de-31-de-maio-de-1983>. Acesso em: 20 abr. 2020.

BRASIL. **Lei Federal do Brasil n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm). Acesso em: 19 maio 2020.

BRASIL. **Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10278.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10278.htm). Acesso em: 17 maio 2020.

BRITO, G. **Inaugurado espaço físico do Centro de Memória e Cultura do MP baiano**. Disponível em: <https://www.mpba.mp.br/noticia/44045>. Acesso em: 24 maio 2020.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos/Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. 1.1. versão. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. 136 p.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Conhecendo o Ministério Público**. Disponível em: <https://www.mpba.mp.br/sites/default/files/oqueue/files/assets/basic-html/page1.html>. Acesso em: 20 maio 2020.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Memorial Institucional do Ministério Público da Bahia**. S.l., 2017.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Guia Simplificado de Práticas Administrativas**. Ministério Público. Superintendência de Gestão Administrativa. Salvador: Ministério Público, Assessoria de Publicidade, 2013. 77 p.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Manual de Arquivo - Gestão de Documentos de Arquivo**. MPBA. 2014. 28 p.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Sobre SEI!** Disponível em: <https://portalsei.mpba.mp.br/>. Acesso em: 18 maio 2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA. **Plano Estratégico 2011-2023**. Coordenadoria de Gestão Estratégica - MPBA. Edição Atualizada, 2020. 148 p.

RAMOS, A. O. **Resgate da Memória do Ministério Público: Relatório Técnico**. S.l., 2018. 16 p.

REZENDE, E. **Para quem um Projeto de Memória Institucional?** Disponível em: <https://eliana-rezende.com.br/memoria-institucional-ferramenta-de-gestao-estrategica/>. Acesso em: 18 maio 2020.

SANTOS, L. A. **As raízes e as antenas dos Memoriais do Ministério Público Brasileiro**. Disponível em: [http://www.memorial.mppr.mp.br/arquivos/File/Espaco\\_Memorial\\_do\\_MP\\_Leandro\\_Alves\\_dos\\_Santos.pdf](http://www.memorial.mppr.mp.br/arquivos/File/Espaco_Memorial_do_MP_Leandro_Alves_dos_Santos.pdf). Acesso em: 13 maio 2020.

VAM DE BERG, T. V. **Recomendações para a proteção da saúde dos profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, e a preservação dos documentos em suporte papel em tempos de COVID-19**. S.l., 19 abr. de 2020.

## **SOBRE AS ORGANIZADORAS**

### **DANIELA SPUDEIT**

Professora no curso de graduação em Biblioteconomia e no Programa de Pós-Graduação de Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutoranda e Mestra em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) na área de Competência em informação onde participa do Grupo de Pesquisa GPCIn. Contato: danielaspudeit2@gmail.com

### **CLAUDIA SOUZA**

Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Bibliotecária (UNIRIO); Arquivista (UFF) e possui MBA em Gestão Empresarial e Sistemas de Informação(UFF); Criadora de Conteúdo Digital no *Blog* Bibliotecária em Construção desde 2016. Contato: claudia.bs.souza@gmail.com



## **SOBRE OS AUTORES E AUTORAS**

### **ADRIANA DOS SANTOS ROSA**

Doutoranda em Ciência da Informação Pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA. Mestre em Ciência da Informação. Pedagoga, Professora da Rede Municipal de Ensino de Lauro de Freitas/Bahia. Contato: asradrianarosa@gmail.com

### **ALESSANDRA MARTINS PAULINO PIRES**

Bibliotecária. Especialista em Informática Instrumental aplicada a Educação. Atua na Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL. Contato: alessandra.pires@unisul.br

### **ALOISIO OLIVEIRA RAMOS**

Coordenador da Coordenação de Documentação e Arquivo e Presidente da Comissão de Avaliação de Documentos do MPBA. Especialista em Metodologia do Ensino Superior com Ênfase em Novas Tecnologias e Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Contato: aloisio.ramos@mpba.mp.br

### **ANA PAULA MATOS BAZÍLIO**

Doutoranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade pela Universidade Federal de São Carlos – UFSCar (2019). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (2014). Possui MBA em Administração em Sistemas de Informação pela Universidade Federal Fluminense (2002). Bacharela em Biblioteconomia e Documentação pela UFF (2002). Atualmente, atua como Bibliotecária na Biblioteca de Pós-Graduação em Geoquímica, no Instituto de Química da Universidade Federal Fluminense. Contato: anapaulambazilio@gmail.com

### **ANGÉLICA S. COIMBRA FRANCO**

Professora no curso de Sistemas de Informação na Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). Formada em Administração, com especialização em Tecnologias da Computação e Informática na Educação, mestre em Administração Pública, doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina. Contato: angelica.coimbra@unimontes.br

## **ANTÔNIO AFONSO PEREIRA JÚNIOR**

Mestrando do Programa de Ciência da Informação – ECI/ UFMG – PPGOC. Bibliotecário do Acervo de Escritores Mineiros/ FALE-UFMG  
Contato: antonioapjr@yahoo.com.br

## **BIANCA SILVEIRA**

Possui MBA em Tecnologia da Informação – Executivo (MBTI-e) pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e é graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Atua como bibliotecária na Biblioteca CEH/A UERJ desde outubro de 2014. Contato: bianca.silveira@gmail.com

## **BRUNO LUCE**

Mestre em Informática na Educação pelo Instituto Federal do Rio Grande do Sul (MPIE/IFRS), Bacharel em Jornalismo pelo Centro Universitário Metodista IPA e em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Contato: brunofluce@gmail.com

## **CAMILA DO NASCIMENTO CULTRI**

Doutoranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade pela Universidade Federal de São Carlos – UFSCar (2019). Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (2008). Bacharel em Administração de Empresas pelo Centro Universitário de Franca (2005). Atualmente, é pesquisadora integral vinculada à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e ao grupo de pesquisa em Economia Solidária e Cooperativismo Popular (CNPq). Contato: milacultri@gmail.com

## **CARINE MONTEIRO OLIVEIRA DE SOUZA**

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual do Piauí, em 2018. Bibliotecária Universitária do Centro de Ensino Superior do Vale do Parnaíba, CESVALE. Contato: carinemontsouza@hotmail.com

### **CAROLINE BRITO DE OLIVEIRA**

Formada em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Bibliotecária do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Contato: carolinebrito@gmail.com

### **CAROLINI DA ROCHA**

Bibliotecária. Atua na Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) Contato: carolini.rocha@unisul.br

### **CÁSSIA FARIAS**

Doutoranda em Letras pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Atua como auxiliar administrativa na Biblioteca CEH/A UERJ desde outubro de 2011. Contato: cassiafarias@gmail.com

### **CÁSSIA ROSANIA NOGUEIRA DOS SANTOS**

Mestra em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – Campus Duque de Caxias, Especialista em Gestão Estratégica pela UCAM. Contato: cassia.santos@ifrj.edu.br

### **CAYO MADSON BORGES SILVA DE OLIVEIRA**

Especialista em Comunicação Digital, Webjornalismo e Novas Mídias – UNIT. Assessor de Comunicação da Conselheira Federal de Farmácia de Alagoas. Contato: cayomadson@gmail.com

### **CINTIA LUCIANO DE PAIVA**

Especialista em Gestão Estratégica pela UCAM, Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Bibliotecária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – Campus Engenheiro Paulo de Frontin. Contato: cintia.paiva@ifrj.edu.br

### **CLAUDIA PETINELLI**

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Pós-Graduada em Docência e Pesquisa na Área da Saúde (IPEMIG). Contato: cpetinelli@gmail.com

### **CLARISSE KLOSS PEQUENO**

Formada em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Possui MBA em Gestão do Conhecimento pela COPPE-UFRJ. Mestranda em Ciência da Informação pelo IBICT. Bibliotecária do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Contato: clarissekloss@gmail.com

### **DANDARA BAÇÃ DE JESUS LIMA**

Mulher preta em diáspora, servidora no Ministério da Saúde, bibliotecária e mestra em saúde coletiva pela Universidade de Brasília, Especialista em Informática em Saúde pelo Sírio Libanês (PROADI-SUS), pós-graduanda em Saúde da População de Rua com Ênfase na População Negra pela UnB. Contato: hikingbiblio@gmail.com

### **DANIELA SPUDEIT**

Professora no curso de graduação em Biblioteconomia e no Programa de Pós-Graduação de Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutoranda e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) na área de Competência em informação onde participa do Grupo de Pesquisa GPCIn. Contato: danielaspudeit2@gmail.com

### **DENIZETE LIMA DE MESQUITA**

Doutoranda em Ciência da Informação Pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA. Mestre em Educação. Bibliotecária do Instituto Federal do Piauí. Contato: denizetemesquita@ifpi.edu.br

### **DILVA PÁSCOA DE MARCO FAZZIONI**

Bibliotecária e professora do Centro de Ensino da Polícia Militar de Santa Catarina (CEPM). Formada em Biblioteconomia e Arquivologia, com especialização em Gestão de Unidades de Informação, mestre em Ciência da Informação, doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina. Contato: dilvafazzioni@gmail.com

### **DIOGO ROBERTO DA SILVA ANDRADE**

Estudante do curso de Biblioteconomia da UFMG e Bolsista do Projeto Conto e Reconto. Contato: didts@eci.ufmg.br

### **EDUARDO GRAZIOSI SILVA**

Bibliotecário do Serviço de Biblioteca Professor Doutor Sérgio Rodrigues Fontes da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (EESC-USP). Doutorando e mestre em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Contato: eduardo.graziosi@unesp.br

### **EDUARDO VALADARES DA SILVA**

Professor Adjunto na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); Coordenador do curso de graduação em Biblioteconomia da UFMG e do projeto de extensão “Conto e Reconto”. Possui Doutorado em Ciência da Informação pela UFMG, Mestrado em Educação pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e graduação em Biblioteconomia pela UFES. Contato: edvaladares@eci.ufmg.br

### **ELIA DA SILVA**

Bibliotecária. Especialista em Gestão de Biblioteca Escolares. Atua na Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Contato: elia.silva@unisul.br

### **ELIANA ROSA DA FONSECA**

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), atuante na Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (integrante do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ). Contato: elianarosa@hucff.ufrj.br

### **ELIANE PELLEGRINI**

Bibliotecária do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), lotada no campus Itajaí. Formada em Biblioteconomia, mestra em Ciência da Informação e doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência

da Informação (PGCIN), na Universidade Federal de Santa Catarina.  
Contato: elianepellegrini@gmail.com

### **ELIANE R. MOTA ORELO**

Bacharela em Biblioteconomia formada pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutoranda e Mestra em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialista em Docência no Ensino Superior pelo SENAC-SP. Atuou como Bibliotecária no Instituto Federal Catarinense (IFC) na UFSC. Contato: elianeorelo@gmail.com

### **ELIZETE VIEIRA VITORINO**

Pós-doutorado pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Portugal. Doutora em Engenharia de Produção. Professora concursada e pesquisadora do Departamento de Ciência da Informação da UFSC com atuação nos Cursos de Biblioteconomia, Arquivologia e Ciência da Informação. É fundadora e líder do Grupo de Pesquisa GPCIn – Competência em Informação, cadastrado no CNPq e certificado pela UFSC desde o ano de 2006. Contato: elizete.vitorino@ufsc.br

### **EMILIA SANDRINELLI**

Mestra em Políticas Públicas e Formação Humana pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Atua como bibliotecária na Biblioteca CEH/A UERJ desde outubro de 2011 e como bibliotecária-chefe desde 2016. Contato: esandrinelli@gmail.com

### **FABIANA SALA**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina. Mestra em Educação pela Universidade Estadual Paulista - câmpus Presidente Prudente. Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista - Câmpus Marília, bibliotecária no Instituto Federal de São Paulo - Câmpus Presidente Epitácio. Contato: fabianasala@ifsp.edu.br

### **FERNANDA FILGUEIRAS GONÇALVES DE FARIAS**

Formada em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba. Possui MBA em Gestão do Conhecimento pela COPPE-UFRJ. Bibliotecária do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Contato: nandafgf@gmail.com

### **FERNANDO BRITO DA COSTA DIAS**

Analista Sociocultural - Bibliotecário da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC - SP), atuando na Diretoria de Ensino - Região de São Carlos. Mestrando em Ciência da Informação e bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Contato: fernandobrito\_fer@hotmail.com

### **FLÁVIO SOUSA DE ANDRADE JUNIOR**

Graduando de Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará, Estagiário do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará (TRT-CE). Contato: flavioj14@gmail.com

### **FRANCISCA DAS CHAGAS VIANA**

Doutoranda em Ciência da Informação Pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA. Mestra em Biblioteconomia. Bibliotecária do Instituto Federal do Piauí. Contato: franciscavianathe@ifpi.edu.br

### **FRANCISCA ROSALINE LEITE MOTA**

Doutora em Ciência da Informação - ECI/UFMG. Professora Associada do Curso de Biblioteconomia e Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas (PPGCI/UFAL). Contato: rosalinemota@gmail.com

### **GUILHERME GOULART RIGHETTO**

Bibliotecário/Documentalista (CRB 14/1622) e Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC). Mestre em Ciência da Informação (2018) e Bacharel em Biblioteconomia (2015) pela mesma instituição. É integrante do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Competência em Informação (GPCIn). Contato: rghtto@gmail.com

### **ILAYDIANY CRISTINA OLIVEIRA DA SILVA**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte e bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Professora do Curso de Biblioteconomia na Universidade Federal de Goiás. Contato: [ilaydiany@ufg.br](mailto:ilaydiany@ufg.br)

### **ITALO TEIXEIRA CHAVES**

Graduando de Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará, Estagiário do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará (TRT-CE). Contato: [italochaves55@hotmail.com](mailto:italochaves55@hotmail.com)

### **JUCYARA DA SILVA RODRIGUES**

Especialista em Biblioteconomia pela Faculdade Futura em 2020. Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual do Piauí em 2019. Bibliotecária Universitária do Centro de Ensino Superior do Vale do Parnaíba, CESVALE. Contato: [jucyalarodrigues.biblio@gmail.com](mailto:jucyalarodrigues.biblio@gmail.com)

### **JACYARA KALINA THEMISTOCLES DA SILVA**

Graduanda em Biblioteconomia na UFRN e pesquisadora de Iniciação Científica pelo CNPq. Contato: [jacyara.kalina@hotmail.com](mailto:jacyara.kalina@hotmail.com)

### **JULIA ROLIM**

Analista de Informação Cultura e Desporto Bibliotecário da Prefeitura de São Paulo (SME) – CEU Pêra Marmelo -Biblioteca Educador Paulo Freire. Bacharela em Biblioteconomia pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Cursando pós-graduação em Gestão Cultural: Cultura Desenvolvimento e Mercado pelo SENAC. Contato: [julia-rolim@hotmail.com](mailto:julia-rolim@hotmail.com)

### **JORGE RAIMUNDO DA SILVA**

Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA. Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI-UFPB. Bibliotecário na Universidade Federal de Alagoas. Contato: [jorrai.mundo@gmail.com](mailto:jorrai.mundo@gmail.com)

### **LAÍS ALPI LANDIM**

Doutoranda em Ciência da Informação, com período de Doutorado Sanduíche na Universidade de Salamanca, Espanha, Mestra em Ciência da Informação (2019) e graduada em Ciências Sociais pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Contato: lais.landim@unesp.br

### **LARISSA ROSA DE OLIVEIRA**

Bacharela em Biblioteconomia-UFG e Bibliotecária-Centro Universitário de Mineiros. Contato: larissa.nef@gmail.com

### **LAURA VALLADARES DE OLIVEIRA SOARES**

Bacharela em Biblioteconomia (UFRGS). Mestra em Ciência da Informação (UFMG). Doutoranda em Educação em Ciências: Químicas da Vida e Saúde (PPGEC/UFRGS). Contato: laurinhavalladaresbr@gmail.com

### **LIZANDRA BRASIL ESTABEL**

Bacharela em Biblioteconomia. Doutora em Informática na Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PGIE/UFRGS). Professora no Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS). Professora do Programa de Pós-Graduação Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde (PPGEC/UFRGS). Contato: lizandra.estabel@poa.ifrs.edu.br

### **LUCIANA MARA SILVA**

Bibliotecária. Mestra em Ciência da Informação e Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN-UFSC). Atua na Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Contato: luciana.mara@unisul.br

### **LUIZ VALTER VASCONCELOS JUNIOR**

Bibliotecário do SESI-SP Itapeva. Contato: luiz.vjunior@sesisp.org.br

### **MAITÊ ANSELMO DE MOURA**

Graduanda de Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará. Estagiária do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará (TRT-CE). Contato: maiteanselmo@gmail.com

### **MANOEL MESSIAS SOARES GERMANO JÚNIOR**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Discente do curso de Licenciatura em Pedagogia da Universidade Federal do Ceará (UFC). Contato: [manoelmessiasufc@gmail.com](mailto:manoelmessiasufc@gmail.com)

### **MARIANA CONCEIÇÃO DE MELO PEDROSA**

Formada em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Bibliotecária do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Contato: [mariana.melo58@gmail.com](mailto:mariana.melo58@gmail.com)

### **MARIELLE BARROS DE MORAES**

Professora da Universidade Federal Fluminense. Doutora em Ciência da Informação pela ECA/USP. Contato: [moraes.marielle@gmail.com](mailto:moraes.marielle@gmail.com)

### **MARTA LEANDRO DA MATA**

Doutora em Ciência da Informação (2014), com período de Doutorado Sanduíche pela Universidade Carlos III de Madrid. Mestra em Ciência da Informação (2009) e graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Professora do Departamento de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (UFES). Contato: [marta.mata@ufes.br](mailto:marta.mata@ufes.br)

### **MILENE ROSA DE ALMEIDA MOURA**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista - câmpus Marília. Mestra e Doutora em Ciência, Tecnologia e Sociedade pela Universidade Federal de São Carlos, bibliotecária no Instituto Federal de São Paulo – Câmpus Catanduva. Contato: [milene@ifsp.edu.br](mailto:milene@ifsp.edu.br)

### **NELMA CAMÊLO DE ARAUJO**

Doutora em Ciência da Informação (UFSC). Professora Adjunta do Curso de Biblioteconomia e Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas (PPGCI/UFAL). Contato: [nelma.araujo@ichca.ufal.br](mailto:nelma.araujo@ichca.ufal.br)

### **ORLANDO VIEIRA DE CASTRO JÚNIOR**

Auditor Federal de Finanças e Controle na Controladoria-Geral da União (CGU). Formado em Ciências Contábeis com especialização em Auditoria, Gestão Pública e Gestão da Qualidade, mestre em Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e Gestão da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), doutorando em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Contato: orlandovcj@gmail.com

### **PALOMA LUCENA ALMEIDA**

Graduanda em Arquivologia pela Universidade Estadual de Londrina. Contato: palomalucenaalmeida2016@gmail.com

### **PATRÍCIA REIS M. SALES**

Doutoranda em Ciência da Informação Pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA. Mestre em Ciência da Informação. Arquivista da Universidade Federal da Bahia. Contato: patricia.reis@ufba.br

### **PATRICIA VALERIM**

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Contato: patricia.valerim@gmail.com

### **RAMIRA AUGUSTA DA COSTA SOARES QUERIDO**

Estudante do curso de Biblioteconomia da UFMG e Bolsista do Projeto Conto e Reconto. Contato: rquerido@eci.ufmg.br

### **REJANE MARIA FAÇANHA DE ALBUQUERQUE**

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará. Graduada em Ciências Sociais pela Universidade Estadual do Ceará, Especialista em Direito do Trabalho pela Faculdade Ateneu, Formação em Psicanálise pelo Instituto AMAS de Psicanálise e Terapias, Bibliotecária do Tribunal Regional do Ceará (TRT-CE). Contato: rejane@trt7.jus.br

### **RODRIGO SILVA CAXIAS DE SOUSA**

Coordenador da Linha 2 (Informação e Sociedade) e Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Contato: rodrigo.caxias@ufrgs.br

### **SAMUEL CONCEIÇÃO**

Bibliotecário do SESI-SP São Carlos. Contato: samuel.conceicao@sesisp.org.br

### **SIBELLY CRISTINA DA SILVA SILVEIRA**

Bibliotecária. Atua na Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Contato sibelly.silva@unisul.br

### **SIMONE LOPES DIAS**

Analista Técnica Educacional da Rede SESI, formada em Biblioteconomia e Mestra em Ciência da Informação. Contato: simonedias2030@gmail.com

### **STHEVE BALBINOTTI**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Contato: stheve@gmail.com

### **THAIANA BARROS DOS SANTOS**

Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Contato thaianabarrosds@gmail.com

### **VANESSA DE SOUZA MENDONÇA**

Mestre em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT/UFRJ). Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), atuante na Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (integrante do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ). Contato: vanessamendonca@hucff.ufrj.br

### **VERIDYANNA PORTES**

Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Auxiliar de Biblioteca no Colégio Dom Bosco em Tijucas/SC. Contato: veridyanna.biblio@gmail.com

### **VERÔNICA DE SÁ FERREIRA**

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), atuante na Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (integrante do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ). Contato: veronicasa@hucff.ufrj.br

### **VERÔNICA DE SOUZA GOMES**

Doutoranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) (2019). Mestra em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2017). Especialização em Gestão Estratégica e Qualidade pela Universidade Cândido Mendes (2011). Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense (2008). Atualmente atua como Bibliotecária na Biblioteca de Pós-Graduação em Geoquímica, no Instituto de Química da Universidade Federal Fluminense. Contato: veronicasg@id.uff.br

### **YURI DUTRA MARTINS**

Estudante do curso de Biblioteconomia na Universidade Federal de Santa Catarina. É integrante do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Competência em Informação (GPCIn). Contato: fkayurimartins@gmail.com



Na perspectiva do esperar, pode-se afirmar que o coletivo que assina esta Coletânea é representativo de uma Ciência da Informação que age. Mais especificamente representa o agir protagonista nas disciplinas especializadas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, que se colocam na perspectiva freiriana do esperar nossas áreas profissionais, nosso campo científico, nosso País e nosso mundo, reagindo diante da realidade que fortemente nos surpreende. Esse coletivo assumiu o desafio de encontrar os caminhos promissores de um fazer informacional que pode vir a contribuir com a construção de alternativas urgentes de humanização do encontro dos sujeitos sociais com a informação em tempo de luta contra o COVID-19, em tempo de lutas contra as informações falsas, contra a desinformação e contra a redução do acesso democrático ao conhecimento, aos saberes sociais e a produção cultural.

Henriette Ferreira Gomes

ISBN: 978-65-87264-24-0

TCD



9 786587 264240