

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS E OS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS DURANTE A PANDEMIA COVID-19: ANÁLISE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DISPONIBILIZADAS NO GOOGLE ACADÊMICO

Gabrielli da Rosa Furtado
Bacharel em Biblioteconomia.
Universidade Federal do Rio Grande,
Rio Grande, Rio Grande do Sul, Brasil.
gabriellirosafurtado@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-7846-5703>

Maria Helena Machado de Moraes
Doutora em Educação em Ciências.
Universidade Federal do Rio Grande,
Rio Grande, Rio Grande do Sul, Brasil.
hmachmor@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8066-1591>

RESUMO

No ano de 2020, com a chegada da pandemia COVID 19, modificou-se o cotidiano da sociedade mundial. Os governos, em sua maioria, fecharam suas fronteiras e adotaram medidas de quarentena com o objetivo de conter a doença, no Brasil não foi diferente. Com a mudança brusca de cenário, se tornou necessário que os bibliotecários traçassem planos para gerenciar as bibliotecas universitárias, criando diretrizes para o melhor funcionamento do local e alterando a disponibilização de seus produtos e serviços. Nesse sentido, esse trabalho tem como objetivo conhecer a produção científica sobre os produtos e serviços das bibliotecas universitárias em tempos de pandemia COVID-19, discutindo e analisando os artigos recuperados na base de dados Google Acadêmico, através de uma pesquisa bibliográfica. Para realizar a pesquisa, foram utilizados os descritores relacionados diretamente com os objetivos da pesquisa “Bibliotecas universitárias and Pandemia and Serviços and Produtos”, além de aplicar os filtros de data (2020 e 2021) e idioma (português). Desta forma, foram 993 trabalhos recuperados e avaliados e, de acordo com uma análise minuciosa onde foram lidos os resumos, introdução e conclusão, desses trabalhos selecionou-se 19 (dezenove) artigos relevantes que preenchiam os critérios pré-estabelecidos. Destarte, observa-se que a tecnologia foi essencial para disseminar a informação, ajudando as bibliotecas a manter contato com seus usuários e atendendo suas necessidades.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. COVID-19. Produtos e Serviços.

UNIVERSITY LIBRARIES AND THE PRODUCTS AND SERVICES AVAILABLE DURING THE COVID-19 PANDEMIC: ANALYSIS OF SCIENTIFIC PRODUCTION AVAILABLE ON GOOGLE SCHOLAR

ABSTRACT

In the year 2020, with the arrival of the COVID 19 pandemic, the day-to-day life of world society was changed. Most governments closed their borders and adopted quarantine measures to contain the disease, and in Brazil it was no different. With the sudden change of scenery, it became necessary for librarians to draw up plans to manage university libraries, creating guidelines for the better functioning of the place and changing the availability of their products and services. In this sense, the present work aims to seek the scientific production on the products and services of university libraries in times of the COVID-19 pandemic, discussing and analyzing the articles retrieved from the Google Scholar database, through a Bibliography search. To carry out the research, the descriptors directly related to the research objectives “University Libraries and Pandemic and Services and Products” were used, in addition to applying the date (2020 and 2021) and language (Portuguese) filters. As a result, 993 works were retrieved and evaluated and, after a thorough analysis where the abstracts, introduction and conclusion were read, 19 (nineteen) relevant articles were selected that fulfilled the pre-established criteria. Thus, it is observed that technology was more than essential to disseminate information, helping libraries to keep in touch with their users and meeting their needs.

Keywords: University libraries. COVID-19. Products and services.

Recebido em: 16/04/2022

Aceito em: 26/07/2022

Publicado em: 09/09/2022



1 INTRODUÇÃO

Apoiando-se no seu perfil social, a biblioteca universitária possui diversas responsabilidades, é considerada uma das bases para a construção do conhecimento científico que, por sua vez, eleva o nível educacional do país. Seu apoio é essencial para que a comunidade acadêmica consiga gerar novos conhecimentos. Ao longo das décadas ela passou por distintas conjunturas, saindo de um local que excluía a população para um ambiente em que todas as pessoas têm acesso.

As bibliotecas passaram, a partir do Século XX, com as revoluções tecnológicas e digitais, a alterar as formas com que se relacionam e oferecem os produtos e serviços, visto que, seus usuários e suas necessidades informacionais se encontravam cada vez mais próximos da tecnologia. Esta, por sua vez, possibilitou que a informação passasse a ser amplamente registrada, armazenada e disseminada, o que ajudou a alterar a maneira com que fazíamos ciência. A partir do ano de 2020, com a chegada da pandemia COVID 19, modificou-se o cotidiano da população mundial. Diversos governos fecharam suas fronteiras e adotaram medidas de quarentena com o objetivo de conter a doença, no Brasil não foi diferente, grande parte dos estados optaram por fechar estabelecimentos não essenciais que poderiam gerar aglomerações, além disso, medidas foram tomadas para limitar a circulação de pessoas.

Com essa perspectiva, tornou-se necessário que os bibliotecários traçassem planos para gerenciar as bibliotecas universitárias, criando diretrizes para um melhor funcionamento do local e alterando a entrega de seus produtos e serviços, sempre pensando em mediar a informação até seu consumidor final.

Nesse sentido, essa investigação busca conhecer a produção científica sobre os produtos e serviços em bibliotecas universitárias em tempos de pandemia COVID-19, disponibilizados no *Google Acadêmico*. Trata-se de uma revisão bibliográfica, em que foram selecionados e analisados 19 (dezenove) artigos sobre a temática, os artigos foram publicados entre os anos de 2020 e 2021. Para a busca utilizou-se os descritores “Bibliotecas universitárias *and* Pandemia *and* Serviços *and* Produtos”. Com os resultados qualitativos foi possível conhecer a oferta de produtos e serviços das bibliotecas universitárias no período da pandemia da covid-19.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E PANDEMIA COVID-19

No ano de 2020 o mundo deparou-se com nova pandemia, de acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde (2020), a Covid-19 (sigla para *Coronavírus Disease 2019*), teve seu surgimento no final do ano de 2019 na China. O vírus possui alta taxa de transmissão, se espalhando rapidamente entre a população, nesse sentido a Organização Mundial da Saúde – OMS declarou que a Covid-19 constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, em 11 de março de 2020.

No Brasil, o governo publicou a lei Nº 13.979 no mês de fevereiro de 2020, que dispõe de medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública, algumas das principais ações presentes nessa lei que seguem recomendações da OMS seriam, isolamento (de pessoas ou coisas contaminadas) e quarentena (restringindo atividades e separando pessoas e coisas suspeitas) de maneira a evitar a contaminação ou a propagação do coronavírus.

Sendo assim, a partir das medidas de restrições atribuídas pelos Estados para todas as atividades socioeconômicas, as unidades de informação também tiveram que fechar e adaptar seus produtos e serviços. Com a premissa de reinventar suas atividades para que o usuário tivesse suas necessidades supridas.

A biblioteca é uma das instituições mais antigas do mundo, a ideia audaciosa de reunir o número máximo de conhecimento produzido em um único espaço, esteve presente desde a antiguidade, temos como exemplo, a biblioteca de Alexandria que para Santos (2012), foi um ambiente que lutou desde o início para ser muito mais do que um depósito de livros. Ela tornou-se uma das fontes de investigações para os homens letrados da época, deixando ainda, uma marca notável no desenvolvimento geral da humanidade.

No decorrer do tempo, as mudanças sociais e os avanços educacionais transformaram os hábitos de leitura, como as pessoas buscavam informação e estudavam, conseqüentemente, mudou-se também as bibliotecas, de acordo com Santos (2012, p.180) “Importantes mudanças intelectuais e sociais afetaram o desenvolvimento das bibliotecas Europeias entre os séculos XIII e XV. A primeira delas foi à criação das universidades”.

No Brasil durante o Século XX, diversas iniciativas surgiram visando a elevar o nível educacional do país, as reformas educacionais do governo da nova República criaram as primeiras universidades, e conseqüentemente as bibliotecas universitárias. Desta forma, entende-se que, (ALCÂNTARA; BERNADINO, 2012, p.4) “as bibliotecas universitárias não

são organizações autônomas, e sim organizações dependentes de uma organização maior – a Universidade, sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam”.

Vianna (2013), resume em três grandes períodos a evolução das bibliotecas universitárias. O primeiro seria a Biblioteca Tradicional, que se inicia com as primeiras universidades no século XII e vai até o início da automação. No século XX, o foco dessas bibliotecas estava no acervo, na sua preservação e ordenação. O segundo período é o da Biblioteca Automatizada, ele inicia e termina no século XX, é um momento de automatização.

O terceiro período começa no século XXI, conhecido como Biblioteca Ubíqua, de uso autônomo, é caracterizado pelo uso de softwares para adquirir, localizar emprestar e acessar a informação de forma local ou remota e, por direcionar o foco para a informação, formas de acesso on-line e, principalmente, para a autonomia dos usuários. Portanto, nota-se que as bibliotecas passaram por um grande ciclo de inovações, ao decorrer dos séculos, para Nunes; Carvalho (2016, p. 183);

Elas favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes os quais ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem. (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 183).

Ao pensar no ambiente tradicional, a evolução da biblioteca universitária acontece exponencialmente em relação às tecnologias. Para Santos; Andrade (2008), nessa nova sociedade digital os padrões devem estar pautados no novo e no flexível, o que é um grande desafio para as tecnologias da comunicação e informação. A biblioteca deve estar pronta para desempenhar uma das suas funções primordiais que é disponibilizar informação científica, acadêmica, de qualidade.

Nesse sentido, as bibliotecas universitárias devem ser entendidas não somente como espaço de busca de informação. Tendo implícito em seus objetivos, a premissa de favorecer o crescimento social e cognitivo dos sujeitos, logo, seja através da organização, representação, disseminação e uso da informação. Elas facilitam o acesso à informação e contribuem para que os sujeitos que a buscam, possam se apropriar através dos recursos informacionais que gerencia. (SANTOS, 2012).

Diversos aspectos sociais se alteraram, com base nas evoluções tecnológicas que impactam na disseminação do conhecimento. Fato que precisa de um olhar atento dos profissionais bibliotecários, pois, a biblioteca é uma prestadora de serviços, que lida diretamente com a informação e o público. Por isso, precisa refletir essas novas necessidades em seus produtos e serviços adicionando novos componentes ao mesmo tempo que mantém sua essência clássica. Mas outros fatores também exigem cuidado para as bibliotecas, como o momento que estamos vivenciando em relação a pandemia da COVID 19, que tem mostrado a esses ambientes a necessidade de adaptação para continuar atendendo seus usuários.

2.1 Produtos e serviços

A partir da abordagem sobre as bibliotecas universitárias, observa-se que os produtos e serviços fazem parte do cotidiano destes espaços. Inicialmente para tratar desse assunto é relevante entender seu significado, Lubisco (2014), aponta que os serviços podem ser definidos como um conjunto organizado que materializa as funções de determinado tipo de organização visando atender a seu usuário específico. São essencialmente intangíveis, portanto, precisam ser materializados, visto que, para existir necessitam ser realizados por alguém ou por uma máquina, para passar a existir, os serviços são considerados a partir de quatro (4) características: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade:

Na intangibilidade, o serviço só passa a existir mediante uma inter-relação onde há alguém que realiza o serviço, e uma pessoa interessada em usá-lo, por exemplo, para que o serviço de empréstimo exista, alguém possibilita a operação para que o demandante se beneficie dessa operação. (LUBISCO, 2014).

Na variabilidade, a qualidade dos serviços depende de quem os oferece, além de quando, onde e como são oferecidos; já na inseparabilidade: o serviço não poderá ser separado dos seus prestadores, desta maneira, a pessoa incumbida de prestar um serviço passa a integrá-lo, por exemplo, uma ficha catalográfica de uma tese só poderá ser condicionada por um bibliotecário. (LUBISCO, 2014).

Ainda de acordo com Lubisco (2014, p. 20), produto é “tudo aquilo que pode ser oferecido para apreciação, aquisição, uso ou consumo, e para satisfazer um desejo ou uma necessidade de alguém.” Eles podem ser classificados em bens tangíveis que são todos os artefatos que conseguem ser armazenados, guardados e captados pelos sentidos, por

exemplo, os livros e bens intangíveis consultorias, os bens intangíveis não costumam ser duráveis e existem somente quando são consumidos.

Para Borges (2007), os serviços de informação podem ser classificados em dois grupos: o primeiro seriam os serviços de atendimento que incluem: levantamento bibliográfico, pesquisas de opinião, respostas técnicas, entre outras; e o Grupo dois serviços de antecipação à demanda: que se baseia na disseminação seletiva da informação, alertas bibliográficos e análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários futuro.

Os produtos e serviços das bibliotecas acompanham as evoluções tecnológicas e as necessidades dos usuários, por isso, tendo como um de seus objetivos disseminar informações, o ambiente da biblioteca e o bibliotecário buscam atender a comunidade, portanto, eles prestam um serviço a alguém. Entende-se que uma biblioteca bem administrada estuda as necessidades do seu usuário, sempre tentando supri-las na medida do possível, garantindo que a experiência dentro do ambiente acadêmico seja positiva e que dê base para assegurar a legitimidade científica na construção de novas pesquisas ou conhecimentos.

Desta forma, para que isso se torne possível, os bibliotecários alteraram as maneiras nas quais realizavam seu trabalho. Historicamente, nas bibliotecas da Antiguidade e Idade Média o acesso à biblioteca e seus serviços e produtos eram limitados a sociedade com maior poder aquisitivo, o trabalho do bibliotecário estava mais relacionado em guardar a informação do que compartilhá-la e boa parte de seus serviços eram realizados manualmente. (SOUZA, 2017). Além disso, seu principal produto eram os livros que vinham em diversos tipos de materiais, por exemplo: rolos de papiro e pergaminho e na Idade Média existiam os livros grandes e pesados (códices), ocupando grandes espaços das bibliotecas. (MARTINS, 2002).

Em meados do século XX, as mudanças sociais aliadas à progressiva expansão e fragmentação do conhecimento, bem como o avanço tecnológico levam a outra fase de evolução em que a preocupação com o “tipo” de Biblioteca até então posto em uso, um sistema independente de origem institucional, um padrão de serviços acessível, todo o potencial dos serviços dispostos aos utilizadores potenciais, tende a desaparecer. Este padrão seria substituído por uma grande diversificação dos serviços e produtos; e também pela diversificação dos suportes informacionais disponíveis. As palavras de ordem nesse período são: flexibilidade, adaptabilidade, interdependência e cooperação. No final deste século surge uma nova configuração de bibliotecas, as virtuais/digitais. (ANZOLIN; CORRÊA, 2008, p.808).

Os sistemas para informatização das bibliotecas passaram a se desenvolver rapidamente, nas décadas atuais os setores estão interligados, ou seja, um mesmo sistema realiza várias funções para cadastrar usuário; realiza empréstimos e devoluções, além auxiliar todo o processamento técnico do livro que vai desde a catalogação à impressão de etiquetas facilitando a entrega dos produtos e aprimorando os serviços. (JESUS; CUNHA, 2012).

No contexto das bibliotecas universitárias, é preciso oferecer produtos com base na realidade digital, considerando as possibilidades valiosas da *Web*. No entanto, não se deve esquecer dos produtos e serviços tradicionais, esses também deverão ser oferecidos se a comunidade desejar. (CUNHA, 2010). Na contemporaneidade, as bibliotecas universitárias incorporam os recursos oferecidos pelas tecnologias de informação e comunicação no modo como oferecem seus serviços e produtos, trabalhando com eficiência e eficácia para satisfazer as necessidades de seus membros. (SANTA ANNA, 2015).

No ambiente *online*, através dos *websites*, geralmente é disponibilizado o acesso ao catálogo *online* da biblioteca, permitindo que o usuário possa pesquisar sobre a existência de uma obra, assim como acessar seu conteúdo, no caso de coleções digitais, além disso, é possível encontrar outras informações adicionais como: funcionamento do local, divulgação de ações culturais, serviços de reserva, de disseminação seletiva da informação dentre tantos outros serviços ofertados através de um website. (AMARAL; GUIMARÃES, 2008).

2.2 Diretrizes recomendadas para Biblioteca Universitária – BU na pandemia

As bibliotecas universitárias brasileiras enfrentam um período de decisões difíceis em relação aos processos de oferta de seus produtos e serviços em meio a pandemia da Covid-19. Em geral, as unidades de informação variaram entre aplicar apenas algumas restrições continuando com as portas abertas e outras optaram pelo fechamento total. (IFLA, 2020).

Com isso, conforme as alterações personalizadas de cada região, as bibliotecas foram se adaptando, criando diretrizes. Que de acordo com Conselho Regional de Biblioteconomia 7 (2020), foram baseadas em regras e padrões da Organização Mundial de Saúde (OMS), Organização Pan-americana de Saúde (OPS), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Federação Internacional de Associações e Instituições

Bibliotecárias (IFLA), além de respeitar as propostas de contingenciamento das instituições em que estão inseridas.

No mês de abril de 2020, a IFLA foi uma das primeiras instituições a divulgar orientações importantes a respeito da pandemia ao setor de bibliotecas no contexto mundial, que visavam orientar os gestores de bibliotecas nessa nova mudança de cenário. (WELLICHAN; ROCHA, 2020). Essas orientações auxiliam as possíveis ações que o gestor precisa tomar no processo de construção dos planos de contingenciamento de sua unidade de informação, objetivando a realização do trabalho pela equipe e garantindo que as necessidades do usuário sejam supridas com a segurança sanitária correta.

Pensando nas diferentes abordagens de restrições, a IFLA (2020) expõe níveis de intervenção que estavam sendo realizadas em bibliotecas mundiais, inicialmente, os bibliotecários encontram-se em uma dentre quatro situações:

- **Atividades (mais ou menos):** onde não foram adotadas nenhuma medida específica, todavia, as questões normais de higiene foram respeitadas. Nessa situação, as bibliotecas estão mantendo o espaço desinfetado, garantindo que os usuários tenham acesso a materiais para manter as suas mãos limpas, concedendo tempo para que os funcionários e usuários consigam se recuperar caso apresentem algum sintoma, além de, ofertar sites com informações seguras e úteis acerca dos meios de comunicação. (IFLA, 2020).;
- **Algumas restrições:** onde começa a haver mais limitações, as pessoas são incentivadas a adotarem medidas adicionais de proteção à higiene e há uma limitação se tratando de aglomeração de pessoas (passando a considerar a possibilidade de fechar espaços de estudo). As bibliotecas tiveram que reconsiderar suas programações, reforçar mais uma vez a higiene do local e tirar do alcance do público itens de maior de contaminação, ademais, caso necessário os preparos para medidas mais rígidas de isolamento começaram a ser feitos, por exemplo, assegurando que toda a equipe possa realizar seu trabalho de forma remota. (IFLA, 2020).
- **Serviço mínimo:** Medidas mais rigorosas são tomadas, limitando a aglomeração do público, especialmente as pessoas do grupo de risco. Em locais mais afetados o fechamento das portas é o passo a ser seguido, nesse caso as unidades de informação devem interromper seu contato direto com o público, ofertando algum sistema de *drive-through* para emprestar e devolver livros ou realizando pré-reservas para visitantes, implementando política de quarentena para obras, planos para oferecer serviços remotos e tomando medidas para que toda a equipe consiga trabalhar remotamente. (IFLA, 2020).
- **Fechamento total:** nos locais onde perdeu-se o controle sobre o vírus as medidas tornaram-se extremamente rigorosas, o fechamento das portas é necessário garantindo que a equipe e usuários corram menos riscos de contaminação, ofertar prazos longos e abono de multas para livros emprestados e fornecer livros digitais é uma questão relevante. A biblioteca deve assegurar o trabalho remoto e, se for necessário que a equipe realiza

alguma atividade presencialmente as regras de distanciamento social devem ser seguidas, é claro que com a mudança de cenário algumas funções dos bibliotecários precisaram ser remanejadas de maneira que o cientista da informação possa utilizar suas habilidades de gestão da informação para auxiliar os serviços de saúde. (IFLA, 2020).

Para assegurar o processo de adaptação nesse momento pandêmico, o gestor da unidade de informação precisou realizar planejamentos de forma que haja redução de riscos, ao mesmo tempo, em que as tarefas sejam desempenhadas com competência e aproveitando outras formas de realizar o trabalho, visto que, está impossibilitado de efetuá-lo como de costume.

O planejamento é constituído por um complexo de instrumentos, cada um com uma função específica. À medida que o profissional da informação analisa, de uma perspectiva estratégica as ameaças e oportunidades do ambiente externo e interno, se torna possível traçar objetivos mais sólidos e tomar decisões que afetam o futuro dos serviços com maior grau de certeza. (ALMEIDA, 2005). O bibliotecário, como gestor, precisou repensar em todas as atividades e interações pessoais que ocorrem nos setores da biblioteca universitária. Concomitante, a vacinação entrou em curso no Brasil e a redução por parte dos governantes acerca das medidas de restrição, diversos setores começaram a planejar diretrizes voltadas para a reabertura das bibliotecas universitárias.

A Comissão Brasileira de Bibliotecas universitárias (CBBU) em 2020, lançou orientações para as bibliotecas elaborarem seus protocolos de reabertura, as recomendações atingem 5 pontos importantes: O funcionamento da equipe de trabalho, acesso físico à biblioteca, acervo, serviços técnicos e ofertas de serviços online. No quadro 01 visualiza-se decisões relativas à equipe de trabalho e ao acesso físico à biblioteca durante os períodos em que a covid-19 se encontrava em alta pelo território brasileiro.

QUADRO 01 – Equipes de trabalho e Acesso físico a biblioteca

Equipe de trabalho	Acesso físico a biblioteca
<p>Adiar o retorno às atividades presenciais do pessoal do grupo de risco;</p> <p>Reorganizar as atividades com condições de teletrabalho, redistribuição de tarefas e estabelecimento de turnos;</p> <p>A segurança de todos os trabalhadores deve ser uma prioridade, devendo ser garantida a existência de equipamento de proteção individual pelas entidades empregadoras;</p> <p>Todos devem utilizar os EPIs recomendados pelas organizações de saúde;</p> <p>Redistribuir mobiliário e estações de trabalho de forma que haja distanciamento físico recomendado;</p>	<p>Ampla divulgação das novas formas de acesso e de utilização dos serviços através da definição de procedimentos claros;</p> <p>Controlar os acessos de forma a não haver aglomeração, adotar o espaçamento indicado pelas autoridades sanitárias, mediante sinalização no chão marcando o espaçamento, diminuir o mobiliário, e disponibilizando os mesmos ao mínimo necessário;</p> <p>Manter o distanciamento físico, e a etiqueta respiratória, intensificar a higienização dos espaços, aumentando a frequência diária de limpeza da biblioteca;</p>

Por reabertura, numa primeira fase, entenda-se a possibilidade de acesso restrito a serviços de referência de preferência não presencial, retirada e entrega de material, reduzindo o acesso do público aos espaços internos das bibliotecas;
As condições das equipes disponíveis de cada biblioteca, serão determinantes para o número de horas de funcionamento e, sobre os serviços disponibilizados; criar condições para o trabalho a distância; Evitar reuniões presenciais e distribuição de documentos impressos.

Fornecer material de proteção individual aos usuários, como álcool em gel a 70%, máscaras descartáveis e luvas para aqueles que entrem no espaço da biblioteca;
Não permitir o uso de espaços coletivos como salas de estudo em grupo, laboratórios de informática, auditórios etc.

FONTE: (CBBU, 2020, p.2).

Nota-se que de acordo com o quadro 01, em relação a equipe de trabalho, a CBBU prioriza o distanciamento social e afastamento de membros da equipe que pertencem ao grupo de risco, o uso de IPS de segurança obrigatórios para todos que trabalham e frequentam a biblioteca e em relação ao acesso físico a biblioteca deve conceder e divulgar outras formas de contato com os produtos e serviços, evitando aglomeração e limitando o ingresso a espaços não prioritários.

O Quadro 02 explicita as recomendações relacionadas ao serviço de circulação da biblioteca.

QUADRO 02 – Recomendações para o acervo das bibliotecas

Serviços de Circulação

A quarentena deve ser obrigatória para e todos os documentos consultados ou emprestados;
Deve-se evitar, inicialmente, o empréstimo de itens físicos entre bibliotecas, dando preferência pelo uso de documentos digitais, quando couber.

Devoluções:

- As devoluções de material são os principais meios de contaminação, dessa forma recomenda-se:
- Devoluções exclusivamente em caixas ou locais adaptados para este fim, para não os receber diretamente no balcão da Biblioteca;
- Em função da demanda, se necessário, sugere-se inserir caixas de papelão extras na recepção da Biblioteca, com o objetivo de evitar o contato do funcionário com muitas pessoas;
- O prazo recomendado para quarentena é de no mínimo 14 dias sem fazer uso de nenhum produto que ponha em risco a integridade dos livros;
- Sugere-se o acondicionamento deste material em locais que permita a circulação de ar e desinfecção com maior facilidade;
- Sugere-se avaliar a possibilidade de eliminar ou reduzir as taxas das multas ou outras penalidades neste período de pandemia.

Novos Empréstimos:

Os empréstimos deverão ser atendidos mediante solicitação pelos canais de comunicação que a Biblioteca disponibilizar e desejar utilizar (software, aplicativo, e-mails, redes sociais).

A entrega do material solicitado para empréstimo poderá ser feita das seguintes formas:

- Mediante agendamento com data e horário pré-estabelecidos;
- Retirado no período em que a Biblioteca estiver aberta ao atendimento presencial;
- Havendo condições, a biblioteca pode oferecer serviços alternativos para empréstimos de materiais físicos (entrega em domicílio, *drive-through*, entrega de livros por motoboy, entrega de livros por correio etc.),



digitalizando material próprio da biblioteca, promovendo a higienização dos livros em consonância com as orientações das autoridades locais de saúde.

FONTE: (CBBU, 2020, p.2)

Para a CBBU, as obras que tiverem contato com usuários e funcionários devem ser mantidas em quarentena, as devoluções e empréstimos precisam ocorrer com o máximo distanciamento possível, realizando agendamentos e serviços alternativos para a entrega e empréstimos de materiais físicos, essas medidas visam diminuir o risco de contaminação ao manusear as obras.

O quadro 03 expõem questões sobre os serviços técnicos e a oferta de serviços *online*.

QUADRO 03 – Serviços técnicos oferta de serviços online

Outros serviços técnicos	Oferta de serviços online
<p>Os setores de tratamento da informação deverão tratar somente o material que já se encontrava na Biblioteca antes do afastamento social;</p> <p>Suspender o recebimento de doações até a pandemia está controlada;</p> <p>Evitar a saída de materiais para tratamentos especiais como encadernações neste momento;</p> <p>Materiais recebidos por compra devem seguir o procedimento adotado na devolução de obras.</p>	<p>Priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico;</p> <p>Aprimorar os serviços online existentes e o conteúdo digital;</p> <p>Ampliar os serviços de atendimento remoto e divulgar os existentes (referência virtual);</p> <p>Divulgar todos os conteúdos digitais disponíveis, inclusive os que estão sendo oferecidos pelos editores neste período de crise;</p> <p>Oferecer informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais contribuindo com a diminuição da desinformação e <i>fake news</i>;</p> <p>Fazer uso intensivo das redes sociais para manter a comunidade de usuários informada sobre datas de abertura e oferta de serviços.</p>

FONTE: (CBBU, 2020, p.3)

É possível observar que com as restrições físicas aos produtos e serviços, as bibliotecas priorizaram os serviços eletrônicos, ofertando informações seguras e conteúdo digital, além de suspender doações e restringir o contato com obras que circulam pela biblioteca. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2020), o coronavírus possui duas principais formas de transmissão que seriam a aerossóis, que é uma forma de disseminação de um agente infeccioso causada pela dispersão de núcleos de gotículas (aerossóis) que continuam infectando quando suspensos no ar por um longo período, desta forma, o vírus consegue se propagar através da fala, respiração e espirros, principalmente em ambientes fechados. Por isso, se faz necessário que qualquer pessoa que for utilizar o



espaço da biblioteca faça uso de diretrizes indicadas pela CBBU, mantendo o distanciamento entre funcionários, utilizando máscaras e outros EPIs (equipamento de proteção individual).

A segunda forma de transmissão seria por fômites, que seriam secreções respiratórias ou gotículas expelidas por indivíduos infectados que contaminam superfícies e objeto, desta forma, manter o local higienizado com álcool em gel, retirar de circulação materiais que são compartilhados, como bebedouros, e manter os livros que foram usados em quarentena, são maneiras sólidas de impedir o contágio. Como apontado pelo *New England Journal of Medicine* o “vírus é viável por até 72 horas em plásticos e aço inoxidável, 24 horas em papelão e quatro horas em cobre.” (FIOCRUZ, 2020).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para construção desse trabalho o método científico escolhido foi a pesquisa bibliográfica que para Martins (2018), é aquela que se baseia na análise de literatura já publicada em forma de livros, artigos e literatura cinzenta (teses, dissertações, trabalhos apresentados em congressos, relatórios etc.). Embora quase todos os estudos sejam exigidos algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas, portanto, boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. (GIL, 2008). O planejamento da pesquisa exploratória é bastante flexível, pois possibilita levar em consideração os mais variados aspectos relativos ao fato estudado. (GIL, 2002).

Através desse modelo é possível reunir produções científicas sobre os produtos e serviços em bibliotecas universitárias durante a pandemia da covid-19. A busca bibliográfica incluiu trabalhos publicados entre os anos de 2020 e 2021, na base de dados do Google Acadêmico, a escolha dessa base foi feita por reunir, em uma única plataforma, diversas bases de dados de domínio público com artigos completos de diferentes periódicos e repositórios no mesmo local.

Foram utilizados os descritores “bibliotecas universitárias *and* pandemia *and* serviços *and* produtos” para ampla recuperação. Logo após, foi criada uma planilha organizada com título, data, autores, local das publicações, objetivos, palavras chaves, produtos e serviços mais citados nos artigos. A partir dos dados organizados na planilha, foi possível a criação de duas nuvens de palavras, os produtos e serviços mais mencionados e as palavras-

chave. Utilizou-se o site *Mentimeter*, (<https://www.mentimeter.com/pt-BR/features/word-cloud>), para a criação das imagens, que destaca automaticamente as palavras mais relevantes de cada documento.

Assim como, especificou-se os critérios para inclusão e exclusão dos trabalhos que foram recuperados, conforme apresenta o Quadro 04.

QUADRO 04 – critérios para exclusão e inclusão na revisão bibliográfica

INCLUSÃO	EXCLUSÃO
Estudos em que a temática é exposta de forma clara;	Estudos em que os temas de inclusão definidos não apareceram de forma articulada;
Artigos onde os resumos esclarecem a temática do trabalho;	Estudos em que o tema foi secundarizado no artigo;
Artigos publicados entre os anos de 2020 e 2021;	Artigos duplicados;
Artigos em português.	Artigos não disponíveis para acesso na íntegra;
	Artigos que não eram da área da CI;
	Artigos em idioma estrangeiro.

FONTE: as autoras

Os resultados da busca se basearam nos critérios pré-determinados da pesquisa, a partir disso, a investigação foi realizada em dois momentos. No primeiro, durante a semana inicial do mês de setembro de 2021, foram recuperados 666 artigos. Já a segunda etapa aconteceu nos primeiros quinze dias do mês de dezembro de 2021, nesse período, foram 993 trabalhos recuperados e após uma análise criteriosa, em que foram lidos os resumos, introdução e conclusão, foram selecionados somente 19 (dezenove) documentos que preenchiam os critérios pré-estabelecidos.

Nesse contexto, os 19 documentos selecionados são a amostra da pesquisa e fazem parte da revisão bibliográfica, conforme apresentado na análise e discussão dos dados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Demonstra-se no quadro 05, os trabalhos considerados relevantes para a pesquisa, assim como, os resultados das buscas que foram organizados por ano, título e autores.

QUADRO 05 – Apresentação dos trabalhos recuperados

	TÍTULO	AUTORES	ANO
1	Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia: a experiência da Biblioteca Central da Unicamp	NASCIMENTO, Ana Beatriz; SOUZA, Alba Rejane Valério de; SILVA, Pedro Manoel	2020
2	A realização do estágio supervisionado em Biblioteconomia no contexto do trabalho remoto em tempos de pandemia: relato de experiência na Biblioteca da Escola de Veterinária da UFMG	RIOS, Fernanda <i>et al.</i>	2020

3	Bibliotecas sem paredes	SOUZA, Thiago Lima <i>et al.</i>	2020
4	A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da região norte do Brasil	PAULA, Rejane Sales de Lima Paula; SILVA, Elaine da; WOIDA, Luana Maia	2020
5	Biblioteca universitária em meio à pandemia da COVID-19 relato de experiência das bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul	BAPTISTA, Michele Marques; GONÇALVES, Márcia 56	2020
6	A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19	SARTORI, Salete <i>et al.</i>	2020
7	Práticas inovadoras na Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul diante do cenário da COVID-19	ARAUJO, Débora; SELBACH, Clarissa ; FREITAS, Ednei	2020
8	A importância da comunicação durante a pandemia COVID-19 relato de caso nos canais de comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)	VICARI, Sabrina; SELBACH, Clarissa; MAGNUS, Ana Paula	2020
9	Bibliotecas universitárias em um cenário de crise mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19	SALA, Fabiana <i>et al.</i>	2020
10	Criatividade e inovação da Biblioteca da FFC no contexto da pandemia serviços e ações adaptados a uma nova realidade	NICOLINO, Maria Elisa; MENDONÇA, Janaína	2020
11	O streaming e a virtualização dos serviços de informação uma análise sobre a adaptação das bibliotecas frente à pandemia de Covid-19	FONSECA, Diego	2020
12	Orientações para elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia	RIBEIRO, Rejane Maria Rosa	2020
13	As bibliotecas diante de uma pandemia atuação e planejamento devido a COVID-19	WELLICHAN, Danielle; ROCHA, Edneia.	2020
14	Protocolo de enfrentamento à pandemia de COVID-19: Rede Ametista de Bibliotecas	PAULA, Roberta <i>et al.</i>	2020
15	A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus reflexões e perspectivas	KERN, Lucas Martins	2020
16	Ações das bibliotecas universitárias de Londrina na pandemia Covid-19 e sua contribuição para a competência em informação	GASPARINI, Zoraide; CASONI, Clarice Luzia; ALCARÁ, Adriana	2020
17	O bibliotecário mediador e os desafios para a competência em informação diante da covid-19: o caso de uma biblioteca universitária especializada em saúde	SANTOS, Karina Barbosa	2020
18	Biblioteca Universitária e a Pandemia de COVID-19: relato de atuação na Universidade Federal do Ceará	CHAVES, Ítalo Teixeira; CAVALCANTE, Luciano Pereira dos Santos; GUERRA, Maria Áurea	2021
19	Atuação informacional bibliotecária durante a pandemia da COVID-19: o caso da Biblioteca Faculdade Senac Maringá (Senac Paraná)	BRENTAN JUNIOR, Elisio Custodio	2021

FONTE: Dados da pesquisa

Ao todo foram 19 (dezenove) artigos recuperados sendo que 17 (dezessete) são do ano de 2020 e 2 (dois) são do ano de 2021. Todos os trabalhos elencados apontam as experiências das bibliotecas e suas adaptações no período pandêmico, bem como, os desafios que enfrentados para adaptar a biblioteca à nova mudança social.

4.1 Discussão dos trabalhos selecionados

Como exposto na metodologia, a proposto da pesquisa é uma revisão bibliográfica, com o intuito de conhecer as experiências, mudanças, inovações e conclusões que os

autores apontaram em seus trabalhos conforme o fazer das bibliotecas e do bibliotecário neste período de pandemia COVID-19.

Nesse contexto, os autores Nascimento; Souza; Silva (2020) compartilham as experiências e debatem sobre os desafios da ressignificação das novas práticas e funções da Biblioteca universitária, para eles durante a pandemia o trabalho em equipe e a comunicação institucional foram fundamentais para encontrar as melhores soluções para o atendimento aos usuários da Biblioteca.

No espaço da biblioteca da Unicamp, publicado pelos autores, a equipe aprimorou os produtos e serviços, elaborando postagens temáticas como a “Campanha #ficaemcasa”, em apoio as medidas de proteção a pandemia. Em julho do ano de 2020 a equipe do Setor de Atendimento ao Usuário produziu um vídeo para a divulgação das medidas sanitárias e higiênicas adotadas na Biblioteca. Assim como o Bibliocast, que é um *Podcast* da Biblioteca, que tem como objetivo melhorar a comunicação entre os usuários e a biblioteca.

Além disso, a participação em *lives* foi reconfigurada, os serviços, as visitas dirigidas, oficinas de fontes de informação para pesquisa acadêmica e currículo lattes. Também foi elaborado um Guia para divulgação de dos serviços que foram adaptados para o formato remoto. Por último temos o atendimento híbrido que é a política de atendimento presencial com agendamento da biblioteca, que supre as necessidades dos usuários e evita aglomerações. (NASCIMENTO; SOUZA; SILVA, 2020).

Rios *et al.* (2020) apresentam o relato sobre a realização do estágio curricular obrigatório em uma biblioteca universitária durante a Covid-19. Nesse período, diversos serviços que não são especificados no texto, passaram a ser ofertados via *web*. Os serviços foram divulgados em todos os canais de comunicação do sistema das bibliotecas universitárias, e houve a oferta de treinamentos e cursos de capacitação para toda comunidade acadêmica.

Além disso, a Comissão de Bibliotecários do Sistema de Bibliotecas (SB) da UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais), elaborou protocolo sanitário para reabertura da Biblioteca Central e o Plano de Contingência para a Biblioteca Universitária e Sistema de Bibliotecas, oportunizando a continuidade aos serviços oferecidos, e possibilitando a reabertura da Biblioteca Central e de todo sistema, desta forma, seus estudos concluem que as bibliotecas precisam se reinventar, buscando soluções, gerindo e ofertando seus produtos e serviços.(RIOS *et al.*, 2020).

Já os autores Souza *et al.* (2020) buscaram evidenciar a experiência da equipe na biblioteca virtual da Universidade Tiradentes – Unit, tendo como um dos objetivos, identificar necessidades de competência informacional em pesquisa, busca e recuperação da informação, além de capacitar o corpo técnico administrativo, docente e discente, nos produtos e serviços disponíveis em ambiente virtual das bibliotecas do GT. Entre as atividades que foram realizadas para adaptar a biblioteca ao novo cenário, tem-se a minuta de orientação para retorno das atividades pós-Covid-19; capacitação docente na era digital; política de contingenciamento do SIB; plantão virtual; programa de gestão do conhecimento – SIB Capacita; e o BiblioAula GT. Os autores Souza *et al.* (2020, p.9) “reafirmam através deste projeto a importância das bibliotecas, bibliotecários e toda equipe que o compõe.”

Corroborando com o tema, os autores Paula; Silva; Woida (2020), apresentam informações sobre o que as bibliotecas universitárias da região norte do Brasil realizaram durante a pandemia. A biblioteca da Universidade Federal do Acre, até o final da pesquisa das autoras em 2020, não trouxe nenhuma inovação, as unidades de informação da Universidade Federal do Amapá, não realizaram tarefas relacionadas a Covid-19 destinada a atender a comunidade acadêmica e sociedade.

Entretanto, a biblioteca da Universidade Federal do Amazonas, oferece à comunidade acadêmica algumas inovações como treinamentos, oficinas, Webinars, liberação do acesso gratuito à Biblioteca Digital *Cengage* e acesso aos Ebooks da *Elsevier*. As unidades de informação da Universidade Federal de Roraima, também deixaram disponível catálogo online, acervo digital, serviços e multimeios oferecidos *on-line*, oficinas etc.

A BU da Universidade Federal de Tocantins disponibilizou produtos e serviços para ao empréstimo domiciliar para alunos, preceptores, residentes, professores e técnico administrativos da instituição. Empréstimo entre bibliotecas, pesquisa de títulos no acervo informatizada, reserva online de material bibliográfico. Além disso, as bibliotecas da Universidade Federal do Pará, chamaram atenção pelo seu Plano de contingência Covid-19. (PAULA; SILVA; WOIDA, 2020).

Nesse sentido, Baptista; Gonçalves (2020), abordam as diretrizes para a retomada gradativa das atividades e os protocolos utilizados pelas bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul (UCS) para o atendimento presencial. Assim como, apresenta os serviços implementados, bem como as formas de segurança e higienização dos acervos. Durante a pandemia, a biblioteca disponibilizou vários serviços, dentre eles: agendamento de empréstimos, “*Delivery* de livros” onde os usuários recebiam os livros através de um

mototáxi, capacitações on-line para a comunidade acadêmica, serviço de dúvidas, pergunta ao bibliotecário, em que é possível tirar dúvidas acerca de bases de dados como o CAPES, comunicação científica (bibliometria / fator de impacto / métricas), *ebooks*, normalização e preenchimento do Currículo Lattes, serviço de digitalização de artigos de periódicos e capítulos de livros; serviço de levantamento bibliográfico. (BAPTISTA; GONÇALVES, 2020).

Além disso, a biblioteca se comunicou com seus usuários através das redes sociais e do *WhatsApp*, neste último conseguiu atender 667 pessoas. Ainda criou um guia prático do sistema de bibliotecas durante o distanciamento social e realizou uma pesquisa de satisfação, que através dos resultados consegue compreender se os serviços e produtos criados durante a pandemia foram úteis e em que aspectos podem melhorar. (BAPTISTA; GONÇALVES, 2020). Simultaneamente, Sartori *et al.* (2020), Araújo, Selbach; Silveira (2020), Vicari; Selbach; Magnus (2020) e Nicolino; Mendonça (2020), expõem em seus relatos de experiências as práticas inovadoras e as alterações nos produtos e serviços que foram realizadas para auxiliar seus usuários.

Sartori *et al.* (2020) explanam sobre as ações e os impactos nos serviços de referência e no suporte técnico e o processo de reinvenção das atividades. A biblioteca utilizou os canais de comunicação através de boletim e das redes sociais, informando as modificações nos serviços de atendimento e os recursos que poderiam ser utilizados a distância (como bases de dados, e-books, entre outros). Pensando nos professores, foi criado um tutorial para auxiliar no acesso a documentos eletrônicos e facilitar o uso desses recursos e serviços on-line. Além de vídeos com orientações para configurar o acesso remoto e demais recursos disponíveis pela biblioteca.

Os autores realizaram uma pesquisa com os usuários para avaliar a qualidade dos serviços prestados, e apontam que a “experiência positiva fez com que a Biblioteca revisse seus processos e decidisse manter os serviços on-line mesmo quando retornar à totalidade das atividades presenciais.” (SARTORI *et al.*, p.3, 2020).

Os produtos e serviços criados foram o tema de discussão na pesquisa dos autores Araújo, Selbach; Freitas (2020), como o serviço de agendamento para empréstimo de obras e de *notebook*. Comentam sobre as fontes *on-line* que podem ser acessadas por computadores fora da Universidade, a utilização da ferramenta de busca OMNIS que unifica e entrega as informações existentes em diferentes mídias, de forma unificada. Além de atendimentos individuais virtuais e capacitações de turmas e tutoriais *online*, digitalização de documentos, fichas catalográficas. Os autores (*idem*) comentam que o desenvolvimento

de coleções foi mantido, e os plantões presenciais aconteceram para que houvesse a higienização e catalogação de parte do acervo dentre outras atividades.

Semelhantes ações foram pensadas em relação às medidas de restrição impostas à Biblioteca Central Irmão José Otão (VICARI; SELBACH; MAGNUS, 2020), relatam que foi preciso repassar as decisões de funcionamento de seus produtos e serviços para os usuários. Várias modificações e inovações foram desempenhadas e os canais de comunicação da Biblioteca que são administrados pelo Grupo de Trabalho de Comunicação (GTCOM), ganharam destaque desenvolvendo uma melhor interação com seus usuários, por exemplo, no *Facebook* e *Twitter* foram publicados conteúdos relacionados ao acervo *on-line*, dica de leitura; formatação (*Word*, ficha catalográfica); informações/dicas culturais/curiosidades; manutenção sistema; procedimentos Covid-19 e serviços da biblioteca.

Em consonância, Sala *et al.* (2020) comentam sobre a implementação de uma pesquisa quantitativa que consiste em coletar informações sobre como as bibliotecas da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP), Universidade de São Paulo (USP) e Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) tratam a informações sobre Covid-19 em seus sites e redes sociais (*Facebook/Twitter/Instagram*). Durante a pesquisa, as autoras entendem que as bibliotecas utilizam as redes sociais como forma de quebrar a rigidez presente nos sites, alcançando assim, mais pessoas. Apontam que a rede social mais utilizada foi o *Facebook* e a menos utilizada foi o *Instagram*.

A UNESP para se adaptar ao novo cenário, os autores Nicolino; Mendonça (2020), relatam que foram ofertados serviços de atendimento e referência a distância, capacitações sobre normalização e pesquisa em bases de dados de forma remota. O site da biblioteca passou a ser atualizado constantemente, e a produção de conteúdo informativo nas redes sociais. A equipe produziu um guia prático de fontes de informação: produtos e serviços digitais da biblioteca.

Em relação aos aspectos culturais da biblioteca, foi realizado um evento intitulado de Semana Virtual do Livro e das Bibliotecas, em outubro de 2020, “a FFC, mesmo à distância, manteve ativas as suas funções de informar, interagir, auxiliar na educação e formação de sua comunidade, promovendo o desenvolvimento de suas competências em informação”. (NICOLINO; MENDONÇA, 2020, p.13).

A pesquisa de Fonseca (2020) teve como um de seus objetivos conhecer as atividades de disseminação dos serviços informacionais por meio do uso de plataformas de streaming

das bibliotecas brasileiras, todavia, focando nas bibliotecas universitárias. O autor observou que quase todas as bibliotecas pesquisadas passaram por dois processos básicos desde o início da pandemia: o primeiro foi a adaptação dos seus serviços informacionais e o segundo foi a imersão tecnológica no uso de ferramentas e plataformas de streaming em que foram realizadas, por exemplo, lives, bate-papos com especialistas, eventos científicos, clubes da leitura, atendimento virtual etc.

As recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) foi tema no artigo de Ribeiro (2020), que discute a criação de protocolos de reabertura das bibliotecas, apresentando o porquê de cada recomendação relacionadas à capacitação e desafios do *staff* da biblioteca, à higienização do acervo e das instalações físicas, a aquisição através de compra e doação de material bibliográfico, o empréstimo e devoluções de obras e os serviços técnicos.

Nesse contexto Wellichan; Rocha (2020) abordam os aspectos de planejamento o de uma biblioteca que enfrenta uma situação especial como a Covid-19, as autoras propõem também uma discussão a respeito do que poderá ser a retomada da rotina nas bibliotecas com segurança e responsabilidade.

De acordo com Brasil (2020) as organizadoras do protocolo o fundamentam em diretrizes de diversas instituições especializadas nas áreas de Biblioteconomia e Saúde Pública, nacionais e internacionais. Com o objetivo de garantir, “a reabertura das bibliotecas com ambiente seguro, tanto para os funcionários quanto para os usuários, prestando serviços e oferecendo produtos com menor risco de contágio e propagação do coronavírus.” (BRASIL, 2020, p.3).

Dentre as alterações na oferta dos produtos e serviços, os autores (idem, 2020) apontam o atendimento ao público por meio de agendamento, incentivo ao acervo digital, a digitalização de materiais (como mapas e fotografias aéreas). Além da divulgação de conteúdos digitais utilizados no SGB-CPRM (catálogo online Pergamum, Repositório institucional de Geociências, GeoSGB, Biblioteca Virtual, entre outros). E conteúdos digitais de acesso gratuito sobre a pandemia (contribuindo com a diminuição da desinformação e *fake news*). Também como proposta ampliar o atendimento remoto, promover treinamentos remotos à comunidade, priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico e promover a digitalização do acervo físico para envio aos usuários por correio eletrônico.

Na experiência de Kern (2020), ao contrário dos serviços tradicionais oferecidos pelo centro de informação, com as mudanças causadas pela pandemia, o usuário não deve ir

até a biblioteca, mas sim a biblioteca deve ir até ele através das redes. Implementando, rapidamente, os serviços de atendimento virtual, treinamentos e capacitações de usuários nos ambientes digitais e disponibilizando produtos digitais como assinaturas de bibliotecas virtuais e acesso a *ebooks*. Essas são modalidades que já existiam dentro da biblioteca universitária, mas agora se tornam recorrentes e necessárias.

Ainda sobre o assunto, o autor ainda elucida que o bibliotecário, através de suas capacidades e competências informacionais, consegue recuperar informações, compreendendo o uso das bases de dados e organização de acervos. De acordo com Kern (2020), o profissional bibliotecário com certeza estará inclinado a organizar as informações em rede, intermediando a comunicação científica com a sociedade. Outrossim, para ele durante o período em que vivemos, “é necessário apoiar-se sobre os pilares fundantes da profissão para transformar-se sem a perda identitária da profissão. Vislumbrar o futuro, com os pés ancorados no fundamento técnico e teórico do passado.” (KERN, 2020, p.19).

Alcará, Casoni e Gasparini (2020), elucidam que as ações tomadas em 19 bibliotecas de ensino superior de Londrina durante a pandemia Covid-19, foram importantes para a adaptação das bibliotecas durante a crise, dentre as ações tomadas pelos gestores dessas bibliotecas estão a divulgação de serviços via redes sociais, visto que as redes sociais foram ferramentas chaves para manter o contato com seus usuários. Em relação aos serviços divulgados tem-se: serviços de referências e normalização a distância, tutoriais de uso de base de dados, suporte no acesso de artigos dos periódicos científicos, acesso a *e-book* por meio de link no *Facebook* da rede das bibliotecas, Comunicação interativa por meio de redes sociais, *e-mail* etc.

Para Santos (2020) na biblioteca universitária especializada na área da saúde, foi possível destacar o curso “Aprendendo as normas ABNT” realizado no formato remoto, informes em geral, e divulgações dos serviços inovadores prestados pela biblioteca.

Os autores Chaves; Cavalcante; Guerra (2021), realizaram um estudo no site da Biblioteca Universitária da Universidade Federal do Ceará (BU-UFC) com o intuito de levantar as notícias no período de março de 2020 a março de 2021. Com o intuito de realizar uma análise de conteúdo para compreender como foi as atividades de trabalho da BU-UFC durante a pandemia.

Brentan Junior (2021) apresenta a biblioteca multinível da Faculdade Senac Maringá, que atende usuários do nível médio, graduação e pós-graduação. Durante a pandemia, como muitas outras unidades de informação, ofertou serviços adaptados ao cenário da Covid-19,

nos critérios pré-estabelecidos, discutidos nos itens de inclusão e exclusão, conforme a revisão de literatura.

Observa-se que os trabalhos recuperados e selecionados, apontam que os produtos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas universitárias aos usuários, em geral, atendem as demandas e demonstram a preocupação desses ambientes com sua comunidade. Assim como, salienta-se que as tecnologias foram essenciais para disseminar informação, ajudando a manter contato com seus usuários e atendendo suas necessidades. A promoção de oficinas remotas, plantões e eventos online, bem como, o empenho em divulgar suas inovações e alterações em seus produtos e serviços utilizando *sites* e redes sociais são destaques.

Ressalta-se o papel do bibliotecário como mediador de informação segura, onde divulga fontes confiáveis para a comunidade, mantendo seu compromisso com a verdade, foram primordiais para o enfrentamento da pandemia. Esses pontos em conjunto merecem ênfase, pois foram as bases e destaques dos trabalhos analisados. Ademais, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), como instituições de alta relevância para a classe bibliotecária criaram instruções e diretrizes que orientaram as bibliotecas durante o período.

O planejamento e a publicação de diretrizes funcionaram como um norte para as bibliotecas, principalmente no início da pandemia, onde muitos não sabiam que ações tomar para manter a segurança nesses espaços, ao mesmo tempo, cumprir com sua função de auxiliar a produção de novos conhecimentos. Por fim, espera-se que com essa pesquisa as inovações e ações feitas pelos bibliotecários, em um cenário de crise, sejam divulgadas como exemplo e base para possíveis eventualidades futuras. Os esforços para proporcionar o acesso à informação de qualidade foram numerosos, os bibliotecários e suas equipes trabalharam e inovaram cumprindo com as novas demandas e mostrando mais uma vez que a biblioteca acompanha e se adapta às mudanças sociais.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Francisca Lunara Cunha; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. O papel da biblioteca universitária como mediadora no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias na cidade de Juazeiro do Norte-CE. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 1-10, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17474>. Acesso em: 20 ago. 2021.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. Ed Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 2005. Disponível em: <https://bds.unb.br/handle/123456789/234>. Acesso em: 20 ago. 2021.

AMARAL, Sueli Angelica; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. *Websites* de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 13, n. 26, p. 1-16, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2008v13n26p147>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, 2008. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/3802/3709#>. Acesso em: 01 set. 2021.

ARAÚJO, Débora Kraemer de; SELBACH, Clarissa Jesinska; SILVEIRA, Ednei de Freitas. Práticas inovadoras na Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul diante do cenário da COVID-19. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1-19, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/32>. Acesso em: 13 ago. 2021.

BAPTISTA, Michele Marques; GONÇALVES, Márcia Servi. Biblioteca universitária em meio à pandemia da COVID-19. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v.2, n. esp., p. 1-25, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/36>. Acesso em: 9 set. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm. Acesso em 13 ago. 2021.

BRASIL. Ministério de Minas e Energia. **Protocolo de enfrentamento à pandemia de COVID-19: Rede Ametista de Bibliotecas**. Organização de Roberta Pereira da Silva de Paula *et al.* Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: http://dspace.cprm.gov.br/jspui/bitstream/doc/21730/1/protocolo_enfrentamento_covid-19_rede_ametista_v.2.pdf. Acesso em: 1 set. 2021.

BRENTAN JUNIOR, E. C. Atuação informacional bibliotecária durante a pandemia da COVID-19: o caso da Biblioteca Faculdade Senac Maringá (Senac Paraná). **Senac. DOC: revista de informação e conhecimento**, Rio de Janeiro, v. 6, n. esp., p. 5–22, 2021. Disponível em: <https://www.senacdoc.senac.br/doc/article/view/79>. Acesso em: 18 jan. 2022.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCi: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 115–128, 2008. DOI: 10.20396/rdbci.v5i. 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 9 dez. 2021.

CHAVES, Ítalo Teixeira; CAVALCANTE, Luciano Pereira dos Santos; GUERRA, Maria Áurea. Biblioteca Universitária e Pandemia de COVID-19: relato de atuação na Universidade Federal do Ceará. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 4, n. 2, p.19-35, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/61722>. Acesso em: 18 ago. 2021.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas -CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas**. 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso 30 ago. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/901>. Acesso em: 20 ago. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 168 p. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34690>. Acesso em: 25 ago. 2021.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7266>. Acesso em: 20 ago. 2021.

FIOCRUZ. **Quanto tempo o coronavírus permanece ativo em diferentes superfícies?**. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/quanto-tempo-o-coronavirus-permanece-ativo-em-diferentes-superficies>. Acesso em: 1 set. 2021.

FONSECA, Diego de Souza. O streaming e a virtualização dos serviços de informação: uma análise sobre a adaptação das bibliotecas frente à pandemia de Covid-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Santa Catarina, v. 26, n. 1, p. 4, 2021. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8001445>. Acesso em: 18 ago. 2021.

GASPARINI, Zoraide Aparecida; CASONI, Clarice Luzia; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Ações das bibliotecas universitárias de Londrina na pandemia Covid-19 e sua contribuição para a competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. esp., p. 1-20, 2021. Disponível em: <https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/1649>. Acesso em: 18 ago. 2021.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de pesquisa social. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

GIL, Antonio Carlos *et al.* **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, António Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social**, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2021.

IFLA. A COVID-19 e o Setor de bibliotecas em termos mundiais. Tradução de Livia Aguiar Salomão e revisão de Miguel Araújo de Matos. Brasília: Senado, 2020. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/571649>. Acesso em: 06 ago. 2021.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/bXmyzxwmpFrHgGRZGm94mqw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 20 ago. 2021.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30>. Acesso: 10 ago. 2021.

LUBISCO, Nídia. Relatório de pesquisa: bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos-transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 8, n. 3, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/12834>. Acesso em: 1 set. 2021.

MARTINS, Ana Cláudia Magnus. **Quanto tempo o vírus que causa a COVID-19 sobrevive em superfícies?** Tele saúde, Rio Grande do Sul: UFRGS, 10 mar. 2020. Disponível em: https://www.ufrgs.br/telessauders/posts_coronavirus/quanto-tempo-ovirus-que-cause-o-covid-19-sobrevive-em-superficies/. Acesso em: 29 ago. 2021.

MARTINS, Maria de Fátima. **Estudo de revisão de literatura**. 2018. Disponível em: https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/29213/2/Estudos_revisao.pdf. Acesso em: 24 jun. 2021.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3 ed. São Paulo: Ática, 2002.

NASCIMENTO, Ana Beatriz de Araújo Silva; DE SOUZA, Alba Rejane Valério; DA SILVA, Pedro Manoel. Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-12, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/39/28>. Acesso em: 24 jun. 2021.

NICOLINO, Maria Elisa Pickler; MENDONÇA, Janaína Guerrero. Criatividade e inovação da Biblioteca da FFC no contexto da pandemia. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-14, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/40>. Acesso em 11 ago. 2021.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO; Kátia de Carvalho. 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, jan./mar, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2572>. Acesso em 11 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Transmissão de SARS-CoV-2**: implicações para precauções de prevenção de infecções: resumo científico, 09 de jul. de 2020. OSM. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/333114>. Acesso em: 21 ago. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Folha informativa sobre COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 20 ago. 2021.

PAULA, R. S. de L.; SILVA, E. da.; WOIDA, L. M. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da região norte do Brasil. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, n. 00, p. 02-17, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184>. Acesso em: 1 set. 2021.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Orientações para elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 2-17, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/28/39>. Acesso em: 20 ago. 2021.

RIOS, Fernanda Reginaldo, *et al.* A realização do estágio supervisionado em Biblioteconomia no contexto do trabalho remoto em tempos de pandemia. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-14, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/31>. Acesso em: 09 ago. 2021.

SALA, Fabiana *et al.* Bibliotecas universitárias em um cenário de crise mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em pauta**, Fortaleza v. 5, n. 1, p. 11-32, 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>. Acesso em: 30 ago. 2021.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. **O novo coronavírus**. 2020. Disponível em: <https://www.saude.sc.gov.br/coronavirus/doenca.html>. Acesso em: 13 ago. 2021.

SANTA ANNA, Jorge. A oferta diversificada de produtos e serviços bibliotecários na contemporaneidade: a biblioteca híbrida em evidência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. esp., p. 275-294, 2015. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/510>. Acesso em: 30 ago. 2021.

SANTOS, Cibele Araújo dos. A organização e representação do conhecimento na pandemia de Covid-19. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 3, p. 75-85, 2020. Disponível em: <https://aplicacoes.ifs.edu.br/periodicos/index.php/fontesdocumentais/article/view/649/498>. Acesso em: 20 ago. 2021.

SANTOS, J. C. G. O procedimento de reabertura das bibliotecas após a quarentena: uma compilação das medidas de prevenção contra o novo coronavírus (SARS-CoV-2). **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. esp., 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/20310>. Acesso em: 1 set. 2021.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/237/235>. Acesso em: 20 ago. 2021.

SANTOS, Ana Rosa dos; ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. Padrões espaciais em bibliotecas universitárias no contexto da sociedade do conhecimento: revendo para adequar. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008. São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNICAMP, 2010. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4254>. Acesso em: 20 ago. 2021.

SANTOS, Karina Barbosa dos. O bibliotecário mediador e os desafios para a competência em informação diante da covid-19: o caso de uma biblioteca universitária especializada em saúde. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 20, n. 2, p. 224-239. Disponível em: www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/16782. Acesso em: 18 ago. 2021.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 248f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/7833>. Acesso em: 17 ago. 2021.

SARTORI, Salete Maria *et al.* A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1-14, n. esp., 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34>. Acesso em: 11 de ago. 2021.

SILVA, Fábio Castagna da *et al.* Isolamento social e a velocidade de casos de covid-19: medida de prevenção da transmissão. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 42, n. esp., 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200238>. Acesso em: 11 de ago. 2021.

SOUSA, Maria de Fátima da Conceição. **A biblioteca e o bibliotecário na era antiga, na idade média e na atualidade**. 2017. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2017. Disponível em: <http://bdm.ufpa.br/jspui/handle/prefix/96>. Acesso em: 30 ago. 2021.

SOUZA, Thiago Lima *et al.* Bibliotecas sem paredes: relatos de experiências no acesso à informação e ferramentas de ensino-aprendizagem na Universidade Tiradentes - UNIT diante da COVID-19. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-10, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/38>. Acesso em: 30 ago. 2021.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema de bibliotecas. **Diretrizes para o funcionamento das Bibliotecas da USP no período pós-quarentena da pandemia de COVID-19**. São Paulo, 21 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/DiretrizesBibUSP-v1>. Acesso em: 27 ago 2020.

VIANNA, Michelangelo. **A informação e a biblioteca universitária**. 2013. Disponível em: <https://www.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria>. Acesso em: 27 abr. 2022.

VICARI, Sabrina Rosa; SELBACH, Clarissa Jesinska; MAGNUS, Ana Paula Medeiros. A importância da comunicação durante a pandemia COVID-19 relato de caso nos canais de comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio

Grande do Sul (PUCRS). **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-17, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/33>. Acesso em: 09 set. 2021.

WELLICHAN, Danielle Da Silva Pinheiro; ROCHA, Edneia Silva Santos. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a COVID-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 493-508, 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1700>. Acesso em: 09 de ago. 2021.