

## REFLEXÕES SOBRE AS PRÁXIS DA BIBLIOTECA NO PERÍODO DA PANDEMIA COVID – 19: A EXPERIÊNCIA DO SISTEMA UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UFBA

**Ivana Aparecida Borges Lins**

Doutora em Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professora Adjunta do Instituto de Ciências da Informação da UFBA. Superintendente do Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI/UFBA), Salvador, Bahia, Brasil.  
Ivana.lins@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0003-0422-4135>

**Maria Alice Santos Ribeiro**

Mestranda em Ciência da Informação no Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA). Especialização em Arquivologia (ICI/UFBA). Bibliotecária do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA (SIBI/UFBA). Coordenadora do “Lugares de Memória” do SIBI/UFBA, Salvador, Bahia, Brasil.  
maliceribeiro@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-4037-7289>

**Hildenise Ferreira Novo**

Doutora em Difusão do Conhecimento pela Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia (FACED/UFBA). Professora Adjunta e Diretora do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. (ICI/UFBA), Salvador, Bahia, Brasil.  
denisenovo@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0003-0986-7164>

### RESUMO

A pandemia Coronavírus (COVID-19), que recentemente afligiu a humanidade, gerou múltiplos impactos, que incidiram na qualidade de vida social e na saúde, no desenvolvimento científico, econômico e tecnológico. Contudo, vale contextualizar que a Ciência da Informação com o arcabouço teórico da representação do conhecimento e da gestão de informação manifestados em seus variados recursos tecnológicos e fontes informacionais tiveram papel fundamental para a circulação, a mediação e o acesso à informação. Este relato de experiência, de forma descritiva e utilizando pesquisa documental, tem por objetivo apresentar as inter-relações dos dispositivos informacionais - acervo, biblioteca e bibliotecário- no contexto da pandemia do COVID- 19 no Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia. Para apresentação dos resultados, foram descritas as estratégias, os dispositivos digitais e os recursos tecnológicos utilizados pelos bibliotecários com os usuários da comunidade universitária, no intuito de cumprir a missão de interagir, de integrar e de disseminar a informação e o conhecimento, que causaram vários malefícios à sociedade nesse período. Em síntese, mediada pela tecnologia digital as ações desenvolvidas nessa experiência possibilitaram um aprendizado coletivo, configurando-se em um diferencial importante nas *práxis* dos profissionais bibliotecários da UFBA.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária. Pandemia da COVID-19. Dispositivos Informacionais. Trabalho Remoto.

### REFLECTIONS ON LIBRARY PRAXIS IN THE PERIOD OF THE COVID-19 PANDEMIC: THE EXPERIENCE OF THE UNIVERSITY SYSTEM OF LIBRARIES OF UFBA

### ABSTRACT

The Coronavirus pandemic (COVID-19), which has recently afflicted humanity, has generated multiple impacts, which have affected the quality of social life and health, scientific, economic and technological development. However, it is worth contextualizing that Information Science with the theoretical framework of knowledge representation and information management manifested in its various technological resources and information sources played a fundamental role in the circulation, mediation and access to information. This experience report, in a descriptive way and using documentary research, aims to present the interrelationships of informational devices - collection, library and librarian - in the context of the COVID-19 pandemic in the University System of Libraries of the Federal University of Bahia. To prove the

results, we will describe the strategies, digital devices and technological resources used by librarians with users of the university community in order to fulfill the mission of interacting, integrating and disseminating information and knowledge, which caused several damages to society during that period. In summary, mediated by digital technology, the actions developed in this experience enabled collective learning, constituting an important differential in the praxis of professional librarians at UFBA.

**Keywords:** University Library. COVID-19 Pandemic. Informational Devices. Remote Work.

| Recebido em: 28/04/2022

| Aceito em: 12/07/2022

| Publicado em: 09/09/2022

## 1 INTRODUÇÃO

A Pandemia da COVID-19<sup>1</sup>, que atingiu a humanidade neste século, nos trouxe múltiplas reflexões no que se refere ao *modus vivendi* em sociedade. De 2019 a 2021, o mundo vivenciou uma condição de sociabilidade instável e imprevisível em vários setores, contrapondo com o antes e habitual estado de modernidade sólida, cuja ideia de perenidade, convicções e a sensação de segurança permitiam ao indivíduo existir em razoável equilíbrio social. Contudo, o atual cenário pandêmico, desvelou a real ‘liquidez’ e ‘volatilidade’ da condição de certeza que caracteriza o positivismo da ciência.

No novo normal, estrito e cerceado pela contenção da mobilidade social, os indivíduos em todos os níveis e em qualquer condição econômica foram afetados pelo isolamento, sendo inevitável se reinventar e se readaptar para se manterem afetivos e efetivos em seus ambientes sociais. O contexto também nos faz refletir sobre os padrões tecnológicos, informacionais, de conhecimento e as inovações tecnológicas que caracterizam a imagética e idealizada Sociedade da Informação e do Conhecimento (SIC), expressão que assume maior relevância a partir dos anos 1990 (CORRÊA et al., 2014) e que foi posto à prova neste século.

Diante desse quadro, convém registrar, a importância da organização e representação do conhecimento e da informação nas várias bases de dados abertos, que foram fundamentais para o desenvolvimento das pesquisas científicas interdisciplinares e multidisciplinares realizadas em todo o mundo acadêmico, com o propósito de controlar a COVID-19. E nesse sentido,

[...] a Oxford University Press (OUP) disponibilizou conteúdo de recursos on-line e periódicos líderes gratuitamente para ajudar pesquisadores, profissionais médicos, formuladores de políticas e outros que estão

<sup>1</sup> Causada pelo vírus SARS-CoV-2 ou Novo Coronavírus.

trabalhando para enfrentar essa crise de saúde. A Oxford University Press é signatária da declaração do Wellcome Trust, comprometendo-se a compartilhar resultados de pesquisas e dados de forma rápida e aberta. (OXFORD ACADEMIC, 2022, tradução nossa).

Por conseguinte, é na perspectiva da organização, da representação e da disseminação da informação e do conhecimento que a Ciência da Informação (CI), nos convoca a refletir sobre a *práxis* da interdependência informacional entre biblioteca, bibliotecário, documento e usuários, nesse decisivo momento.

Este trabalho apresenta ponderações acerca de dispositivos mediadores de informação, assim como descreve as estratégias e as soluções criativas aliadas à tecnologia, aplicadas pelo Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), para cumprir sua missão em um cenário de afastamento social e de quarentena das bibliotecas. Para tanto, houve a necessidade de rever normas, de reinventar processos e de adaptar a comunicação e a interação, antes em formato presencial para *online*, a fim de possibilitar que a informação e o conhecimento chegassem aos usuários.

Igualmente citamos as normativas institucionais implementadas no sentido evitar a propagação da COVID-19, e, como estes fatores foram superados para minimizar possíveis prejuízos ao andamento das pesquisas e ao ensino na UFBA. Em vista da situação, tais providências não só impactaram os usuários, os espaços informacionais, mas, sobretudo, bibliotecários (as) na execução das atividades, uma vez que todos estavam propensos à contaminação.

Com a intenção de confrontar as experiências vivenciadas pelo SIBI/UFBA frente a outras realidades semelhantes do país, neste cenário aqui apresentado, houve a realização de um levantamento bibliográfico na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPICI), com a seguinte expressão de busca: “biblioteca universitária – covid 19” em que foram encontradas oito ocorrências. Em outra busca feita no *site* da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) foi possível encontrar a edição especial da Revista Informação & Universidade, v.2 com o Dossiê “*Bibliotecas Universitárias e COVID-19: a ressignificação das práticas e funções de nossas bibliotecas*” De modo geral, as narrativas de tais publicações acessadas, sinalizaram para o desafio que os profissionais bibliotecários (as) enfrentaram para manter as bibliotecas ativas em um cenário de distanciamentos social.

Igualmente citamos as normativas institucionais implementadas no sentido de evitar a propagação da COVID-19, e, como estes fatores foram superados para minimizar possíveis prejuízos ao andamento das pesquisas e ao ensino na UFBA. Em vista da situação, tais providências não só impactaram os usuários, os espaços informacionais, mas, sobretudo, os (as) bibliotecários (as) na execução das atividades, uma vez que todos estavam propensos à contaminação.

Em se tratando de um relato de experiência, onde se utilizou um caso concreto, vivenciado e com observação dos fenômenos, a metodologia empregada se assemelha a pesquisa de campo em algumas práticas, a saber:

- Inicia-se a pesquisa com levantamento bibliográfico e documental, pressupondo um aporte teórico, e serve como passo para a identificação do estado do problema;
- Quanto ao tipo de pesquisa se enquadra como avaliação de uma atividade, que diz respeito à procura de efeitos e resultados com variedade de experimentos relacionados à educação e saúde;
- Estudo exploratório-descritivo combinados, com objetivo de descrever o fenômeno;
- Descreve-se informações detalhadas obtidas por intermédio de observação participante, tanto individual do pesquisador como também da vida real (observação feita no ambiente real das bibliotecas).

Por fim, o método desse relato, se caracteriza por uma abordagem ampla dos fenômenos vivenciados que engloba o dedutivo-indutivo. Com técnica direta intensiva, não se pautando apenas em ver e ouvir, mas também examinar e relatar fatos e fenômenos que se deseja pesquisar. Nesse sentido metodológico, se relata no artigo, as ações desenvolvidas no SIBI/UFBA, em tempos de pandemia da Covid-19.

## 2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO SIBI/UFBA EM TEMPOS DE PANDEMIA

A COVID-19 provocou mudanças na vida social em todo o mundo. Por se tratar de uma doença infecciosa, medidas de prevenção foram tomadas por diversos setores da sociedade, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) alertou sobre a nova cepa (tipo) de Coronavírus que possivelmente surgiu na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, em 31 de dezembro de 2019. (Organização Pan-Americana da Saúde, 2022).

Este contexto pandêmico suscitou em protocolos de controle e de afastamento social em vários espaços institucionais deste país, conforme Instrução Normativa nº 21, de 16 de março de 2020, no qual determina no Art. 4º-B, que os servidores e empregados públicos deveriam “executar suas atividades remotamente enquanto perdurar o estado de emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID-19) [...]” (BRASIL, 2020a).

Além deste ato normativo federal, outros foram promulgados, que reverberaram nas Instituições de Ensino Superior (IES) como, por exemplo, quando o Reitor da Universidade Federal da Bahia, tendo em vista o disposto na Lei Nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020b, publica a Portaria Nº. 103/2020, após aprovação no Conselho Universitário (CONSUNI), no propósito da suspensão das atividades na UFBA. Devido à disseminação e o alto contágio ocasionado pela COVID-19, essa deliberação normativa teve como objetivo principal, a preservação da vida de todas as pessoas da comunidade acadêmica (docentes, discentes, servidores técnicos administrativos em educação e colaboradores terceirizados).

O panorama vivido permite afirmar que as perdas afetivas provocadas pelo afastamento social foram incontáveis e irreparáveis, sobretudo, para acesso a informações fundamentais que auxiliam estudos e tomadas de decisões na vida universitária, contudo, grande parte da equipe que integra o SIBI/UFBA, incentivada pela gestão da administração central da Universidade, permitiu que coletivamente e pouco a pouco fossem traçados novos caminhos para prosseguir com as tarefas tradicionais, redesenhadas para o modelo remoto, objetivando especialmente o atendimento a comunidade UFBA.

Neste cenário, na Universidade, as medidas de segurança provocaram o afastamento social da comunidade acadêmica, entretanto, impulsionaram a socialização das ferramentas tecnológicas e o uso intensivo de plataformas digitais, de forma acelerada e jamais prevista anteriormente. Ademais, possibilitou alterar o *modus operandi* do ensino à distância e/ou remoto ao utilizar as inovações proporcionadas pelas metodologias ativas educacionais (SOUSA; MOITA; CARVALHO, 2011).

## 2.1 O Sistema Universitária de Bibliotecas da “UFBA em Movimento”

O silêncio imposto às bibliotecas, durante os dois anos de enfrentamento da pandemia da Covid-19, trouxe consigo uma série de temores e inseguranças aos profissionais da Biblioteconomia, tão acostumados com a efervescência da rotina desses ambientes.

No que concerne às bibliotecas universitárias da UFBA, não foram diferentes os efeitos causados pela deliberação estabelecida na Portaria N°. 103/2020, no momento da suspensão, por tempo indeterminado de seus serviços presenciais. Logo, para atender a essa determinação de desempenho de trabalho remoto (teletrabalho<sup>2</sup>, *home office*), as vinte duas bibliotecas universitárias da UFBA, assim como outros setores, tiveram seus serviços remodelados e suas rotinas readaptadas, constituindo uma nova forma de executar as atividades técnicas, administrativas e de gestão.

Na perspectiva de Caldas e Silva (2020, p. 11), “as bibliotecas, importantes organizações de compartilhamento de conhecimento, tiveram que adequar suas atividades a esse contexto, a fim de que, para além da pandemia, a população não sofresse com a desinformação”. Portanto, para o exercício das funções em ambiente virtual (remoto) as equipes buscaram oferecer seus serviços aos usuários, de forma que não faltassem o conhecimento e a informação necessária naquele momento.

Nessa intenção, a Universidade criou o “Portal UFBA em Movimento” (UFBA, 2020b) (Figura 1), que de forma integrada com as unidades, setores e agentes acadêmicos e administrativos passou a agregar informações essenciais para realização das atividades no âmbito institucional, de forma não presencial, durante o período de afastamento social. O portal também possibilitou o acesso aos procedimentos e o uso de ferramentas necessárias para o desenvolvimento de atividades em meios digitais.

---

<sup>2</sup> Trabalho em outro espaço que não nas dependências do empregador, utilizando as tecnologias de informação e comunicação. Ver. Lei N° 13.467, de 13 de julho de 2017.

FIGURA 1 – Portal UFBA em Movimento



Fonte: UFBA, 2020b. Acesso em: 04 abril 2022.

Naturalmente, atuando à distância, surgiram inúmeras dúvidas sobre como oferecer serviços de referência e comunicação, de execução de processos técnicos, de administração de desempenho funcional, entre outros aspectos de gestão. Isso não quer dizer, que a tecnologia não estivesse presente no âmbito das bibliotecas e nos afazeres dos bibliotecários antes da pandemia, afinal como afirma Cunha (2010), as bibliotecas universitárias já atuam na encruzilhada entre atividade presencial e virtual. Entretanto, a transição para ambiente de trabalho remoto alterou, de modo considerável, o cotidiano das unidades de informação e, conseqüentemente, atingiu o quadro de profissionais que nelas exercem suas tarefas.

Na suspensão das atividades presenciais, o livro e o espaço informacional ficaram intocáveis. A liquidez e a volatilidade seriam as principais características desse momento. Por conseguinte, esse cenário para o bibliotecário (a) exigiu maior empenho para adaptação, assim, esta realidade demonstrou que mesmo se utilizando das tecnologias digitais para acesso remoto, a ausência do contato humano se fez sentir profundamente, afinal o relacionamento entre pares facilita o desenvolvimento de atividades e trocas de experiências. Esta percepção vale tanto para o profissional quanto para os usuários, ou seja, mesmo cientes de que a biblioteca híbrida é uma das melhores formas de atender às solicitações dos usuários “[...] a presença física ainda constitui uma necessidade

procurada em grandes proporções [...]” como já foi constatado por Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2015, p. 25). Nesse sentido, vale ressaltar a necessidade de adequação as novas formas de trabalho que o momento exigia, a exemplo do uso do exclusivo dos dispositivos digitais.

### 3 ENTRE A QUIETUDE DOS LIVROS E OS DISPOSITIVOS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO

A inovação tecnológica, deste século, exige do (a) bibliotecário (a) algumas competências especializadas para uso e domínio da informação em variados formatos, seja físico, virtual ou digital (PAULA; SILVA; WOIDA, 2020). E o trabalho remoto impulsionou as mudanças significativas, que exigiram maior atenção e planejamento dos bibliotecários (as), no desempenho de suas atividades de gestão, nos processos técnicos e na disponibilização de serviços de referência nos espaços informacionais, ou seja, “[...] ocasionou uma necessidade de reformulação de serviços para colaboradores e para o próprio usuário” (WELLICHAN; ROCHA, 2020, p. 494).

As primeiras mudanças aconteceram na suspensão de tarefas, que poderiam ser realizadas apenas no ambiente físico: atividades como empréstimo e devolução de materiais, organização do acervo, serviço de referência presencial. Desse modo, cumprindo protocolos iguais a outros sistemas universitários de bibliotecas do país, o SIBI/UFBA, em consonância com o Plano de Contingência e Medidas de Biossegurança [...] (UFBA, 2020a), para a comunidade UFBA, suspendeu por tempo indeterminado seus serviços presenciais, adequando suas atividades laborais a esse contexto e, adotando tecnologias de comunicação e informação digitais para continuar a oferecer seus serviços.

Diante dessas circunstâncias, o SIBI/UFBA, se integra ao “Portal UFBA em Movimento” (UFBA, 2020b), disponibilizando conforme o Quadro 1, informações e orientações aos usuários da comunidade interna e externa da Universidade.

**QUADRO 1 – Informações e Orientações aos Usuários.**

Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI/UFBA)	
<b>Atendimento ao Usuário SIBI/UFBA</b>	
<b>INFORMES GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas bibliotecas do Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI/UFBA) permanecerão fechadas;</li> <li>• As bibliotecas não realizarão empréstimos ou receberão os livros que foram emprestados antes do distanciamento social;</li> <li>• Os usuários que estiverem com livros emprestados não serão penalizados durante o período em que os serviços das bibliotecas estão sendo realizados remotamente;</li> <li>• No caso de desistência ou trancamento do curso, será criado um esquema especial para a devolução de livros que será amplamente divulgado.</li> </ul>
<b>ACERVO ONLINE</b>	O Sistema Universitário de Bibliotecas já disponibiliza para a comunidade acadêmica da UFBA os seguintes materiais online.
<b>CATÁLOGO PERGAMUM</b>	Possui todos os livros digitais adquiridos pelas Bibliotecas da UFBA - <a href="http://www.pergamum.bib.ufba.br/pergamum/biblioteca/index.php">http://www.pergamum.bib.ufba.br/pergamum/biblioteca/index.php</a> .
<b>LIVROS DIGITAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coleção de <i>Ebooks</i> nas áreas de Saúde, Matemática, Estatística, Ciência da Computação e Física - <a href="https://sibi.ufba.br/livros-digitais-assinados-pela-ufba">https://sibi.ufba.br/livros-digitais-assinados-pela-ufba</a></li> <li>• Coleção de <i>Ebooks</i> da EDUFBA - <a href="https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/91">https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/91</a>;</li> <li>• Levantamento de títulos em acesso aberto por área de conhecimento - <a href="http://www.sibi.ufba.br/livros-digitais-em-acesso-aberto">http://www.sibi.ufba.br/livros-digitais-em-acesso-aberto</a>.</li> </ul>
<b>PERIÓDICOS ONLINE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Periódicos da UFBA - <a href="https://portalseer.ufba.br/">https://portalseer.ufba.br/</a>.</li> <li>• Portal Capes - <a href="http://www.periodicos.capes.gov.br/">http://www.periodicos.capes.gov.br/</a>.</li> <li>• Coleção de Periódicos Editora Springer disponível no Portal da Capes das áreas de Medicina e Saúde Pública, Ciências da Natureza, Engenharia e Matemática - <a href="https://sibi.ufba.br/livros-digitais-assinados-pela-ufba">https://sibi.ufba.br/livros-digitais-assinados-pela-ufba</a>.</li> </ul>
<b>BASES DE DADOS</b>	Levantamento de Bases de dados e Bibliotecas virtuais em acesso aberto por área de conhecimento - <a href="https://sibi.ufba.br/bases-de-dados-de-acesso-aberto">https://sibi.ufba.br/bases-de-dados-de-acesso-aberto</a> .
<b>REPOSITÓRIOS DIGITAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repositório Institucional da UFBA - contém os <i>Ebooks</i> da EDUFBA, Teses, Dissertações, Artigos entre outros tipos de materiais online - <a href="https://repositorio.ufba.br/">https://repositorio.ufba.br/</a>.</li> <li>• Levantamento de Repositórios Institucionais das Universidades Federais e Repositórios temáticos - <a href="http://www.sibi.ufba.br/acervo-online">http://www.sibi.ufba.br/acervo-online</a>.</li> </ul>

**FONTE:** UFBA, 2020b. Adaptado pelas autoras, 2022.

Frente a repentina mudança de cenário, a tecnologia digital, portanto, tornou-se o principal recurso para que o bibliotecário (a) pudesse desempenhar suas funções. Como foi evidenciado por Sartori *et al.* (2020, p. 2): “Reinventar, em momento algum, foi tão

importante para a situação em que a sociedade está vivendo”. É a partir dessa compreensão que o (a) bibliotecário (a) precisou empregar suas competências infocomunicacionais, para continuar a exercer o seu papel de mediador, prestar apoio à comunidade acadêmica e garantir que a informação não deixasse de ser disseminada entre seus usuários. Nesse momento, ampliaram-se as estratégias e recursos para a mediação e/ou interação do profissional da informação frente ao usuário, seja ele pesquisador e/ou leitor, no propósito de atender às suas necessidades informacionais.

Com a migração do trabalho presencial para o remoto, foi preciso idealizar as condições adequadas, que permitissem o desempenho das atividades laborais, sem estar presente no ambiente físico. As alternativas pensadas encontram-se em convergência com o pensamento de Almeida Júnior, (2018, p. 39), quando este pesquisador afirma que “as bibliotecas e os bibliotecários não vivem isolados, ao contrário, interagem com o mundo, com as pessoas, com a comunidade onde estão inseridos, com a sociedade”. Portanto, ciente desse compromisso a gestão do SIBI/UFBA propôs colocar em prática a cooperação laboral, estimulando os profissionais das vinte duas bibliotecas a manterem algumas de suas rotinas no formato de trabalho remoto.

No espaço informacional, é imprescindível pensar e disponibilizar os dispositivos (analógicos, digitais ou simbólicos) que, no contexto educacional, possibilitem a mediação de informação e de interação dialógica, para que se possa atender a finalidade do ensino da pesquisa e extensão universitária. Para Pieruccini, (2007), o dispositivo sendo um mecanismo de intervenção organizada, utiliza-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, para atingir os comportamentos e condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos. Logo, os dispositivos de transmissão e comunicação, não apenas expressam, como também definem modos de relação entre os indivíduos e o universo simbólico dos documentos, registros, informações, conhecimento, que guardam discursos implícitos. Por conseguinte, os produtos documentários sejam analógicos ou digitais,

[...] são instrumentos concebidos tendo em vista criar formas de comunicação entre o acervo e o aluno, interagindo a favor da apropriação de processos e procedimentos de localização de documentos e informações, como forma de compensar limites impostos pela organização documentária. Atuam, assim, favorecendo o diálogo entre os sujeitos e a ordem informacional. (PIERUCCINI, 2007, p. 9).

Ciente desta perspectiva, de imediato foi colocado à disposição da comunidade acadêmica, no portal UFBA em Movimento, Serviço de Atendimento ao Usuário do SIBI (Figura 2), para contato via e-mail. Este processo de comunicação foi centralizado para que a solução do problema ou atendimento fosse mais rápido, dinâmico e preciso. Conseqüentemente, após análise, a solicitação era direcionada ao gestor da unidade informacional para tomada providências.

**FIGURA 2 – Serviço de Atendimento ao Usuário do SIBI/UFBA.**



**FONTE:** UFBA, 2020b. Acesso em: 04 abril 2022.

Outro serviço de atendimento ao usuário previsto pelo SIBI/UFBA ocorreu com a disponibilização e acesso ao acervo de livros digitais. Além de disseminar os *sites* e bases de livros de acesso aberto por área de conhecimento, também houve a divulgação da Coleção de *Ebooks* da Editora da UFBA. Para maior apoio ao ensino e a pesquisa durante o período do Semestre Letivo Suplementar 2020, implementado pela Universidade para garantir a continuidade do ensino, o SIBI/UFBA adquiriu novos títulos de livros digitais, ampliando o quantitativo da Coleção de *Ebooks* nas áreas de Saúde, Matemática, Estatística, Ciência da Computação e Física dentre outras.

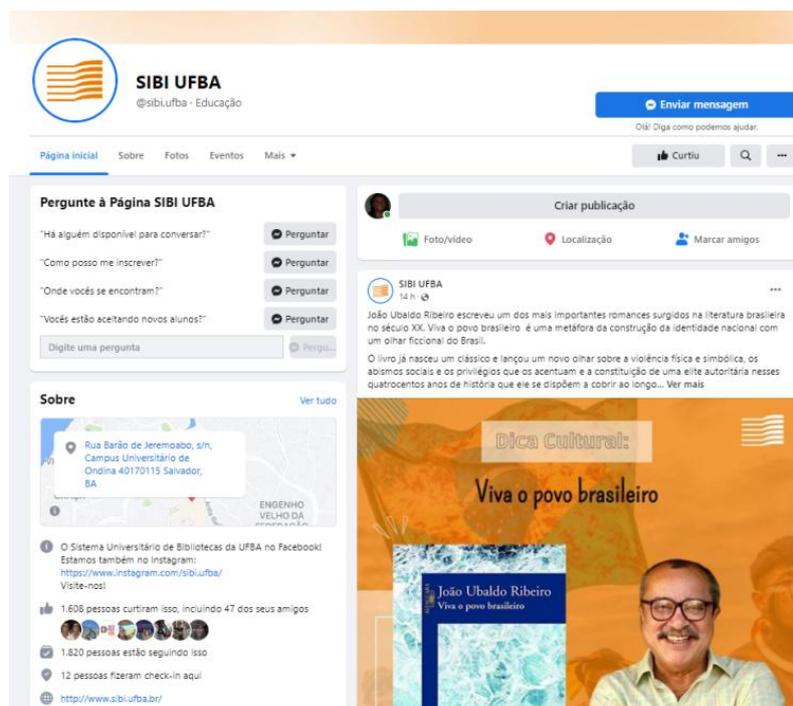
Quanto aos processos técnicos com o material bibliográfico em formato físico, essas atividades ficaram suspensas temporariamente e os serviços dos profissionais envolvidos nessas tarefas foram redirecionados para o controle de autoridade no Catálogo

Bibliográfico do SIBI/UFBA. Então, de forma cooperativa e compartilhada foi proposta a qualificação da base bibliográfica do Sistema Pergamum, com a revisão dos campos na catalogação e exclusão de itens documentais, cuja catalogação não foi concluída, ou seja, estavam com campos incompletos. Essa situação, condiz com a perspectiva de Sartori *et al.*, (2020, p. 13) quando estes autores afirmam que

[...] a cooperação laboral a distância tornou-se uma rotina para os profissionais bibliotecários, movimento que gerou muitos aprendizados. As práticas que precisaram ser desenvolvidas, aprimoradas e apresentadas nesta fase vieram mostrar o quanto as bibliotecas e os bibliotecários podem (e precisam, em alguns casos) se adaptar, a fim de melhorar, qualificar e quebrar barreiras que impedem o amplo alcance dos serviços oferecidos.

A adaptação ao novo formato de trabalho, contribuiu para que a comunicação, a integração e a socialização, dos profissionais do SIBI/UFBA, fossem ampliadas, assim utilizou-se das redes sociais como, por exemplo, o *Facebook e Instagram* (Figuras 3, 4 e 5) para atuarem em tempo real entre a informação e o usuário. E, nesse sentido, como plataforma mediadora, esses espaços de comunicação, possibilitaram compartilhar informações e produzir conteúdo que agregassem conhecimento cultural, técnico e científico (CONCEIÇÃO *et al.*, 2022).

**FIGURA 3 – Facebook SIBI/UFBA**



FONTE: SIBI. UFBA, 2022. Acesso em: 18 abril 2022.

Quanto ao *Instagram* do SIBI-UFBA (Figura 4), trata-se de uma ferramenta significativa para o apoio na ação em competência informacional, no âmbito das bibliotecas e, que se configurou como um forte aliado de comunicação com a comunidade acadêmica. Também com essa perspectiva, Conceição *et al* (2021, p. 4) sugerem essa como mídia social,

[...] como a melhor ferramenta para o ato de mediação educativa, na modalidade à distância. A sua potencialidade como mídia social é observada por criar oportunidades para produção textual, publicação de vídeos curtos, além de interação, colaboração, trocas, partilhas e aprendizagem em comum.

**FIGURA 4 – Instagram SIBI/UFBA**



**FONTE:** SIBI. UFBA, 2022. Acesso em: 18 abril 2022.

As circunstâncias voltadas para a realização de atividades de forma remota, em meio às reuniões e à conscientização de que as bibliotecas não poderiam ficar distantes dos seus frequentadores. Assim, as redes sociais tornaram-se poderosas ferramentas de aproximação e diálogo entre os conteúdos informacionais e os usuários de informação (PATRÍCIO; GONÇALVES, 2010; FRANCISCO; INOUE, 2017; LESSA, 2021).

As postagens voltaram- se para esclarecimentos de processos de normalização de trabalhos científicos, tutoriais com orientações para o acesso e uso de bases de dados e do Repositório Institucional (RI). onde constam informações sobre a Covid-19, eventos

científicos, informações sobre os serviços oferecidos pelas bibliotecas, além de sugestões de leitura de publicações de acesso aberto. Entre os anos de 2020 e 2022, no *Instagram* @sibi.ufba, foram disponibilizadas mais de 1050 postagens, tendo quase três mil seguidores. Na figura (Figura 5) apresenta-se um modelo de card informativo do *Instagram* para as atividades mantidas pelo SIBI.

**FIGURA 5** - Modelo de *Card Instagram* SIBI/UFBA



**FONTE:** SIBI. UFBA, 2022. Acesso em: 18 abril 2022.

Outra frente de comunicação em rede social aberta pelo SIBI/UFBA, no cenário de distanciamento social foi a realização do 'Projeto Registros de Informação', (Figura 6) uma ação voltada para fomentar debates entre os pares e pessoas interessadas em temas como Biblioteconomia, Arquivologia, Ciência da Informação e áreas afins. Este projeto se constituiu de *lives* com a duração de 60 minutos, aproximadamente, e que no primeiro ano ocorreram semanalmente, passando em 2021 a apresentações quinzenais e no ano de 2022 acontecem mensalmente.

Tais encontros contam com a presença de convidados, desde bibliotecários (as) do próprio SIBI/UFBA, que apresentam o resultado de suas pesquisas acadêmicas até a participação de bibliotecários (as) de outras instituições do país, bem como professores, editores, pesquisadores; sempre na perspectiva de se abrir janelas de comunicação que tragam saberes e fazeres que contribuem com o aperfeiçoamento das tarefas dos

profissionais do SIBI/UFBA. Até o mês de março do ano de 2022, foram realizadas 38 *lives* com 9.218 visualizações no canal SIBI/UFBA no *YouTube* (<https://www.youtube.com/user/sibiufba>).

**FIGURA 6** – Projeto Registros de Informação do SIBI/UFBA



**Fonte:** SIBI. UFBA, 2022. Acesso em: 18 abril 2022.

O destaque que o formato de trabalho remoto trouxe ao SIBI/UFBA, como um ponto considerado muito positivo, foi a realização do fórum virtual entre todos os profissionais das 22 bibliotecas da UFBA, denominado “SIBI Mostra a Tua Cara”, evento realizado no ano de 2020 que permitiu que o conjunto de bibliotecas integrantes do Sistema apresentassem suas rotinas, processos e natureza dos serviços disponibilizados à comunidade acadêmica, dando visibilidade tanto aos profissionais que atuam no SIBI/UFBA quanto ao trabalho realizado pelos seus profissionais. Dessa ação, surgiu a ideia de organizar uma reunião técnico-científica maior, em que as bibliotecas universitárias públicas baianas tivessem a oportunidade apresentar suas práticas e de trocar de experiências.

O evento virtual denominado I Encontro Baiano de Bibliotecas Universitárias Públicas – I EBBUP, aconteceu no mês de outubro de 2021, com duração de três dias. Foram realizadas duas palestras, três conferências, três workshops, uma exposição e contou com a participação de profissionais da Bahia, Rio de Janeiro e Portugal. Foram três seções de comunicações orais, com a apresentação de 18 trabalhos. Como produto, os melhores trabalhos do I EBBUP compôs a edição especial da Revista Fontes Documentais (Figura 7).

**FIGURA 7** – Capa da Edição Especial da Revista Fontes Documentais



**FONTE:** Revista Fontes Documentais, 2021.

Este periódico organizado pelo Grupo de Estudos e Pesquisas em História das Bibliotecas de Ensino Superior – GEPHIBES, vinculado ao Instituto Federal de Sergipe – IFS, o volume 4, 2021 foi constituído por dois eixos. O referente à Gestão de Bibliotecas Universitárias (EIXO 1) e o de Serviços e Produtos de Informação em Bibliotecas Universitárias (EIXO 2), além dos textos de Expediente e do Editorial, também foi publicado a Conferência de Encerramento do I EBBUP.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como resultado pode-se dizer que este relato demonstra que as ações desenvolvidas alcançaram seus objetivos, levando-se em conta, primeiramente, o apoio do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA, no ensino, na pesquisa e na extensão durante o período da pandemia da Covid 19, assim como o atendimento as necessidades dos Semestres Letivos Suplementares, ocorridos em 2020 e 2021.

Também, com protagonismo e ciente de seu papel, a equipe do SIBI/UFBA estabeleceu, ampliou e manteve a eficiência e a efetiva conexão e interação com a comunidade acadêmica e com a sociedade em geral, por meio das redes sociais em tempo real e em espaço virtual.

As ações promovidas pelos profissionais atuantes nas bibliotecas no âmbito do SIBI/UFBA permitiram o alcance da finalidade da instituição, mesmo de forma não presencial, onde, a pessoa humana com seus pares e, muito além disso, evitaram que o fator de distanciamento social, apagasse o sentido da informação, ou da necessidade do acesso aos registros informacionais, sejam eles físicos ou virtuais pudessem ser acessados, recuperados e utilizados.

Além disso, os profissionais atuantes no SIBI/UFBA e em suas bibliotecas demonstraram a importância desses espaços sociais e culturais de encontros e possibilidades de ampliação de conhecimento. Em vista disso, concorda-se que a experiência, aqui relatada, realça as formas diversas de desempenho de papéis que o profissional de informação pode realizar, para além dos processos tradicionais previstos em unidades de informação. Inegavelmente, houve um aprendizado coletivo, mediado pela tecnologia digital, configurando-se em um diferencial importante para todos e todas do SIBI/UFBA.

A trajetória aqui apresentada, abordou os fenômenos ocorridos no cenário pandêmico que provocaram ações e realizações implementadas por bibliotecários (as) que compõem o SIB/UFBAI, não sendo uma tarefa fácil, diante do distanciamento social, contudo, a vontade de continuar atendendo a comunidade e desempenhar o seu papel social e educacional sobrepôs os desafios impostos em um cenário tão adverso.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteconomia e sociedade**. Brasília: CAPES: UAB; Rio de Janeiro: UFRJ, 2018. *E-book*. Disponível em:

[https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/564473?fbclid=IwAR0wDyBT85tJuGKa2ygQ18lDs\\_XnOu-rQ2CZJ2-rxxalrKBfw7mf0ALfMwE](https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/564473?fbclid=IwAR0wDyBT85tJuGKa2ygQ18lDs_XnOu-rQ2CZJ2-rxxalrKBfw7mf0ALfMwE). Acesso em: 17 fev. 2022.

**BRAPCI – Base de Dados em Ciência da Informação**. Curitiba: Universidade Federal do Paraná. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, versão 4.3.2021. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/index.php>. Acesso em: 12 jul. 2022.

JABLONSKI, S. Online Multiple Congenital Anomaly/Mental Retardation (MCA/MR) Syndromes. atual. 20 nov. 2001. Bethesda, MD: National Library of Medicine (US), c1999. Disponível em: [http://www.nlm.nih.gov/archive//20061212/mesh/jablonski/syndrome\\_title.html](http://www.nlm.nih.gov/archive//20061212/mesh/jablonski/syndrome_title.html). Acesso em: 12 ago. 2002

BRASIL. Lei 13.979 de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 07 fev. 2020b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm). Acesso em: 23 fev. 2022.

BRASIL. Lei Nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT),

aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 13 jul. 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm) Acesso em: 23 fev. 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020. Altera a Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020, que estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, quanto às medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 17 mar. 2020a. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-21-de-16-de-marco-de-2020-248328867>. Acesso em: 12 abr. 2022.

CALDAS, Rosângela Formentini; SILVA, Rafaela Carolina da. Híbridez em tempos de pandemia: como as tecnologias aproximam as bibliotecas da sociedade. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-17, dez. 2020. DOI <https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5352>. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/157584>. Acesso em: 12 abr. 2022.

CONCEIÇÃO, Vilma Gravatá da; MADUREIRA, Elane Valverde; RIBEIRO, Maria Alice BOMFIM, Thais de Sant'Anna; MOREIRA Glauber de Assunção. A função educativa e de divulgação das redes sociais “Lugares de Memória” da Universidade Federal da Bahia. **Revista Fontes Documentais**, n. 4, Ed. especial, p. 105–118, 2022. Disponível em: <https://aplicacoes.ifs.edu.br/periodicos/fontesdocumentais/article/view/1315>. Acesso em: 12 abr. 2022.

CORRÊA, Cecília Araújo Rabelo; ROCHA, Elisa Maria Pinto da; CARVALHAIS, Jane Noronha; DUFLOTH, Simone Cristina. A sociedade da informação e do conhecimento e os estados brasileiros. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 31 – 54, jan./abr. 2014. DOI 10.5433/1981-8920.2014v19n1p31. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/46803>. Acesso em 04 de mar. 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em: 12 fev. 2022.

FRANCISCO, Lucilene Aparecida; INOUE, Mary Tokomoko. Uso das redes sociais por bibliotecas da Universidades Estaduais do Paraná: frequência, vantagens e dificuldades. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2017, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2017. p. 616-637. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/471/301>. Acesso em: 5 jul. 2022.

LESSA, Bruna. Acesso aos serviços e produtos da biblioteca em tempos de pandemia da COVID-19: possibilidades de uso do facebook. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 2, p. 333-353, abr./jun. 2021. DOI 10.5433/1981-8920.2021v26n2p333. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/161697>. Acesso em: 5 jul. 2022.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Histórico da pandemia de COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19#:~:text=Em%2031%20de%20dezembro%20de,identificada%20antes%20em%20seres%20humanos>. Acesso em 04 de abr. 2022.

OXFORD UNIVERSITY PRESS. **Access to OUP resources on COVID-19, other coronaviruses, and related topics**. Disponível em: <https://academic.oup.com/journals/pages/coronavirus?cc=us&lang=en&&login=false>. Acesso em: 12 mar. 2022.

PATRÍCIO, Maria Raquel; GONÇALVES, Vítor. Utilização educativa do *facebook* no ensino

superior. [Évora]: [Universidade de Évora], [ 2010]. Disponível em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/2879>. Acesso em: 5 jul. 2022.

PAULA, Rejane Sales de Lima; SILVA, Eliane da; WOIDA, Luana Maia. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia na Região Norte do Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, 2020. DOI <https://doi.org/10.20396/rdbci.v18i00.8661184>. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184/23300>. Acesso em: 02 maio de 2022.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB*, 8., 2007, Salvador. **Anais [...]**. Salvador, 28 a 31 de outubro de 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em 04 de abr. 2022.

REVISTA INFORMAÇÃO & UNIVERSIDADE. Dossiê "Bibliotecas Universitárias e COVID-19: a ressignificação das práticas e funções de nossas bibliotecas". **Reviu**, v. 2, n. esp., dez., 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/issue/view/5>. Acesso em: 12 jul. 2020.

SANTA ANNA, Jorge; SIQUEIRA, Poliana Silva; GERLIN, Meri Nadia Marques. Serviço de referência e tecnologia da informação: construindo múltiplas interfaces. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 20-40, jan./jul. 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/4746> Acesso em: 08 abr. 2022.

SARTORI, Salete Maria; DEBASTIANI Aline Matte; HANDKE, Fernanda Becker; Oliveira, Marta de. A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid 19. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, p. 1-14, jul./ dez., 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34>. Acesso em: 08 abr. 2022.

SISTEMA UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UFBA. **Facebook**. 2022. Disponível em: <https://www.facebook.com/sibi.ufba/>. Acesso em: 18 de abr. 2022.

SISTEMA UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UFBA. **Instagram**. 2022. Disponível em: <https://www.instagram.com/sibi.ufba/>. Acesso em: 18 de abr. 2022.

SOUSA, Robson Pequeno de; MOITA, Filomena da M. C da S. C.; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes (Orgs.). **Tecnologias digitais na educação**. Campina Grande: EDUEPB, 2011. 276 p. DOI <https://doi.org/10.7476/9788578791247>. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/6pdyn>. Acesso em: 04 de abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA). **Plano de Contingência e medidas de Biossegurança para a realização de atividades presenciais no semestre 2021-1, em caráter excepcional, na Universidade Federal da Bahia, em vista da Pandemia da COVID-19**. Salvador: EDUFBA, 2020. 52 p. Disponível em:

[https://ufbaemmovimento.ufba.br/sites/ufbaemmovimento.ufba.br/files/semestre-suplementar\\_plano-contigencia\\_1.pdf](https://ufbaemmovimento.ufba.br/sites/ufbaemmovimento.ufba.br/files/semestre-suplementar_plano-contigencia_1.pdf). Acesso em: 04 de abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA). **Portal UFBA em Movimento**. 2020. Disponível em: <https://ufbaemmovimento.ufba.br/>. Acesso em: 04 de abr. 2022.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; ROCHA, Edinéia Silva Santos. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a Covid-19. **Revista ACB: Biblioteconomia e Santa Catarina**, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 493-508, ago./dez., 2020. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1700>. Acesso em: 05 maio 2022.