



UNIVERSIDADE FEDERAL DE RIO GRANDE - FURG
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO – ICHI
CURSO DE BACHAREL EM BIBLIOTECONOMIA



GABRIELLI FURTADO

**PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A
OFERTA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NO PERÍODO DA PANDEMIA COVID-19**

Rio Grande, RS

2022

GABRIELLI FURTADO

**PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A
OFERTA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NO PERÍODO DA PANDEMIA COVID-19**

Monografia referente ao segundo semestre de 2021, porém, defendida em 2022 para a disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II, do curso de Bacharelado em Biblioteconomia do Instituto de Ciências Humanas e da Informação da Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Maria Helena Machado de Moraes

Rio Grande, RS

2022

Ficha catalográfica

Catálogo na Fonte: Bibliotecário José Paulo dos Santos CRB 10/234

F992p Furtado, Gabrielli.

Produção científica sobre as Bibliotecas Universitárias e a oferta dos produtos e serviços no período da pandemia Covid-19 / Gabrielli Furtado. – 2021.
63 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Instituto de Ciências Humanas e da Informação – ICHI, Curso de Biblioteconomia, Rio Grande/RS, 2022.

Orientadora: Dra. Maria Helena Machado de Moraes.

1. Bibliotecas Universitárias 2. COVID-19 3. Produtos e Serviços I. Moraes, Maria Helena Machado de II. Título.

CDU 027.022

GABRIELLI DA ROSA FURTADO

PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A OFERTA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NO PERÍODO DA PANDEMIA COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande – FURG, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Data de aprovação: 04/02/2022

Banca examinadora:

Prof.^a Dr.^a Maria Helena Machado de Moraes - ICHI/FURG (orientadora)

Prof.^a Dr.^a Angélica Conceição Dias Miranda - ICHI/FURG

Bibliotecária Mestre Rúbia Tatiana Gattelli - SIB/FURG

DEDICATÓRIA

“Para Hera, te amo minha bola de pelos até a lua ida e volta 220.119.99 de vezes”

AGRADECIMENTOS

Quando eu era adolescente me apaixonei pelos livros da Tahereh Mafi principalmente porque a mocinha era depressiva e o vilão era um gato sarcástico, enfim, no final dos livros ela sempre escrevia agradecimentos fofinhos e eu pensei que um dia eu escreveria alguma coisa que seria digna de uma folha de agradecimento acho que essa é a minha chance, portanto, vamos lá.

Meus mais sinceros e infinitos agradecimentos vão para: Minha mãe, você fez muitos sacrifícios, que eu gostaria que não tivessem sido necessário, tudo isso para que eu tivesse uma casa para morar, transporte para terminar meus estudos e comida na mesa, você fez tudo isso sozinha e eu tenho orgulho de vc e da nossa história juntas, não tivemos luxo porém fomos felizes a medida do possível, você é a estrela mais brilhante no meu céu junto com a Hera; Eric, eu não vou te agradecer por nada

As minhas amigas, Amanda Albuquerque, Ana Julia Lopes, Camila Gibbon e Carine Baldez, gurias se algum dia alguém tivesse acesso as nossos conversas a nós com toda certeza vamos ser processadas, eu agradeço por fazerem parte do início da minha trajetórias acadêmica, pelas palavras de conforto, pelos momentos de risos, conselhos e comentários ácidos, vocês sempre foram minha razão e me deram coragem para me tornaram uma pessoa melhor, enfim, obrigada por torcerem por mim, tenho certeza que estamos ligadas pelo azar, tragédia e drama.

Para minha família de Rio Grande, tia Tati, tio Jorge e Ed., obrigada por me abrigar no início da faculdade, sem vocês eu não iria conseguir chegar tão longe; Jennifer, infelizmente, somos extremamente parecidas você é incrível eu te amo com todas as minhas forças, na próxima vida quero vir com teu senso de humor.

A minha orientadora, Helena Moraes, o universo sabia o que estava fazendo quando a colocou no meu caminho, você me ensinou mais do que imagina, respeitou meu tempo, traduziu minhas ideias, me deu conselhos e apoio psicológico.

Para a minha professora querida Angélica Miranda, você é uma grande inspiração, obrigada pelas caronas, pelos elogios pelas oportunidades como bolsista e por me explicar com paciência 100 vezes coisas simples que eu não conseguia entender.

As bibliotecárias Camila Cruz, Rubia Gattelli e Anelise Rosa quero ser uma profissional parecida com um pouquinho de cada uma de vocês.

EPÍGRAFE

“Barbie, morra de inveja.”

(Tiffany Valentine)

RESUMO

A partir do ano de 2020 com a chegada da pandemia COVID 19, modificou-se o cotidiano de muitas pessoas ao redor do mundo. Diversos governos 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, sempre pensando em mediar a informação até seu consumidor final. Portanto, a temática deste trabalho trata-se de uma investigação sobre como estão sendo ofertados os produtos e serviços das universidades durante a pandemia da covid-19. Tendo 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 revisão sistemática de literatura. 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). A pesquisa foi realizada em dois momentos, o primeiro no mês de setembro e o segundo no mês de dezembro de 2021. Desta forma, foram 993 trabalhos recuperados e analisados e, de acordo com uma análise minuciosa onde foram lidos os resumos, introdução e conclusão, dos 993 trabalhos selecionou-se 19 (dezenove) artigos relevantes que preenchiam os critérios pré-estabelecidos. Destarte, observa-se que a tecnologia foi mais do que essencial para disseminar a informação, ajudando a manter contato com seus usuários e atendendo suas necessidades. 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.

Palavras-chaves: Bibliotecas universitárias; COVID-19; Produtos e Serviços.

ABSTRACT

From the year 2020, the arrival of the COVID 19 pandemic, changed the daily lives of many people around the world. Several governments closed their borders and adopted quarantine measures in order to contain the disease, 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 a better functioning of the place and changing the availability of their products and services, always thinking about mediating the information to its final consumer. Therefore, the theme of this work is an investigation into how university products and services are being offered during the covid-19 pandemic. Aiming to know 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 academic database, through a systematic literature review. To carry out the research, the descriptors directly related to the research objectives "University Libraries and Pandemia and Services and Products" were used, in addition to applying the date (2020 and 2021) and language (Portuguese) filters. The research was carried out in two moments, in September and December 2021. In this way, 993 works were retrieved and analyzed and, according to a thorough analysis where the abstracts, introduction and conclusion were read, of the 993 works we were left with the result of 19 (nineteen) relevant articles that fulfilled the pre-established criteria. Thus, we see that technology was more than essential to disseminate information, helping to keep in touch with its users and meeting their needs. Efforts to provide access to quality information were numerous, librarians and their teams worked and innovated, meeting the new demands and showing once again that the library accompanies and adapts to social changes.

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

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ABNT	Associação Brasileira De Normas Técnica
Bu	Bibliotecas Universitárias
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas universitárias
EPIs	Equipamentos de Proteção Individual
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
OMS	Organização Mundial de Saúde
OPS	Organização Pan-americana de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Equipes de trabalho e Acesso físico a biblioteca	31
QUADRO 2 - Recomendações para o acervo	32
QUADRO 3 - Serviços técnicos oferta de serviços online	34
QUADRO 4 - Critérios para exclusão na revisão bibliográfica	38
QUADRO 5 - Artigos recuperados	39

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Nuvem de palavras contendo os produtos e serviços mais citados 47

FIGURA 2 - Nuvem de palavras conforme a ocorrência de termos 48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Tema.....	16
1.2 Problema.....	16
1.3 Objetivos Geral	16
1.4 Objetivos específicos.....	16
1.5 Justificativa.....	17
1.6 Hipótese.....	17
1.7 Estrutura.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Bibliotecas Universitárias.....	19
2.2 Produtos e serviços	22
2.3 Contextos da Pandemia	25
2.4 Diretrizes recomendadas para BU na pandemia.....	28
3 METODOLOGIA	36
3.1 Caracterização da pesquisa.....	36
3.2 Etapas da pesquisa.....	37
3.3 Universo da pesquisa.....	37
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	39
4.1 Discussão dos trabalhos selecionados.....	40
5 CONCLUSÃO	49
REFERÊNCIAS	50

1 INTRODUÇÃO

A partir do seu perfil social, a biblioteca universitária conta com muitas responsabilidades, 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 diversas conjunturas, saindo de um local que excluía a maioria da população para um ambiente onde qualquer pessoa tem acesso.

As bibliotecas passaram, a partir do Século XX, com as revoluções digitais e a criação da internet, a alterar as maneiras 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 as formas com que fazíamos ciência.

A partir do ano de 2020, com a chegada da pandemia COVID 19, modificou-se o cotidiano de muitas pessoas ao redor do mundo. 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 a mudança brusca de cenário, se tornou 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.

Neste contexto, este estudo trata-se de uma revisão sistemática de literatura que selecionou e analisou 19 (dezenove) artigos relacionados com a temática da pesquisa. Esses artigos foram publicados entre os anos de 2020 e 2021, e recuperados no *Google Acadêmico* e 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.

1.2 Tema

A temática deste trabalho trata-se de uma investigação sobre como estão sendo ofertados os produtos e serviços das universidades brasileiras durante a pandemia da covid-19.

1.3 Problema

Com a crise causada pela pandemia da covid-19, que impactou nos processos e setores socioeconômicos mundiais, as bibliotecas foram também fortemente afetadas, reduzindo ou não realizando atendimentos e nem a circulação de materiais. Silva (2020) comenta que, muitas bibliotecas e seus gestores tiveram que suspender suas atividades presenciais, e de um modo geral, incluíram alternativas de atuação, já que as unidades de informação são essenciais para a guarda, difusão e circulação da informação.

Nesse sentido, por conta de questões envolvendo o contexto pandêmico dentro da biblioteca e as possíveis alterações que ela pode ter trazido ao ambiente. Este projeto, a partir de uma revisão sistemática de literatura, aponta a seguinte questão para nortear a pesquisa: Como os produtos e serviços das bibliotecas universitárias do país estão sendo ofertados no período da pandemia da covid-19? Para discutir essas questões apresentam-se os objetivos propostos.

1.4 Objetivo geral

Conhecer a produção científica sobre os produtos e serviços em bibliotecas universitárias em tempos de pandemia COVID-19.

1.5 Objetivos específicos

- a. Investigar no *Google Acadêmico* artigos científicos sobre produtos e serviços ofertados em bibliotecas universitárias em tempos de pandemia COVID-19;
- b. Discutir os trabalhos recuperados relevantes relativos ao tema;
- c. Apresentar, a partir dos trabalhos selecionados, os produtos e serviços que as bibliotecas universitárias estão oferecendo para os usuários no período da pandemia.

1.6 Justificativa

A escolha pela presente pesquisa se justifica a partir do cenário epidêmico atual que alterou a maneira como a biblioteca se comunica e interage com seus usuários, conforme a IFLA (2020), “as bibliotecas de todo o mundo estão enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total.” Atualmente, qualquer decisão administrativa relacionada a oferta de produtos e serviços precisam ser planejadas e executadas de maneira que nem a equipe ou o usuário sejam prejudicados.

Desta forma, a proposta do estudo torna-se pertinente, pois, a situação pandêmica demanda uma postura de trabalho cautelosa, tendo em vista as possibilidades de contágio pelo vírus.

Ademais, a biblioteca é fundamental para a construção, difusão e compartilhamento do conhecimento científico, e para que ela continue realizando seu papel perante a sociedade a forma na qual atuava, em muitos casos, precisou ser alterada, portanto, se faz necessário conhecer as alternativas que as bibliotecas universitárias do Brasil estão oferecendo seus produtos e serviços durante a pandemia da Covid-19.

1.7 Hipótese

Diversas bibliotecas, para respeitar as regras de isolamento social e ajudar a não propagar o vírus (COVID-19), precisaram modificar seu cotidiano em relação à oferta de produtos e serviços. Atualmente, para que a comunidade continue com acesso à informação, a biblioteca proporcionou alternativas para manter contato com seus usuários, dentre elas temos as tecnologias de comunicação que permitiram que a comunidade continuasse com acesso à informação através de seus recursos.

Observa-se que, apesar de muitas bibliotecas terem efetuado mudanças, algumas propuseram pouca ou nenhuma alteração, fato que prejudicou a comunidade. Neste sentido, a hipótese se baseia no contexto de que ocorreram alterações na oferta por parte das bibliotecas de serviços e produtos.

1.8 Estrutura

Este projeto se encontra estruturado em 6 seções: introdução, referencial teórico, metodologia, apresentação dos resultados da pesquisa e conclusões finais.

Na seção 1 a introdução apresenta-se brevemente ao leitor a temática do trabalho, justificada e os objetivos; já na seção 2 o referencial teórico aborda o produtos e serviços da bibliotecas universitárias, as diretrizes criadas durante a pandemia causada pelo coronavírus, além de; expor aspectos relacionados a covid-19. Na seção 3 são traçados os caminhos que foram percorridos para realizar a pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo, o universo e população são delimitados. Na seção 4 os resultados são analisados e expostos. E na seção 5 o trabalho é concluído mostrando que os objetivos foram explorados e atingidos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa seção busca dar embasamento científico ao trabalho, expondo estudos relacionados com a temática, discutindo a importância da biblioteca universitária, e a oferta de produtos e serviços. Assim o seu funcionamento a partir das diretrizes para o enfrentamento da crise sanitária da COVID 19.

2.1 Bibliotecas Universitárias

O dicionário Cegalla (2005, p.128), define a palavra biblioteca como “um espaço público ou privado, onde se instalam grandes coleções de livros, acessíveis a frequentadores ou sócios.” 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”.

Com a criação das primeiras universidades, o acesso ao conhecimento tornou-se fundamental, pois, desde o seu surgimento até os dias de hoje, a forma das suas bibliotecas tem mudado consideravelmente, mas a sua essência permaneceu a mesma: ser uma instituição capaz de oferecer acesso à informação para apoiar professores, alunos e pesquisadores no ensino, aprendizado e pesquisa científica. (VIANNA, 2013. *apud*; SILVEIRA, 2014, p. 69).

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, (ALCANTARA; 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, *apud* SILVEIRA 2014) resume em três grandes períodos a evolução das bibliotecas universitárias. O primeiro seria a Biblioteca Tradicional, que 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, as obras não podiam deixar o espaço e havia muita dependência sobre o papel, por exemplo, os catálogos, fichas e empréstimos eram feitos em fichas.

O segundo período é o da Biblioteca Automatizada, ele inicia e termina no século XX, é um momento de automatização, o que gera uma redução do trabalho manual, além disso, os bibliotecários se utilizam de catálogos on-line, acervo disponível na forma impressa e virtual e os empréstimos são automatizados.

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 no que se refere à pesquisa e à produção de conhecimento. Portanto, nota-se que as bibliotecas passaram por um grande ciclo de inovações, ao decorrer dos séculos, para Nunes e 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).

Apesar de ser um ambiente tradicional, a evolução da biblioteca universitária parece acompanhar a tecnologia. Apesar de ser um 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.

Todavia, as bibliotecas universitárias são mais do que um local de busca de informação, tendo implícito em seus objetivos de favorecer o crescimento social e cognitivo dos sujeitos, dessa forma, seja através da organização, representação, disseminação e uso da informação, as bibliotecas universitárias facilitam o acesso à informação e contribuem para que os sujeitos que a buscam, possam se apropriar através dos recursos informacionais que ela gerencia. (SANTOS 2012 *apud* NUNES; CARVALHO, 2016).

Ao decorrer das décadas, a biblioteca se mostrou cada vez mais necessária dentro do contexto das universidades. A quantidade de informação que a comunidade científica começou a produzir, assim como os locais em que ela se encontra passam a alterar a forma que os produtos e serviços eram oferecidos, desafiando e transformando o bibliotecário e a biblioteca, em um mundo onde a tecnologia passou a dominar diversos espaços.

Nessa perspectiva, pensando na biblioteca universitária como uma das principais fontes de informação para a comunidade acadêmica, que inovam na oferta de produtos e serviços de acordo com as demandas correntes.

Diversos aspectos sociais se alteraram graças às 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 tradicional.

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.

2.2 Produtos e serviços

A partir da abordagem sobre as bibliotecas universitárias na seção 2.1, observa-se que os produtos e serviços fazem parte do cotidiano destes espaços. Inicialmente para tratar desse assunto é relevante entender seu significado, Lubisco (2015), 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 recebê-lo, por exemplo, para que o serviço de empréstimo exista, alguém possibilita a operação para que o demandante se beneficie dessa operação. (LUBISCO, 2015).

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, 2015).

Ainda de acordo com Lubisco (2015, 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.

Corda (2012 *apud* DUARTE, 2015), nos apresenta alguns desses serviços que contribuem para a mediação da informação, como os serviços de referência digital; serviço de referência virtual; pergunta ao bibliotecário; referência online; perguntas frequentes; formação de usuários; base de dados; assistência por telefone; avaliação do serviço.

Agora em relação aos produtos de informação podemos entender como as estruturas das informações que estão dispostas no resultado dos serviços, são

apresentados em formatos e suportes que são tangíveis ou em alguns casos intangíveis. (BORGES, 2007).

Os produtos e serviços das bibliotecas acompanharam 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 um grupo específico de pessoas, portanto, eles prestam um serviço a alguém.

O usuário inserido no contexto da biblioteca tem participação tanto passiva como coparticipante em relação ao serviço ou produto de informação, portanto, ele é parte integrante do processo de produção do serviço solicitado por ele mesmo. (BORGES, 2007).

Neste sentido, para atender e entender as necessidades dos frequentadores de uma determinada biblioteca surge em meados da década de trinta, segundo Figueiredo (1983, p. 1), “os primeiros estudos de usuários de bibliotecas públicas realizados por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago, havendo o objetivo de verificar”.

[...] por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

O bibliotecário, como gestor da biblioteca precisa ter consciência das características do público que recorre a esse lugar como uma fonte de informação, assim como, conhecer as necessidades de seu público e as melhores maneiras de oferecer os produtos do acervo para eles, por isso.

Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

À vista disso, pode-se entender que, uma biblioteca bem administrada estuda as necessidades do seu usuário, sempre tentando supri-las a medida do possível, garantindo que a experiência dentro do ambiente acadêmico seja positiva e que

possa dar 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 *apud* SOUSA, 2017).

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).

Além disso, 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 *apud* SANTA ANNA 2015).

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 *apud* ZANINELLI *et al.*, 2019).

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 *apud* SANTA ANNA, 2015).

A manutenção e aprimoramento dos produtos e serviços dentro de uma unidade de informação são essenciais para a construção de um relacionamento saudável com seu usuário, entendendo o que ele deseja, e a possibilidade de criar toda uma estrutura dinâmica que agrade suas necessidades informacionais.

As bibliotecas universitárias como um espaço democrático que recebe a comunidade acadêmica, é um local de encontro que fornece seus produtos e serviços de acordo com a demanda de seus usuários. Todavia, como exposto tornou-se necessário que alterações fossem criadas relacionadas à rotina de oferta de produtos e serviços voltadas para a comunidade. A mudança nessa dinâmica foi devido ao cenário pandêmico que se formou no início do ano de 2020, a exposição a COVID-19 mudou rotinas e maneiras de realizar trabalhos, por isso, é essencial que se conheça as causas e impactos como exposto na seção a seguir.

2.3 Contextualização da pandemia COVID-19

No decorrer da história vimos que os seres humanos enfrentaram diversas doenças que causaram a morte de milhares pessoas em um curto período de tempo, no século XX, as pandemias de Gripe Espanhola (1918-1919), Gripe Asiática (1957-1958) e Gripe de Hong Kong (1968-1969) causaram infecções e mortes em diferentes países. (OMS, 2018).

No século XXI, de acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde Pública (2020), temos como casos registrados de emergência de Saúde Pública de Importância Internacional a pandemia de H1N1 em 2009, disseminação internacional de poliovírus e surto de Ebola na África Ocidental em 2014, vírus zika em 2016 e

novamente em 2018 surto de ebola na República Democrática do Congo, graças a evolução no âmbito da medicina foi possível identificar e tratar diversas doenças e suas formas de propagação.

Atualmente, o mundo enfrenta uma 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 em Wuhan, Hubei, China, o vírus possui alta taxa de transmissão, por isso, se espalhou rapidamente entre a população, determinando o rumo que a doença estava levando.

A OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, em 11 de março de 2020.

A covid-19 foi classificada como uma “pandemia”, que pode ser entendida como uma situação em que uma doença infecciosa ameaça simultaneamente a saúde de muitas pessoas pelo mundo, a pandemia não tem ligação com a gravidade da doença em si, mas sim pela forma com que ela se espalha, ou seja, sua abrangência geográfica. (EINSTEIN, 2020).

A Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (2020), expõe que boa parte dos coronavírus causam doenças apenas em animais, todavia, os primeiros coronavírus que poderiam afetar os humanos foram identificados ainda no século XX, ao todo sete tipos de coronavírus são conhecidos por causar doenças em seres humanos, sendo os mais comuns alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43 e HKU1, responsáveis por quadros mais fracos de infecção respiratória semelhantes a uma gripe comum e os mais preocupantes capazes de causar uma síndrome respiratória grave, como o SARS-CoV foram identificados em 2002 como a causa de um surto de síndrome respiratória aguda grave (SARS), o MERS-CoV foi identificado em 2012 como a causa da síndrome respiratória do Oriente Médio (MERS) e por último o SARS-CoV 2 conhecida popularmente por Covid-19. (SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA, 2020).

O vírus SARS-CoV 2, é facilmente transmitido e a maioria das infecções se espalha por contato próximo, principalmente por meio de gotículas respiratórias de pessoa para pessoa, seu período de incubação, que é o tempo para que os primeiros sintomas apareçam, pode ser de 2 a 14 dias. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

A Covid-19 pode atacar quase qualquer parte do corpo humano com consequências devastadoras, disse à revista Science, uma das bíblias da pesquisa mundial, o cardiologista Harlan Krumholz, da Universidade de Yale, e que lidera estudos nos Estados Unidos sobre os casos graves de Covid-19. “Sua ferocidade é arrasadora e tem nos deixado de joelhos”, afirmou Krumholz. A maioria dos pacientes, em estado grave, tem sido acometida por microtrombos que, na circulação pulmonar, impedem a chegada do sangue para remover o CO₂ e levar oxigênio aos demais órgãos, formando coágulos sanguíneos que podem conduzir à embolia pulmonar, AVC etc. Os pulmões costumam ser atacados primeiro. Neles, o coronavírus mata as células dos alvéolos e faz com que eles se rompam. (AZEVEDO, 2020, p.1).

Ao contrário de outras doenças, do passado, onde elas se espalham com lentamente ou se detinham apenas em certas regiões, a covid-19 se mostrou ser um grande desafio, a doença ataca em um mundo globalizado e tomou proporções gigantescas,

No mundo contemporâneo, podemos afirmar que os vírus, por meio dos humanos, “saltam escalas geográficas”, no sentido dado a esta expressão por Neil Smith. São transferidos de uma parcela a outra do território, atravessando continentes e oceanos, em pouco tempo, ligando pontos que são dotados de infraestruturas como grandes aeroportos ou portos. (SPOSITO; GUIMARÃES, 2020, p.1).

O Brasil identificou a primeira contaminação pelo novo coronavírus no final de fevereiro de 2020, no dia 29 um brasileiro vindo da Itália foi o primeiro caso confirmado, (AGÊNCIA BRASIL, 2020), é relevante salientar que a Europa e Ásia já registrava centenas de casos de covid-19.

Ainda em fevereiro de 2020, o Diário Oficial da União (2020), publicou a lei Nº 13.979, que dispõe de medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, algumas das principais ações presentes nessa lei seguem recomendações da OMS, que 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.

Como não existia tratamento ou vacinas para a covid-19 e analisando a maneira que ela se propagou, a quarentena mostrou ser uma das opções mais eficazes para retardar e reduzir a transmissão da doença, no entanto, apesar de ser uma prática que traz vantagens biológica, acaba causando impactando à

organização social e econômica dos países, limitando liberdades individuais e reduzindo a autonomia das pessoas (CORDEIRO; CECCON, 2020).

Segundo a equipe da British Broadcasting Corporation de Londres (2020), pensando nos danos que a Covid-19 pode causar na saúde da população, países europeus como Itália e Espanha e países americanos responderam com imposições de quarentenas duras. No Brasil o governo fez recomendações de distanciamento social, e os Estados e municípios decidiram por medidas de quarentena mais eficazes.

Nesse contexto, a partir das medidas de restrições impostas pelos Estados em março de 2020, muitas unidades de informação tiveram que fechar suas portas ao público e adaptar seus produtos e serviços. Com a premissa de reinventar suas atividades para que o usuário tivesse suas necessidades supridas, portanto, nas próximas seções deste projeto serão apresentadas as alterações que ocorreram nas bibliotecas universitárias brasileiras.

2.4 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 a rápida circulação do vírus, as bibliotecas universitárias se apoiaram em decisões governamentais para gerir o espaço. Como visto na seção anterior em uma matéria publicada pela BBC NEWS (2020), o governo brasileiro deixou que as decisões relacionadas às medidas de quarentena e distanciamento social fossem tomadas pelos Estados e municípios de maneira que fosse mais adequado para cada um.

Com isso, conforme as alterações personalizadas de cada estado, 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 início de abril de 2020, a IFLA foi uma das primeiras instituições a propagar 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).

Os exemplos levantados ilustram e auxiliam as possíveis ações que o gestor deveria 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, Aguiar e Matos (2020), traduziram orientações do site oficial da IFLA, essa tradução explana alguns níveis de intervenções que estavam sendo realizadas em bibliotecas do mundo, 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. (AGUIAR; MATOS, 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. (AGUIAR; MATOS, 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. (AGUIAR; MATOS, 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. (AGUIAR; MATOS, 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 processo de planejar e administrar faz parte da formação do bibliotecário e está muito presente em sua atuação, é graças a essas ações que serviços que envolvem a realidade da sociedade são criados e disponibilizados, o ambiente informacional é moldado a partir das necessidades de seu público, independentemente do tipo de instituição que a unidade se enquadre (escolar, universitária, pública, comunitária ou especializada). (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

O bibliotecário, como gestor, na crise sanitária em que vivemos, 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 1 (um) abaixo conseguimos visualizar 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 1 - 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</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</p>

<p>pelas organizações de saúde;</p> <p>Redistribuir mobiliário e estações de trabalho de forma que haja distanciamento físico recomendado;</p> <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;</p> <p>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;</p> <p>Evitar reuniões presenciais e distribuição de documentos impressos.</p>	<p>limpeza da biblioteca;</p> <p>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;</p> <p>Não permitir o uso de espaços coletivos como salas de estudo em grupo, laboratórios de informática, auditórios etc.</p>
--	---

Fonte: (CBBU, 2020, p.2)

Nota-se que de acordo com o quadro 1 (um), 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 2 (dois) é composto por recomendações relacionadas ao serviço de circulação da biblioteca.

QUADRO 2 - Recomendações para o acervo das bibliotecas

<p>Serviços de Circulação</p>

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:

A. Mediante agendamento com data e horário pré-estabelecidos;

B. Retirado no período em que a Biblioteca estiver aberta ao atendimento presencial;

C. 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 3 (três) levanta questões acerca de serviços técnicos e a oferta de serviços *online*.

QUADRO 3 - 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, os bibliotecários devem priorizar 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-Americana de 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 de tempo, 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).

Na próxima seção a metodologia de pesquisa será classificada de forma que seja possível entender como os resultados do trabalho foram encontrados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta etapa apresenta-se a metodologia para o desenvolvimento da proposta do presente estudo.

3.1 caracterização da pesquisa

De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a metodologia pode ser entendida como um meio válido para alcançar determinado objetivo durante a pesquisa, para os autores se faz necessário que não haja confusão entre teoria, métodos e técnicas, visto que, a metodologia abrange muito mais do que a descrição de procedimentos, ela indica também as escolhas teóricas escolhidas pelo pesquisador para abordar o objeto de estudo.

Concomitante a ciência é a base para o desenvolvimento de respostas sólidas, já que, “é objetiva, e o conhecimento científico é confiável porque é conhecimento provado objetivamente.” (CHALMERS, 1993, p. 24). Desta maneira, entende-se que, com o surgimento de determinada inquietação, o indivíduo fará uso da pesquisa para sanar sua dúvida utilizando, inicialmente, a ciência e a metodologia para guiar seu trabalho.

3.2 Etapas da pesquisa

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 em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas, boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. (GIL, 2002, p. 44).

A pesquisa bibliográfica pode ser entendida como uma pesquisa de caráter qualitativo e, é dividida em três tipos: Revisões Narrativas, Revisões Integrativas e por último e o foco deste trabalho a Revisão Sistemática de literatura (RSL).

Para Brizola e Fantin (2016), a RSL trata-se da junção de ideias de diferentes autores sobre determinado tema, conseguidas através de leituras, de pesquisas realizadas pelo pesquisador, portanto, através desse modelo será possível reunir produções científicas sobre os produtos e serviços em bibliotecas universitárias durante a pandemia da covid-19. “Como o nome sugere, tais revisões são sistemáticas na abordagem e usam métodos explícitos e rigorosos para identificar textos, fazer apreciação crítica e sintetizar estudos relevantes.” (BARROSO *apud* LOPES; FRACOLLI, p.772, 2008).

Para desenvolver as etapas que compõem o a Revisão bibliográfica sistemática quantitativa algumas etapas devem ser percorridas como a delimitação da questão a ser tratada durante o estudo; a seleção das bases de dados bibliográficos para consulta e coleta de material; a elaboração de estratégias para busca avançada; a seleção de trabalhos e sistematização de informações encontradas. (GALVÃO; RICARTE, 2020).

Portanto, a pesquisa bibliográfica sistemática quantitativa vai permitir que sejam coletados e quantificados os dados para a construção dada pesquisa, utilizando uma base de dados e estratégias de busca, possibilitando a discussão da temática e logo depois, apresentando, a partir dos trabalhos selecionados, os produtos e serviços que as bibliotecas universitárias estão oferecendo para os usuários no período da pandemia.

3.3 Universo da pesquisa

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 no *excel* onde os títulos, datas, autores, e local das publicações, objetivos e palavras chaves foram organizados, no Quadro 4 vemos os critérios para inclusão e exclusão dos trabalhos.

QUADRO 4 - 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 secundarizados 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
	Artigos em uma língua que não seja português.

Fonte: autora

Os resultados da busca se basearam nos critérios pré-determinados, conforme Quadro 4, utilizando descritores relacionados diretamente com os objetivos da pesquisa “Bibliotecas universitárias *and* Pandemia *and* Serviços *and* Produtos” na base de dados do *google* acadêmico, além disso, os filtros de data (2020 e 2021 e idioma (português) foram aplicados.

Foram utilizados somente esses termos, pois, no momento da pesquisa, outras variações deles não foram considerados relevantes. A partir disso, a investigação foi realizada em dois momentos, No primeiro, durante a primeira semana do mês de setembro de 2021, onde 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 sistemática de literatura, conforme apresentado na análise e discussão dos dados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Na primeira seção deste trabalho somos introduzidos aos objetivos do projeto, primeiramente, a proposta foi realizar uma pesquisa no *google* acadêmico para recuperar artigos relacionados a bibliotecas universitárias e seus produtos e serviços durante a pandemia da COVID-19.

Este primeiro momento, exposto no Quadro 5, contém todos os trabalhos considerados relevantes para a pesquisa, além disso, os resultados das buscas que foram organizados por ano, título e autores.

Quadro 5 – Apresentação dos trabalhos recuperados

	TITULO	AUTORES	ANO
1	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
2	Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia: a experiência da Biblioteca Central da Unicap	NASCIMENTO, Ana Beatriz ;SOUZA, Alba Rejane Valério de; SILVA, Pedro Manoel	2020
3	Bibliotecas sem paredes	SOUZA, Thiago Lima et al.	2020
4	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	2020
5	Bibliotecas universitárias em um cenário de crise mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19	SALA, Fabiana	2020
6	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
7	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 et al.	2020
8	As bibliotecas diante de uma pandemia atuação e planejamento devido a COVID-19	WELLICHAN, Danielle; ROCHA, Edneia.	2020
9	Orientações para elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia	RIBEIRO, Rejane Maria Rosa	2020
10	A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus reflexões e perspectivas	KERN, Lucas Martins	2020
11	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
12	A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19	SARTORI, Salete et al.	2020
13	Protocolo de enfrentamento à pandemia de COVID-19: Rede Ametista de Bibliotecas	PAULA, Roberta et al.	2020
14	Práticas inovadoras na Biblioteca Central Irmão José Otão	ARAUJO, Débora SELBACH,	2020

	da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul diante do cenário da COVID-19	Clarissa Jesinska; FREITAS, Ednei.	
15	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
16	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
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, Elísio 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 foram enfrentados para adaptar a biblioteca à nova mudança social.

4.1 Discussão dos trabalhos selecionados

Como vista anteriormente na seção 3, esta monografia propõe uma revisão sistemática de literatura, a partir disso, apresenta-se as principais 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.

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.

Dentro do espaço da biblioteca da Unicamp, exposto 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, dos serviços da visita dirigida, 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).

Para as autoras Rios, et al. (2020), o relato é sobre a realização do estágio curricular obrigatório em uma biblioteca universitária durante a crise sanitária da 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 a 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).

Em consonância, Chaves; Cavalcante e Guerra (2020) 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 à março de 2021 e assim realizar uma análise de conteúdo para compreender como foi as atividades de trabalho da BU-UFC durante a pandemia.

. Colaborando com a temática os autores Souza *et al.* (2020), buscaram evidenciar a experiência da equipe na biblioteca virtual da Universidade Tiradentes – Unit, tendo como um de seu objetivo 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, temos 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.* (p.9 , 2020), “reafirmam através deste projeto a importância das bibliotecas, bibliotecários e toda equipe que o compõe.”

Correspondendo a isso, Paula; Silva e Woida (2020), trazem algumas inovações 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, vem oferecendo à comunidade acadêmica 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 online, oficinas etc.

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

Baptista e Gonçalves (2020), abordam as diretrizes para a retomada gradativa de atividades e os protocolos utilizados pelas bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul (UCS), para o atendimento presencial, seguindo as orientações institucionais, os serviços novos implementados de acordo com a nova realidade, bem como as formas de segurança e higienização dos acervos.

Durante a pandemia a referida biblioteca disponibilizou vários serviços, dentre eles: serviço de 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, onde 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 *Ebooks*. (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 e Silveira (2020), Vicari, Selbach e Magnus (2020) e Nicolino e Mendonça (2020), expõem em seus relatos de experiências as práticas inovadoras e as alterações nos produtos e serviços que realizaram para auxiliar seus usuários.

Para Sartori *et al.* (2020), o foco da pesquisa seriam 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 com o intuito de auxiliar no acesso a documentos eletrônicos e de 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).

Araújo, Selbach e Freitas (2020), mostram quais produtos e serviços foram criados e o motivo, como exemplo; o serviço de agendamento para empréstimo de obras, e de *notebook*. 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 ou individual e também 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* foi publicados conteúdos relacionados ao Acervo *online*/Dica de leitura; Formatação (*Word*, ficha catalográfica); Informações/Dicas culturais/Curiosidades; Manutenção sistema; Procedimentos COVID-19 e Serviços da Biblioteca, ao todo no ano de 2020 foram *Facebook* 150 Postagens e no *Twitter* 180.

Em harmonia, Sala *et al.* (2020), implementaram 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*) das Bibliotecas.

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, a rede social mais utilizada entre elas foi o *Facebook* e a menos utilizada foi o *Instagram*.

No trabalho “Criatividade e inovação da biblioteca da FFC no contexto da pandemia: serviços e ações adaptados a uma nova realidade” dos autores Nicolino; Mendonça (2020), relatam que para se adaptar ao novo cenário 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 da UNESP.

Já 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, p. 13, 2020).

Fonseca (2020), teve como um de seus objetivos conhecer as atividades de disseminação dos seus 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 onde foram realizadas, por exemplo, *lives*, bate-papos com especialistas, eventos científicos, clubes da leitura, atendimento virtual, etc.

De acordo com Brentan Junior (2021), a biblioteca multinível da Faculdade Senac Maringá, atende usuários do nível médio, graduação e pós-graduação, durante a pandemia, como muitas outras unidades de informação ofertou serviços adaptados ao cenário do COVID-19 que incluíram levantamento informacional (bibliográfico), curadoria informacional, instrução quanto ao reconhecimento de uma fonte de informação e à adoção de tecnologias de informação e comunicação pertencentes ao Microsoft Office 365.

Com essas ações providas da atuação bibliotecária, o artigo teve a intenção de “demonstrar a importância da biblioteca e do profissional bibliotecário como gestora de um espaço e de insumos informacionais que,

além de facilitar o acesso à informação, deve propiciar um contexto instigador de criatividade e inovação em sua comunidade.” (BRENTAN JUNIOR, p.21, 2021).

A autora Ribeiro (2020), baseia seu artigo nas recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) para a criação de protocolos de reabertura das bibliotecas, apresentando e expondo 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 do acervo, o empréstimo e devoluções de obras e os serviços técnicos.

Concomitante a isso, as autoras Wellichan; Rocha (2020), por meio de diretrizes e protocolos já publicados, abordam os aspectos de planejamento dentro 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.

Para Paula *et al.* (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.” (PAULA *et al.*, p.3, 2020).

Dentre as alterações na oferta dos produtos e serviços, os autores (id, 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 e informações 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 clientes via e-mail.

Portanto, para Kern (2020), ao contrário dos serviços tradicionais oferecidos pelo centro de informação, atualmente com as mudanças causadas pela pandemia, o usuário não deve ir até a biblioteca, mas sim a biblioteca deve ir até ele através

5 CONCLUSÃO

Com a situação atípica formada pelo aparecimento do coronavírus que impactou as relações sociais humanas e fez com que diversos países instituíssem medidas de quarenta ainda vigentes. Fechando as portas de estabelecimentos e propondo o isolamento para seus cidadãos, as bibliotecas universitárias brasileiras se viram em meio a este cenário incerto e inesperado, que não foi possível realizar um planejamento prévio para que as bibliotecas estivessem preparadas para enfrentar esse período de crise.

Como visto ao decorrer do trabalho, mesmo com a situação inesperada que foi a COVID-19, muitas bibliotecas universitárias e suas respectivas equipes estabeleceram protocolos de contingências e repensaram as formas com que realizavam suas operações. As interligando e adaptando as ferramentas digitais e tecnológicas, sempre pensando nos diversos aspectos de uma biblioteca voltada para a educação de nível superior e no seu caráter social, assim como, o combate a desinformação, desenvolvimento científico e tecnológico da comunidade acadêmica.

Diante disso, este trabalho teve a intenção de conhecer as produções científicas sobre os produtos e serviços em bibliotecas universitárias nos tempos de pandemia da COVID-19. Conforme o objetivo específico (a) investigar no *Google Acadêmico* artigos científicos sobre produtos e serviços ofertados em bibliotecas universitárias em tempos de pandemia COVID-19. Foram recuperados 993 trabalhos, sendo que, após a análise criteriosa, somente 19 (dezenove) artigos passaram nos critérios pré-estabelecidos, discutidos nos itens de inclusão e exclusão, conforme a revisão sistemática de literatura.

Observa-se que os objetivos (b) Discutir os trabalhos recuperados relevantes relativos ao tema e c) Apresentar, a partir dos trabalhos selecionados, os produtos e serviços que as bibliotecas universitárias estão oferecendo para os usuários no período da pandemia, também foram atendido, uma vez que, discute-se os trabalhos recuperados e apresenta-se os produtos e serviços que as bibliotecas universitárias ofereceram para os usuários no período da pandemia, portanto, depois de muita atividade todos os objetivos propostos foram atingidos com sucesso.

Destarte, vemos que, a tecnologia foi mais do que essencial 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.

Sem esquecer do papel do bibliotecário como mediador de informação segura, onde ele vai divulgar fontes confiáveis em que a comunidade acadêmica possa conseguir informações relevantes sobre a COVID-19 mantendo seu compromisso com a verdade, foram primordiais para o enfrentamento da pandemia. Esses pontos em conjunto merecem uma grande 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 muitas bibliotecas durante a pandemia. 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 dentro do espaço da biblioteca, ao mesmo tempo, cumprir com sua função de auxiliar a produção de novos conhecimentos.

Espera-se com essa pesquisa possibilitar que diversas inovações e ações feitas pelos bibliotecários, em um cenário de crise nunca enfrentado antes, sejam divulgadas de forma que sirva de 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

ABNT- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICA. ABNT libera lista de 32 normas gratuitas para contribuir no combate ao COVID-19. 2020. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/noticias/6791-abnt-libera-lista-completa-de-32-normas-gratuitas-para-o-combate-ao-covid-19>. Acesso em: 20 ago. 2021.

AGÊNCIA USP DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO ACADÊMICA. Atividades em Bibliotecas: limpeza, higienização e desinfecção. 2020. Disponível em: <https://www.aguia.usp.br/noticias/atividades-em-bibliotecas-limpeza-higienizacao-edesinfeccao/>. Acesso em: 20 ago. 2021.

ALMEIDA, Alex Serrano de. As bibliotecas universitárias no combate à infodemia.: Revista Informação & Universidade, São Paulo, v. 2, p. 1-19, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/35/31>. Acesso em: 20 ago. 2021.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 2005. Disponível em: http://valentim.pro.br/ensino/pgui/Almeida_Planejamento_Bibliotecas_Unidades_Informacao.pdf. Acesso em: 20 ago. 2021.

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**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/86777#:~:text=A%20biblioteca%20universit%C3%A1ria%20tem%20como,e%20a%20sociedade%20em%20geral>. Acesso em: 20 ago. 2021.

DE ARAUJO, Débora Kraemer; SELBACH, Clarissa Jesinska; DE FREITAS SILVEIRA, Ednei. 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**: v. 2, p. 1-19, 2020. Disponível em: reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/32. Acesso em: 13 ago. 2021.

ARAÚJO, J. **COVID-19: recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas**. CRB8 Notícias, [abr. 2020]. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-de-acervos-embibliotecas/>. Acesso em: 20 ago. 2021.

AGUIAR, Lívia; ARAUJO DE MATOS, Miguel. **A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais**. 2020. Disponível em: biblioteca.cl.df.gov.br/dspace/bitstream/123456789/615/1/COVID-19_Biblioteca_IFLA.pdf. Acesso em: 20 ago. 2021.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, v. 8, n. 25, p. 801-817, 2008. Disponível em:

<https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/3802/3709#>.

Acesso em: 1 set. 2021.

AZEVEDO, Ana Lucia. **Hematologista da UFRJ prevê os primeiros resultados de testes com plasma de pacientes da Covid-19 em 2 meses**. O Globo, 6 de abril de 2020. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/hematologista-da-ufrj-preve-primeiros-resultados-de-testes-com-plasma-de-pacientes-da-covid-19-em-2-meses-1-24353824>. Acesso em: 1 ago. 2021.

BAPTISTA, Michele Marques; GONÇALVES, Márcia Servi. Biblioteca universitária em meio à pandemia da COVID-19. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, p. 1-25, 2020. Disponível em: reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/36. Acesso em: 09 set. 2021.

BBC NEWS. **Coronavírus: o mapa interativo que mostra as medidas e tipos de isolamento adotados na América Latina**. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-52248493>. Acesso em: 14 ago. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **COVID-19: sobre a doença**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca> Acesso em: 7 maio 2020. BRASIL. Ministério da Saúde. Painel Coronavírus. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/> Acesso em: 2 jun. 2021.

BRASIL. 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.

BRASIL. Ministério da Saúde. **COVID-19: sobre a doença**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca> Acesso em: 7 maio 2020. BRASIL. Ministério da Saúde. Painel Coronavírus. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/> Acesso em: 2 jun. 2020.

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: Presidência da república, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm. Acesso em 13 ago. 2021.

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

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**, [S. l.], v. 6, n. esp., p. 5–22, 2021. Disponível em: <https://www.senacdoc.senac.br/doc/article/view/79>. Acesso em: 18 jan. 2022.

BRIZOLA, Jairo; FANTIN, Nádia. Revisão de literatura e revisão sistemática de literatura. **RELVA: Juara**, v. 3, n. 2, 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/Windows/Downloads/1738-5975-1-PB.pdf>. acesso em 24 jun. 2021.

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, SP, v. 5, n. 2, p. 115–128, 2008. DOI: 10.20396/rdbci.v5i1.2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 9 dez. 2021.

CEGALLA, Domingos Paschoal. Dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia editorial nacional, 2005.

CHALMERS, Alan. **O que é ciência afinal?** São Paulo: Brasiliense. 1993. Disponível em: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38987094/chalmers_o_que_e_ciencia_afinal2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1555816100&Signature=pkaZMcCYpkJ%2FK%2FW8gSWrL08CRhc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DChalmers_o_que_e_ciencia_afinal2.pdf. Acesso em: 2 jun. 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, vol.4, n.2, maio/ago., 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.

CORDEIRO, Maria Eduarda Coelho; CECCON, Roger Flores. A quarentena no enfrentamento às pandemias causadas por doenças respiratórias. **Lecturas: Educación Física y Deportes**, v. 25, n. 268, 2020. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efdeportes/index.php/EFDeportes/article/download/2292/1281?inline=1>. Acesso em: 23 de jun. 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.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 13 de ago. de 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, dec. 1983. ISSN 1518-8353. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>. Acesso em: 13 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.

DE SOUZA FONSECA, Diego Leonardo. 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**, v. 26, n. 1, p. 4, 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**: v. 17, n. esp., p. 1-20, 2021. Disponível em: <https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/1649>. Acesso em: 18 ago. 2021.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **Logeion: Filosofia da Informação**, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 57–73, 2019. DOI: 10.21728/logeion.2019v6n1.p57-73. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4835>. Acesso em: 21 fev. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Técnicas de Pesquisa em Economia e Elaboração de Monografias**. 6ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira; DUARTE, Emeide Nóbrega. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **DataGrama Zero**: Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45947>. Acesso em: 01 set. 2021.

IFLA. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global**. Portal. 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/ES/node/92983>. Acesso em: 16 abr. 2020.

IFLA. A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid19_and_the_global_library_field-pt.pdf 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**, v. 17, p. 110-133, 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**, v. 2, p. 1-21, 2020. Disponível em: reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30. Acesso: 10 ago. 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LOPES, Ana Lúcia Mendes; FRACOLLI, Lislaine Aparecida. Revisão sistemática de literatura e metassíntese qualitativa: considerações sobre sua aplicação na pesquisa em enfermagem. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 771-778, 2008.

LIMA, Daniel da Silva. **Gestão de relacionamento com o cliente**: estudo de caso em uma instituição financeira na cidade de São Luís - MA. Disponível em: <https://docplayer.com.br/36004937-Gestao-de-relacionamento-com-o-cliente-estudo-de-caso-em-uma-instituicao-financeira-na-cidade-de-sao-luis-ma.html>. Acesso : 13 abr. 2019.

LIMA, Cláudio Márcio Amaral de Oliveira. Informações sobre o novo coronavírus (COVID-19). *Radiol. Bras.*, São Paulo, v.53, n.2, p.5-6, mar./abr. 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/rb/v53n2/pt_0100-3984-rb-53-02-000V.pdf. Acesso em: 10 ago. 2021.

LUBISCO, Nídia ML. Relatório de pesquisa: bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos-transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. **Ponto de Acesso**: v. 8, n. 3, p. 80-141, 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/Windows/Downloads/12834-Texto%20do%20Artigo-39285-2-10-20150126.pdf>. 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/telessaunders/posts_coronavirus/quanto-tempo-ovirus-que-causa-o-covid-19-sobrevive-em-superficies/. Acesso em: 29 ago. 2021.

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

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

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**: v. 10, n. 2, p. 189-

206, 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/551>. Acesso em: 20 ago. 2021.

NOH, Younghee. Imagining Library 4.0: Creating a Model for Future Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 41, p. 786–797, 2015. Disponível em: <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/69341/1/ImaginingLibrary4.0.pdf>. Acesso em: 25 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**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 11 jun. 2021.

Organização Pan-americana da Saúde (OPAS). *Folha informativa sobre COVID-19*. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Uso de máscara no contexto da COVID-19: Orientação provisória 1º de dezembro de 2020. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53101/OPASWB RAPHECOVID-1920162_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 27 ago. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Folha informativa COVID-19 - Escritório da OPAS e da OMS no Brasil**. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em 05 ago. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE: implicações para as precauções de prevenção de infecção Resumo científico 9 de julho de 2020. WHO, 2020. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52472/OPASWB RACOV ID-1920089_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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. e020032, 2020. DOI: 10.20396/rdbci.v18i00.8661184. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184>. Acesso em: 1 set. 2021.

RIBEIRO, Fernanda. As bibliotecas universitárias: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na era digital. **A biblioteca da Universidade: Permanência e metamorfoses**, 2015. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/82220>. Acesso em: 20 ago. 2021.

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

Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas – CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias. Disponível em: <

<http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%B5es14-de-maio-1.pdf>>. 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**, v. 2, p. 1-14, 2020. Disponível: reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/31. Acesso em: 09 ago. 2021.

SANTOS, Cibele Araújo dos. A organização e representação do conhecimento na pandemia de Covid-19. **Revista Fontes Documentais**, 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: [S. l.]**, v. 10, 2020. DOI: 10.35699/2237-6658.2020.20310. 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: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/467/1/Santos%2c%20Ana%20Rosa-Padrees%20espaciais%20em%20bts-Evento-2012.pdf>. 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*: v. 20, n. 2, p. 224-239. Disponível em: www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/16782. Acesso em: 18 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**: v. 11, p. 275-294, 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/Windows/Downloads/510-1752-1-PB.pdf>. Acesso em: 30 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**: v. 2, p. 1-14, 2020. Disponível em: reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34. Acesso em: 11 de ago. 2021.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Nalin_Silveira/publication/319981423_Evolucao_das_bibliotecas_universitarias_Information_Commons/links/5ab507c045851515f5996aea/Evolucao-das-bibliotecas-universitarias-Information-Commons.pdf. Acesso em: 01 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, 2020. Disponível em:

http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/52754/1/2020_art_fsalaclopes.pdf

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**, v. 42, 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/7HqgzsgVYgHHgrP9fPqdyhm/?format=pdf&lang=pt>

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**, v. 2, p. 1-10, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/38>. Acesso em: 30 ago. 2021.

SPOSITO, M. E. B; GUIMARÃES, R. B. **Por que a circulação de pessoas tem peso na difusão da pandemia.** 26 mar. 2020. Disponível em: <https://www2.unesp.br/portal#!/noticia/35626/por-que-a-circulacao-de-pessoas-tem-peso-na-difusao-da-pandemia>. Acesso em: 14 jul. 2020.

TANUS, Gabrielle Francinne; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Actuación y desafíos de las bibliotecas universitarias brasileñas durante la pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**: v. 31, n. 3, 2020. Disponível em: [file:///C:/Users/Windows/Downloads/1050%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Windows/Downloads/1050%20(2).pdf). Acesso em: 20 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.

VICARI, Sabrina Rosa; SELBACH, Clarissa Jesinska; MAGNUS, Ana Paula Medeiros. A importância da comunicação durante a pandemia COVID-19. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, p. 1-17, 2020. Disponível em: reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/33. Acesso em: 09 set. 2021.

VAN DOREMALEN, Neeltje et al. Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *New England Journal of Medicine*, [S. l.], v. 382, n. 16, p. 1564– 1567, 2020. DOI: 10.1056/NEJMc2004973. Disponível em: <http://www.nejm.org/doi/10.1056/NEJMc2004973>. Acesso em: 16 ago. 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**, 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.

World Health Organization. **Rational use of personal protective equipment (PPE) for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance, 19 March 2020**. Geneva: WHO; 2020. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331498>.

World Health Organization. **Transmission of SARS-CoV-2: implications for infection prevention precautions: scientific brief, 09 July 2020**. WHO, 2020. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/333114>. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52472>. Acesso em: 1 set. 2021.

World Health Organization. **Transmission of SARS-CoV-2: implications for infection prevention precautions: scientific brief, 09 July 2020**. WHO, 2020. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/333114>. Acesso em: 1 set. 2021.

APÊNDICE

Pesquisar os menus (Alt+)				
B1				
A	B1	TITULO		
1		TITULO	AUTORES	Palavra chave
2	1	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	Bibliotecas universitárias. Pandemia Covid-19. Ações inovadoras.
3	2	Desafios e enfrentamentos em tempos de pandemia: a experiência da Biblioteca Central da Unicap	NASCIMENTO, Ana Beatriz; SOUZA, Alba Rejane Valério de; SILVA, Pedro Manoel	Gestão de Bibliotecas. Bibliotecas Universitárias. Biblioteca Central da UNICAP. Pandemia. Novo coronavírus (Covid-19)
4	3	Bibliotecas sem paredes	SOUZA, Thiago Lima et al.	Biblioteca universitária, Universidade Tiradentes, COVID-19, Acesso à informação, Ferramentas de ensino-aprendizagem.
5	4	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	Biblioteca universitária –COVID-19; Bibliotecas –Universidade de Caxias do Sul; Acesso à informação –Distanciamento social; Serviços em bibliotecas –Inovação
6	5	Bibliotecas universitárias em um cenário de crise mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19	SALA, Fabiana	Biblioteca universitária Mediação da informação Competência em informação Redes sociais Covid-19
7	6	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	Comunicação, Mídias sociais, Bibliotecas universitárias, COVID-19
8	7	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 et al.	COVID-19, Biblioteca universitária, Estágio supervisionado, Trabalho remoto, Administração de bibliotecas
9	8	As bibliotecas diante de uma pandemia atuação e planejamento devido a COVID-19	WELLICHAN, Danielle; ROCHA, Edneia.	Bibliotecas. Gestão de serviços em biblioteca. Usuários de biblioteca. Pandemia. Coronavírus
10	9	Orientações para elaboração de protocolo de reabertura de bibliotecas em tempos de pandemia	RIBEIRO, Rejane Maria Rosa	Bibliotecas universitárias, COVID-19, Pandemia, Protocolo de biossegurança
11	10	A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus reflexões e prospectivas	KERN, Lucas Martins	Bibliotecas universitárias, Bibliotecários de universidades, Pandemia, Biblioteconomia
12	11	Criatividade e inovação da Biblioteca da FFC no contexto da pandemia serviços e ações adaptados a uma nova realidade	NICOLINO, Maria Eliza; MENDONÇA, Janaína	Biblioteca universitária, Serviço de Referência, Competências em informação, Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, Mídias sociais
13	12	A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19	SARTORI, Salete et al.	Biblioteca universitária, Serviços de biblioteca, Atendimento online, Covid-19, Pandemia
14	13	Protocolo de enfrentamento à pandemia de COVID-19. Rede Ametista de Bibliotecas	PAULA, Roberta et al.	
15	14	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 Jesinska; FREITAS, Ednei.	Criatividade, Inovação, Bibliotecas universitárias, Gestão de bibliotecas universitárias
16	15	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	Competência em informação, Biblioteca universitária, Covid-19, Habilidades informacionais.