

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**ANNA KAROLINE LIMA DE ALMEIDA**

**IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 SOBRE A ATUAÇÃO DAS  
BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**

**MANAUS  
2021**

**ANNA KAROLINE LIMA DE ALMEIDA**

**IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 SOBRE A ATUAÇÃO DAS  
BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Informação e Comunicação – FIC no Curso de Biblioteconomia para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas.

**Orientador: Prof. Dr. Raimundo Martins de Lima**

**MANAUS  
2021**

## Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

A447i Almeida, Anna Karoline Lima de  
Impactos da Pandemia do Covid-19 sobre a atuação das Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM / Anna Karoline Lima de Almeida . 2021  
83 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Raimundo Martins de Lima  
TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Biblioteca Setorial do Setor Norte. 2. Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito. 3. Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias. 4. Pandemia do Covid-19. I. Lima, Raimundo Martins de. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título.

CDU: 027.7:616-036.21 (811.3)

ANNA KAROLINE LIMA DE ALMEIDA

IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 SOBRE A ATUAÇÃO DAS  
BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Informação e  
Comunicação – FIC no Curso de Biblioteconomia para obtenção do título de  
Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas.

Aprovado em: 14 de dezembro de 2021

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Raimundo Martins de Lima, Presidente  
Universidade Federal do Amazonas

---

Prof<sup>a</sup>. Me. Amanda, de Queiroz Bessa, Membro  
Universidade Federal do Amazonas

---

Bibliotecária Rosenira Izabel de Oliveira, Membro  
Universidade Federal do Amazonas

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço à minha avó, Odinéia, que sempre esteve ao meu lado, meu porto seguro e meu maior apoio em toda a vida. Sou grata por você ter me feito mais forte e por persistir comigo todos esses anos. Te amo com todo meu coração.

À minha tia, Diana, que me deu todo o apoio que eu precisava e sempre se preocupou comigo e fez tudo o que podia para que eu estivesse-bem. Muito obrigada por seus conselhos e palavras de conforto.

À minha tia, Ordoélia, que sempre acreditou no meu potencial, torcendo pela minha vitória e sucesso.

Agradeço aos professores (as) do Curso de Biblioteconomia da UFAM, por todo conhecimento compartilhado.

Em especial, agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Raimundo Martins de Lima, pela paciência e pelas relevantes contribuições dadas durante a orientação desta monografia.

Agradeço, por fim, às gestoras da Biblioteca Central da UFAM e aos bibliotecários das Bibliotecas Setoriais do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM, pela disposição em contribuir com minha pesquisa.

*Todos esses que aí estão  
Atravancando meu caminho,  
Eles passarão...  
Eu passarinho!*

*Mário Quintana*

## RESUMO

Apresenta os resultados do estudo desenvolvido sobre os impactos da Pandemia do Covid-19 sobre a atuação das Bibliotecas Setoriais do Setor Norte do Campus Manaus da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, sobretudo da Biblioteca Setorial do Setor Norte, da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito e da Biblioteca da Faculdade de Ciências Exatas e Engenharias. Reflete, ainda, sobre as medidas adotadas pela Biblioteca Central e por essas Bibliotecas após a suspensão do trabalho presencial pela Reitoria da UFAM, em obediência às diretrizes do protocolo de distanciamento social elaborado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e adotado pelo Ministério da Saúde para aplicação em todo o território nacional. De natureza descritiva, o estudo objetivou conhecer a repercussão das medidas adotadas por essas bibliotecas, depois da suspensão do trabalho presencial pela Reitoria da UFAM, para continuar atuando mesmo durante a Pandemia do Covid-19. Acerca dos procedimentos metodológicos, foram realizadas pesquisa bibliográfica e de campo. A primeira para selecionar os aportes teóricos que orientaram as análises das informações obtidas na etapa de coleta e a segunda para aplicar os instrumentos (questionários), que foram elaborados no *Google Forms* e aplicados à gestora da Biblioteca Central e à cinco Bibliotecários da BSCEE, BSFD e BSSN. Quanto aos resultados do estudo, constatou-se ocorrências que atestam que as bibliotecas estudadas responderam positivamente ao desafio de se manterem atuando mesmo após a suspensão das suas atividades presenciais. Entre essas a mais significativa foi transição do trabalho presencial para o *home office*, porque dela derivaram todas as demais ações apoiadas nas tecnologias de comunicação e informação atuais, tais como: a elaboração de guias de fontes de informação, uso e manutenção de perfis em redes sociais para interagir com a comunidade acadêmica e para divulgar serviços, treinamentos, *webinars*, com o objetivo de atender as necessidades e demandas dos usuários mesmo à distância.

**Palavras-chave:** Biblioteca Setorial do Setor Norte; Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito; Biblioteca Setorial da Faculdade de Ciências Exatas e Engenharias; Pandemia do Covid-19.

## ABSTRACT

It presents the results of the study developed on the impacts of the Covid-19 Pandemic on the performance of Sector Libraries in the North Sector of the Manaus Campus of the Federal University of Amazonas – UFAM, especially the Sectoral Library of the North Sector, of the Sectoral Library of the Faculty of Law and the Library of the Faculty of Exact Sciences and Engineering. It also reflects on the measures adopted by the Central Library and these Libraries after the suspension of face-to-face work by the UFAM Rectory, in compliance with the guidelines of the social distancing protocol prepared by the World Health Organization (WHO) and adopted by the Ministry of Health for application throughout the national territory. Descriptive in nature, the study aimed to understand the repercussions of the measures adopted by these libraries, after the suspension of face-to-face work by the UFAM Rectory, to continue working even during the Covid-19 Pandemic. Regarding the methodological procedures, bibliographical and field research were carried out. The first to select the theoretical contributions that guided the analysis of the information obtained in the collection stage and the second to apply the instruments (questionnaires), which were prepared in Google Forms and applied to the Central Library manager and to five BSCEE Librarians, BSFD and BSSN. As for the results of the study, there were occurrences that attest that the studied libraries responded positively to the challenge of keeping operating even after the suspension of their in-person activities. Among these, the most significant was the transition from face-to-face work to the home office, as all other actions supported by current communication and information technologies were derived from it, such as: the development of information source guides, use and maintenance of profiles on networks social networks to interact with the academic community and to disseminate services, training, webinars, in order to meet the needs and demands of users even at a distance.

**Keywords:** North Sector Sector Library; Sectorial Library of the Faculty of Law; Sectorial Library of the Faculty of Exact Science and Engineering; Covid-19 pandemic.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- BC** Biblioteca Central
- BRAPCI** Base de dados referencial de artigos de periódicos em ciência da informação
- BSCEE** Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias
- BSFD** Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito
- BSSN** Biblioteca Setorial do Setor Norte
- FIC** Faculdade de Informação e Comunicação
- BU** Biblioteca Universitária
- ESPII** Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional
- ICTV** Comitê Internacional de Taxonomia de Vírus
- IFES** Institutos Federais de Ensino Superior
- IFLA** Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
- LDBEN** Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
- MEC** Ministério da Educação
- MS** Ministério da Saúde
- OMS** Organização Mundial de Saúde
- OPAS** Organização Pan-Americana de Saúde
- REVIU** Revista Informação & Universidade
- RIU** Repositório Institucional da Universidade Federal do Amazonas
- SCIELO** Scientific Electronic Library Online
- SISTEBIB/UFAM** Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas
- SUS** Sistema Único de Saúde
- TIC's** Tecnologias da Informação e Comunicação
- UFAC** Universidade Federal do Acre
- UNIFAP** Universidade Federal do Amapá
- UFAM** Universidade Federal do Amazonas
- UFPA** Universidade Federal do Pará
- UFOPA** Universidade Federal do Oeste do Pará
- UFRA** Universidade Federal Rural da Amazônia
- UNIFESSPA** Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
- UNIR** Universidade Federal de Rondônia
- UFRR** Universidade Federal de Roraima
- UFT** Universidade Federal de Tocantins

**UFNT** Universidade Federal do Norte do Tocantins

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Site do SISTEBIB/UFAM.....	33
Figura 2- Canal no <i>YouTube</i> do SISTEBIB/UFAM.....	34
Figura 3 - Capa do Guia de Fontes da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias da UFAM.....	34
Figura 4 - Perfil da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias no Instagram.....	37
Figura 5 - Postagem: Divulgação de evento da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias.....	38
Figura 6 -Perfil da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias no Facebook.....	38
Figura 7- Capa do Guia de Fontes de Informação da BSFD e BSSN.....	39
Figura 8 - Perfil da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito no Instagram.....	41
Figura 9- Perfil da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito no Facebook.....	42
Figura 10 - Perfil da Biblioteca Setorial do Setor Norte no Instagram.....	43
Figura 11 - Divulgação de <i>Podcast</i> com dicas para informar, capacitar e potencializar o uso dos recursos informacionais.....	44
Figura 12 - Perfil da Biblioteca Setorial do Setor Norte no Facebook.....	45
Figura 13- Fechamento das Bibliotecas do SISTEBIB/UFAM.....	46
Figura 14 - Satisfação do tempo de ajustamento do SISTEBIB/UFAM no cenário da Pandemia.....	47
Figura 15 - Atividades promovidas para o bem-estar e motivação da equipe da BC/UFAM E bibliotecas do SISTEBIB/UFAM na modalidade de trabalho home office.....	49
Figura 16 - Recursos tecnológicos disponibilizados.....	51
Figura 17 - Funcionamento de outros setores da biblioteca durante a Pandemia do Covid -19.....	52

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tempo de ajustamento do SISTEBIB/UFAM para o novo cenário .....	47
Gráfico 2 - Promoção de cursos de capacitação e treinamentos para os servidores técnicos e auxiliares na modalidade de trabalho home office .....	48
Gráfico 3 - Promoção de atividades para o bem-estar e motivação da equipe da BC/UFAM e bibliotecas do SISTEBIB/UFAM na modalidade de trabalho home office .....	48
Gráfico 4 - Orientação às bibliotecas do SISTEBIB/UFAM acerca do uso e manutenção de perfis em redes sociais .....	49
Gráfico 5 -- Canais de comunicação e redes sociais disponíveis para contato com o usuário .....	50
Gráfico 6 - Atividades executadas pelos Serviços de Referência do SISTEBIB/UFAM .....	50
Gráfico 7 - Recursos tecnológicos necessários para o atendimento remoto.....	51
Gráfico 8 - Serviços ofertados para os usuários no atendimento remoto .....	52
Gráfico 9 - Formação acadêmica dos servidores da BSCEE .....	53
Gráfico 10 - Prestação de serviços nas Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM .....	54
Gráfico 11 - Experiência de trabalho dos servidores da BSCEE no atendimento remoto ao usuário.....	54
Gráfico 12 - Treinamento dos servidores técnicos e auxiliares da BSCEE durante a adaptação dos serviços da biblioteca.....	55
Gráfico 13 - Disponibilidade de recursos tecnológicos da BSCEE na adaptação da biblioteca para serviços remotos .....	55
Gráfico 14 - Dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSCEE na modalidade de trabalho home office .....	56
Gráfico 15 - Estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação nos serviços remotos na BSCEE .....	57
Gráfico 16 - Interação com os usuários da BSCEE durante os serviços remotos.....	57
Gráfico 17 - Aproximação dos usuários da BSCEE na adaptação dos serviços .....	58
Gráfico 18 -Dificuldades alegadas pelos usuários da BSCEE no serviço remoto da biblioteca .....	59
Gráfico 19 - Previsão de flexibilização das atividades da BSCEE.....	59
Gráfico 20 - Formação acadêmica dos servidores da BSFD.....	60
Gráfico 21 - Prestação de serviços nas Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM .....	60
Gráfico 22 - Experiência de trabalho dos servidores da BSFD no atendimento remoto ao usuário.....	61
Gráfico 23- Treinamento dos servidores técnicos e auxiliares da BSFD durante a adaptação dos serviços da biblioteca.....	61
Gráfico 24 - Disponibilidade de recursos tecnológicos da BSFD na adaptação da biblioteca para serviços remotos .....	62
Gráfico 25 - Dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSFD na modalidade de trabalho home office .....	62

Gráfico 26 - Estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação nos serviços remotos na BSFD .....	63
Gráfico 27 - Interação com os usuários da BSFD durante os serviços remotos .....	64
Gráfico 28 - Aproximação dos usuários da BSFD na adaptação dos serviços .....	64
Gráfico 29 - Dificuldades alegadas pelos usuários da BSFD no serviço remoto da biblioteca .....	65
Gráfico 30 - Previsão de flexibilização das atividades da BSFD .....	65
Gráfico 31 - Formação acadêmica dos servidores da BSSN .....	66
Gráfico 32 - Prestação de serviços nas Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM .....	67
Gráfico 33 - Experiência de trabalho dos servidores da BSSN no atendimento remoto ao usuário.....	67
Gráfico 34 - Treinamento dos servidores técnicos e auxiliares da BSSN durante a adaptação dos serviços da biblioteca.....	68
Gráfico 35 - Disponibilidade de recursos tecnológicos da BSSN na adaptação da biblioteca para serviços remotos .....	68
Gráfico 36 - Dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSSN na modalidade de trabalho home office .....	69
Gráfico 37 - Estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação nos serviços remotos na BSSN.....	70
Gráfico 38-Interação com os usuários da BSSN durante os serviços remotos .....	70
Gráfico 39 - Aproximação dos usuários da BSSN na adaptação dos serviços .....	71
Gráfico 40 - Dificuldades alegadas pelos usuários da BSSN no serviço remoto da biblioteca .....	72
Gráfico 41 - Previsão de flexibilização das atividades da BSSN .....	72

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	27
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	17
2.1 Contextualizando as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) .....	17
2.2 Contextualizando a Universidade Federal do Amazonas (UFAM) .....	19
2.3 Contextualizando a Pandemia do Covid-19 .....	20
<b>3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS</b> .....	22
3.1 As contribuições da biblioteca universitária no ensino superior .....	22
3.2 Os serviços das bibliotecas universitárias e as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) .....	25
3.3 As bibliotecas universitárias na modalidade de trabalho <i>home office</i> .....	28
<b>4 ATUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DO CAMPUS MANAUS DA UFAM</b> .....	32
4.1 Atuação da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias .....	32
4.2 Atuação da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito.....	38
4.3 Atuação da Biblioteca Setorial do Setor Norte .....	42
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	46
5.1 Resultados atinentes à Biblioteca Central da UFAM.....	46
5.2 Resultados atinentes às bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM .....	53
5.2.1 Resultados atinentes à Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias	53
5.2.2 Resultados atinentes à Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito .....	60
5.2.3 Resultados atinentes à Biblioteca Setorial do Setor Norte .....	66
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	73
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	75
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO À BIBLIOTECA CENTRAL/UFAM ....	78
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DO CAMPUS MANAUS DA UFAM .....	81

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho se configura como a última etapa da estrutura curricular do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação (FIC) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e sua elaboração tem a finalidade de apresentar os resultados dos estudos realizados sobre a atuação das Bibliotecas Setoriais das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM durante a Pandemia do Covid-19.

Estruturalmente, seu projeto abordou o tema da biblioteca universitária, seu campo de observação foram três bibliotecas situadas nas unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM: a Biblioteca Setorial do Setor Norte (BSSN), a Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito (BSFD) e a Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias (BSCEE). Os impactos da Pandemia do Covid-19 sobre as atuações dessas bibliotecas foi o seu problema, e isso norteou o estabelecimento de ações para saber de que forma essas bibliotecas estavam atendendo as demandas dos seus usuários nesse cenário limitante.

Conduzidos por esses aspectos estruturantes, trabalhou-se com o objetivo geral de conhecer a repercussão das ações adotadas pela Biblioteca Central e pelas Bibliotecas Setoriais das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM para continuarem atuando durante a Pandemia do Covid-19, depois da suspensão das suas atividades presenciais. Alinhados a esses aspectos, foram desenvolvidas três ações pontuais para viabilizar o alcance deste objetivo: identificou-se as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas campo de observação acima nominadas; mapeou-se os recursos tecnológicos nelas disponíveis para o atendimento remoto aos seus usuários; e verificou-se a capacitação técnica dos bibliotecários e auxiliares que compunham os seus quadros de recursos humanos nessa expertise.

Acerca do percurso metodológico adotado, quanto aos objetivos do estudo, a pesquisa que lhe deu sustentação se caracterizou como descritiva, pois buscou conhecer as diversas situações atinentes às rotinas das bibliotecas estudadas e as relações sociais que ocorreram nesse período pandêmico e demais aspectos do comportamento humano, tanto dos seus bibliotecários e auxiliares, quanto dos seus grupos de usuários.

Quanto aos procedimentos de coleta, adotou-se a pesquisa bibliográfica com a consulta e leitura de artigos científicos e livros para o desenvolvimento teórico. A busca para a fundamentação teórica sobre bibliotecas universitárias, pandemia do Covid-19 e tecnologias das informação e comunicação se deu na Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI); no Google Acadêmico; no Repositório Institucional da Universidade Federal do Amazonas (RIU); na Revista Informação & Universidade (REVIU); no *Electronic Library Online* (SCIELO); no Portal de Periódicos CAPES. Como estratégia de busca foram utilizados os termos: atuação de bibliotecas na pandemia, biblioteca universitária, Pandemia do Covid-19, tecnologias da informação e comunicação. A seleção de documentos foi realizada pela leitura do título, resumo e palavras-chave.

Como procedimento de coleta de dados utilizou-se também a pesquisa de campo, cujo universo corresponde às Bibliotecas Setoriais da UFAM, entretanto a amostra do estudo corresponde às Bibliotecas Setoriais das Unidades Acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM. Nessa amostra, cinco bibliotecários dessas bibliotecas participaram da pesquisa, o que os qualifica como sujeitos da pesquisa.

Quanto ao instrumento para coleta de informações, foi adotado a aplicação de questionários por meio do *Google Forms*. Nessa etapa, constituiu-se em um primeiro momento o envio de um questionário para a Biblioteca Central da UFAM com o objetivo de compreender a administração do SISTEBIB/UFAM durante a Pandemia do Covid-19. Em seguida, constituiu-se a aplicação de um questionário enviado para a BSCEE, BSFD e BSSN, para investigar suas atividades, recursos tecnológicos e capacitação para executar suas funções no teletrabalho no contexto pandêmico.

Como último procedimento de coleta de dados para complementar o estudo, adotou-se a pesquisa documental para buscar informações sobre o perfil institucional da UFAM e para consultar o Regimento do SISTEBIB/UFAM para verificar e entender sua estrutura e aspectos funcionais.

À respeito da natureza dos dados, a pesquisa se configurou em pesquisa qualitativa, já que a coleta não levantou dados, mas informações que foram decorrentes da subjetividade do pessoal das bibliotecas estudadas, as quais favoreceram a análise e a aferição das suas atuações nesse cenário de Pandemia do Covid-19, segundo os significado dados a essas atuações pelos próprios sujeitos da pesquisa.

Este trabalho em apresentação está estruturado em cinco seções, a seguir destacadas:

Na Seção 1 - Introdução, são apresentados os aspectos estruturantes do estudo, ou seja: o tema, o objeto, o problema, os objetivos e os procedimentos metodológicos adotados.

Na Seção 2 – Referencial teórico, são destacados os autores e obras levantados na Revisão de Literatura, cujos conteúdos foram utilizados para a contextualização das IFES, culminando com a contextualização da UFAM e da Pandemia do Covid-19.

Na Seção 3 - Bibliotecas Universitárias, são apresentados os aportes teóricos sobre as bibliotecas universitárias e suas atuações junto às IFES, focando em especial para os recursos tecnológicos voltados para a adoção do trabalho *home office* no período da Pandemia do Covid-19.

Na Seção 4 – Atuação das Bibliotecas das Unidades Acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM, são apresentadas informações sobre as estruturas operacionais que dão sustentação à atuação das Bibliotecas Setoriais das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM.

Na Seção 5 – Apresentação e análise dos resultados, são apresentados e analisados os resultados do estudo, na qual são destacados os aspectos atinentes à atuação da Biblioteca Central e das Bibliotecas Setoriais do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM nessas condições extraordinárias.

Por fim, na Seção 6 – Considerações finais, são apresentados os aspectos conclusivos do estudo e feitas as recomendações entendidas como pertinentes.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta Seção são apresentados e discutidos os conteúdos sobre o tema e o problema do estudo objeto deste trabalho, presentes nas obras dos autores que foram identificados na Revisão de Literatura, selecionados para embasar as análises e interpretação das informações obtidas nas pesquisas de campo realizadas junto às bibliotecas campo de observação. São eles: Oliveira (2011), Vermelho, *et al.* (2014), Belluzzo (2017), Marcial (2016), Freitas, Alonso e Maciel (2018), Kern (2020), Paula, Silva e Woida (2020), Sartori, *et al.* (2020), Silva, Anastácio e Almeida (2020) e Situba e Lacerda (2020).

### 2.1 Contextualizando as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES)

É de conhecimento público que o agravamento da Pandemia do Covid-19 em todos os estados brasileiros levou as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) a migrarem do ensino presencial para o remoto, com vista à continuidade das suas atividades acadêmicas. Em consequência, as bibliotecas universitárias também tiveram que assumir o trabalho remoto e o *home office*.

Nesta Subseção vamos apresentar e refletir sobre a configuração legal das IFES para facilitar a apropriação das informações sobre suas responsabilidades e diretrizes, bem como sobre as relações entre essas prescrições legais e a atuação das suas bibliotecas.

De acordo com o Art.1º da Constituição Federal do Brasil (1988), a República Federativa do Brasil é formada pela união indissolúvel dos Estados, Municípios e do Distrito Federal, constituindo-se em um Estado Democrático de Direito, tendo como fundamentos a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, e o pluralismo político.

No Art. 5º da mesma Constituição é estabelecido, igualmente, que a educação é um direito de todos e é dever do Estado e da família propiciar incentivá-la, tendo em vista o desenvolvimento pleno do indivíduo no seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho, em colaboração com a sociedade. Já o seu Art. 206º dispõe que o ensino deverá ser ministrado com base nos princípios da igualdade de condições para o acesso e a permanência na escola, com garantias do

padrão de qualidade e gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais e do direito à educação continuada ao longo da vida.

Ainda com respeito ao ensino, o Art. 211º da Constituição Federal determina que os Sistemas de Ensino do Brasil serão organizados pela União, em regime de colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. Isto porque, nessa temática, cabe-lhe tanto o exercício e a função de financiar as Instituições de Ensino Públicas Federais e de exercer, em matéria educacional, a função redistributiva e supletiva, de modo a garantir à equalização de oportunidades e padrão mínimo de qualidade do ensino, mediante assistência técnica e financeira à essas Unidades Federativas.

Como se pode observar, a Constituição Federal vigente trata dos princípios que disciplinam a área de educação no país, mas os seus níveis, etapas, fases e modalidades e seus objetivos, bem como a estruturação dos sistemas de ensino que a operam em todo território nacional estão definidos pela Lei 9.394/1996, mais conhecida como a Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), e pelas suas atualizações e complementações.

No nível superior, campo de atuação no qual estão inseridas as bibliotecas que foram definidas como campo de observação deste estudo, de acordo com o Art. 43º da LDBEN (2005, p. 42), a educação tem por finalidade:

- I – estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II – formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;
- III – incentivar o trabalho de pesquisa e a investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- IV – promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- VI – estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- VII – promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Para viabilizar a realização das atividades e responsabilidades que essas expectativas projetam, a LDBEN concebeu a educação superior com um sistema diversificado de instituições de caráter público e privado, com diferentes cursos e programas de ensino e pesquisa, da graduação à pós-graduação, e ainda definiu a natureza, a dependência administrativa e as regras de funcionamento das Instituição de Ensino Superior (IES).

AS IFES são constituídas de centros de educação tecnológica, institutos federais e universidades federais, sendo 69 instituições criadas ou incorporadas e mantidas pela União. De acordo com Menezes (2001), as IFES atuam no desenvolvimento científico e tecnológico do país, sendo responsáveis por 90% da produção científica brasileira e pela formação de profissionais nas mais diversas áreas do conhecimento.

Desse contingente, a Região Norte conta com um total de 11 universidades federais. São elas: Universidade Federal do Acre (UFAC), Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Universidade Federal do Pará (UFPA), Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA), Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA), Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA), Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Universidade Federal de Roraima (UFRR), Universidade Federal de Tocantins (UFT), Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT).

## 2.2 Contextualizando a Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

A Universidade Federal do Amazonas é uma instituição de ensino superior com sede localizada na cidade de Manaus, vinculada ao Ministério da Educação (MEC). A UFAM foi constituída nos termos da Lei nº. 4069-A, de 12 de junho de 1962, por meio do Decreto nº. 53.699 de 13 de março de 1964, mantida pela União como entidade da administração indireta na forma da legislação em vigor.

Atua em todos os municípios do Estado do Amazonas, nos quais realiza atividades de ensino, pesquisa e extensão, tanto de forma presencial, quanto à distância. Está presente fisicamente em Manaus e nos municípios de Benjamin Constant, Coari, Humaitá, Itacoatiara e Parintins e sua missão é cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento.

No que se refere às unidades acadêmicas do Campus de Manaus, a UFAM oferece cursos de graduação, presenciais e à distância, e de pós-graduação em níveis

de especialização, mestrado e doutorado, sendo estes últimos somente na modalidade presencial.

Os cursos oferecidos pela UFAM na área de Ciências Exatas são: Ciência da Computação, Desenho Industrial, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica, Estatística, Física, Geologia, Matemática e Química. Na área de Ciências Agrárias são oferecidos os cursos: Agronomia, Engenharia Florestal, Engenharia de Pesca, Zootecnia.

Na área de Ciências Biológicas são oferecidos os cursos: Curso de Licenciatura em Ciências Naturais, Educação Física, Farmácia, Medicina, Odontologia, Enfermagem. Já na área de Ciências Humanas são oferecidos os cursos: Direito, Pedagogia, Biblioteconomia, Jornalismo, Relações Públicas, Letras, Filosofia, Serviço Social, Geografia, História, Artes Plásticas, Música, Ciências Sociais, Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Psicologia.

### 2.3 Contextualizando a Pandemia do Covid-19

Nesta Subseção serão abordadas as informações que foram canceladas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e Ministério da Saúde, para orientar a população mundial.

O cenário da Pandemia do Covid-19 foi alarmante e desafiador em níveis sociais, econômicos e culturais no mundo inteiro. Por isso, é fundamental discutir sua origem e seus impactos sobre o cotidiano das pessoas, para compreender como esse contexto afetou suas vidas e as funções das bibliotecas universitárias.

De acordo com a OPAS (2020), em 31 de dezembro de 2019 a OMS foi alertada sobre diversos casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. A partir disso, foi identificada uma nova cepa do Coronavírus que ainda não havia sido identificada em seres humanos e, portanto, se desconhecia sua gravidade e já em 7 de janeiro de 2020 as autoridades chinesas confirmaram tal ocorrência e em 11 de fevereiro de 2020 essa nova cepa foi denominada SARS-CoV-2, vírus responsável por causar a doença Covid-19.

O termo Covid-19 passou a ser utilizado e o nome SARSCoV-2 foi recomendado pelo Comitê Internacional de Taxonomia de Vírus (ICTV), conforme relatam Monteiro, Xavier e Mazzari (2020, p. 3):

A doença do coronavírus 2019 (COVID-19) é infecciosa, causada pelo vírus coronavírus da síndrome respiratória grave 2 (SARS - CoV-2), convencionalmente chamado de novo coronavírus. Nas primeiras descrições, a COVID-19 – nome recomendado pela Organização Mundial da Saúde –, foi chamado pelo governo chinês de pneumonia do novo coronavírus (NCP). Enquanto isso, o SARS-CoV-2, nome recomendado pelo Comitê Internacional de Taxonomia de Vírus, nas primeiras descrições, foi chamado de 2019-nCoV.

Em 11 de março de 2020 a OMS caracterizou a Covid-19 como uma pandemia, em razão dos surtos de contágio do vírus em vários países e regiões do mundo. Esse surto de contágio do novo Coronavírus se constituiu em uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII).

Segundo o Ministério da Saúde (2021), a Região Norte do Brasil se destacou pelo número elevado de casos confirmados do Coronavírus e óbitos decorrentes deste vírus. O Estado do Amazonas (AM) teve repercussão nacional e internacional pela calamidade pública ocasionada pelo Covid-19.

De acordo com Monteiro, Xavier e Mazzari (2020), o primeiro caso da Covid-19 no estado do Amazonas foi confirmado pelo governo em 13 de março de 2020, dezessete dias após a confirmação do primeiro caso no Brasil e o primeiro óbito ocasionado pelo Coronavírus no estado ocorreu no dia 24 de março de 2020 em Manaus. Com isso, Situba e Lacerda (2020, p. 134) argumentam:

Na cidade de Manaus, houve inicialmente, apenas pessoas de classes altas e médias contaminadas com o coronavírus. Essa parcela da população estava viajando para outros países e estados do Brasil, e, ao retornarem para a capital amazonense, trouxeram o vírus da Covid-19 em seus corpos. No entanto, essa população contaminada se concentrava em bairros como: Ponta Negra, Adrianópolis, Parque 10 de Novembro entre outros. Com as aglomerações, o contágio se tornou comunitário, afetando pessoas de bairros periféricos e pobres, como: Jorge Teixeira, Nova Cidade, Cidade de Deus, Tancredo Neves, Armando Mendes, Monte das Oliveiras entre outros.

Em decorrência dessa crise sanitária e urbana, o Estado do Amazonas foi afetado consideravelmente. O Sistema Único de Saúde (SUS) entrou em colapso, em razão de prestar atendimento e assistência à uma alta demanda de pacientes de municípios do interior do estado e da capital, considerando que fatores como insuficiência e sobrecarga de equipe médica, enfermeiros, estrutura e equipamentos hospitalares, contribuíram para o caos na saúde do Estado.

De acordo com o Ministério da Saúde (2021), a vacinação contra a Covid-19 foi iniciada no Brasil em 17 de janeiro de 2021 no Estado de São Paulo (SP), momento

pelo qual o país contabilizava mais de 200 mil óbitos decorrentes do Coronavírus. Já no Amazonas, a vacinação contra a Covid-19 se iniciou no dia 18 de janeiro de 2021.

Ainda segundo o Ministério da Saúde (2021), até o dia 03 de dezembro de 2021, as doses aplicadas de vacinas contra a Covid-19 no Brasil já passam de 372.577.152, na atual situação do país na Pandemia os casos registrados no total são de 22.118.782 e o total de óbitos ocasionados pelo Coronavírus é de 615.179. O Amazonas, por sua vez, aplicou 4.802.304 doses de vacina contra a Covid-19.

### **3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

#### **3.1 As contribuições da biblioteca universitária no ensino superior**

A biblioteca, é o local que armazena a informação em seus mais diversos suportes, sendo, por isso, denominada biblioteca digital, física, virtual ou híbrida. Entre as suas competências estão administrar, selecionar, adquirir, disseminar, preservar e tratar as informações presentes nas coleções do acervo das bibliotecas, com o propósito de atender as necessidades dos seus usuários.

A Biblioteca é um organismo vivo a serviço da comunidade; nela obtemos respostas às nossas mais diversas indagações. O lugar de destaque que ela ocupa no mundo atual decorre da importância que a informação tem para a sociedade. Assim, a biblioteca participa do aprimoramento intelectual, humanístico, técnico e científico de todos os segmentos sociais. (OLIVEIRA, 2011, p. 42)

Oliveira (2011) esclarece que, como uma organização social, a atuação da biblioteca pressupõe três grandes funções:

- a) Função gerencial: administração e organização;
- b) Função organizadora: seleção, aquisição, catalogação, classificação, indexação;
- c) Função divulgação: referência, empréstimo, orientação, reprografia, serviços de disseminação, extensão.

Portanto, baseado nas informações dessa autora, compreende que a função gerencial da biblioteca abrange a gestão e as políticas para guiar a biblioteca com o objetivo de atribuir a melhor execução de suas atividades. Enquanto que a função

organizadora efetua atividades específicas do bibliotecário na seleção, aquisição, catalogação, classificação e indexação de materiais.

No que diz respeito à função de divulgação, verifica-se que esta função agrupa mecanismos indispensáveis para o funcionamento de uma biblioteca na oferta de serviços como referência, empréstimo, orientação e serviços de disseminação seletiva da informação.

A função divulgação é uma atividade fundamental nas unidades de informação e, por isso, deve ser sua principal preocupação. Ela consiste em comunicar ao usuário as informações de que ele necessita e, dependendo do procedimento, antecipar-se à pesquisa do usuário, como também, propor-lhe possibilidades de acesso a estas informações/documentos. As diferentes formas de atuação da biblioteca nesta atividade englobam um conjunto de serviços a que se denominam Serviços de Disseminação. (OLIVEIRA, 2011, p. 41).

Ainda segundo Oliveira (2011), o exercício dessas funções exige ferramentas apropriadas e pessoal especializado, o que vai desde a seleção e aquisição até a recuperação e uso das coleções.

No que diz respeito aos objetivos da biblioteca universitária, compreende-se que esses objetivos agregam outros fatores além das funções técnicas. As bibliotecas universitárias além de atender as demandas dos cursos de graduação e pós-graduação, e a comunidade externa da universidade, são organizações que dispõem da oferta de serviços que contribuem como espaços que agregam valor ao atendimento e à formação de pesquisadores, no estímulo da prática da pesquisa e no fomento à produção de conhecimento. As bibliotecas universitárias são serviços de disseminação científica por excelência e por isso exercem um importante papel no desenvolvimento da sociedade.

O bibliotecário que atua em bibliotecas universitárias e nas demais tipologias de bibliotecas, para desenvolver um trabalho qualificado, deve buscar a constante atualização, por isso possui um perfil de trabalho flexível. Schweitzer e Cunha (2007) argumentam que o bibliotecário das bibliotecas universitárias assume uma maior responsabilidade, já que é responsável pela disseminação da informação científica, que, por sua vez, tem relação direta com avanço científico e tecnológico.

Por isso, além de um agente mediador entre a informação e o usuário, o bibliotecário que atua em bibliotecas universitárias, desenvolve um papel de capacitar

o usuário na busca e no uso da informação, mediando o acesso e a apropriação da informação.

Impulsionado pelo desenvolvimento do sistema educacional no Brasil e a criação das universidades federais, o país cresceu consideravelmente em nível de conhecimento com a produção científica e a compra de coleções para suprir as necessidades das universidades. No entanto, Oliveira (2011) considera que, mesmo assim, o número de bibliotecas é insuficiente para atender toda a sociedade.

As bibliotecas das IES, de caráter público ou privado, instaladas em universidades ou não, são chamadas de bibliotecas universitárias. Suas existências e manutenções estão associadas aos interesses das universidades e das comunidades universitárias. Nesse sentido, para a formação e o desenvolvimento das suas coleções são consideradas as áreas de atuação das instituições e as disciplinas ministradas nos seus cursos. Por isso, as bibliotecas universitárias atuam como organismos de apoio informacional e de prestação de serviços, em consonância com a missão e as diretrizes das instituições nas quais as mesmas atuam.

Nessa esteira, Cunha (2010) defende que as bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, serviços e produtos que foram desenvolvidos ao longo de décadas.

Nas instituições de ensino superior do sistema federal é obrigatório que a instituição possua uma biblioteca equipada com:

[...] acervo de livros, periódicos acadêmicos e científicos e assinaturas de revistas e jornais, obras clássicas, dicionários e enciclopédias, formas de atualização e expansão, identificado sua correlação pedagógica com os cursos e programas previstos; vídeos, DVD, CD, CD-ROMS e assinaturas eletrônicas; espaço físico para estudos e horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e serviços oferecidos (BRASIL, 2006, p. 1).

As bibliotecas universitárias têm a necessidade de justificar seu valor para as instituições de ensino superior nas quais estão vinculadas, acompanhando o progresso da universidade e a evolução da sociedade. A este respeito, Nunes e Carvalho (2016) apontam que:

[...] as bibliotecas universitárias, assim como todas as demais unidades de informação, têm evoluído com o passar do tempo a fim de atender não apenas às necessidades de informação do público, como também no sentido de acompanhar as mudanças no campo das tecnologias da informação e comunicação, assim como as mudanças de nível comportamental dos usuários, cada vez mais conectados. (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 174).

Já Freitas, Alonso e Maciel (2018, p. 85) abordam as mudanças ocorridas no contexto das bibliotecas universitárias focando para o campo das tecnologias da informação e comunicação:

Entre as mudanças contemporâneas ocorridas no contexto das bibliotecas universitárias, destaca-se a informatização dessas unidades. Isso compreende a automação de processos técnicos e de gestão e a oferta de recursos informacionais alternativos, como bases de dados, portais de periódicos, serviço de referência eletrônico e apoio tecnológico, incluindo laboratórios, redes e terminais de acesso à internet.

Para esses autores, foram as inovações tecnológicas que permitiram que as bibliotecas universitárias articulassem atividades e serviços inovadores com a fusão de suas habilidades e competências técnicas com as mídias e conteúdos digitais de informação, tornando indispensável os mecanismos tecnológicos, que atuam como aliados para suprir às demandas informacionais dos usuários da biblioteca.

No que diz respeito à satisfação dos usuários das bibliotecas universitárias, Ribeiro, Silva e Marcondes (2007, p. 3) salientam:

É fundamental o desenvolvimento de um processo de qualidade e melhoria que apoiem e potencializem o serviço que está sendo oferecido, isto é, zerar as diferenças entre o serviço prestado e o serviço desejado. É bom lembrar que, equipamentos ou instalações podem estar diretamente determinando a qualidade dos serviços.

A satisfação dos usuários é um fator importante, pois agrega valor à biblioteca, já que essa satisfação é a base do relacionamento entre usuário e biblioteca. Para medir a satisfação dos usuários são desenvolvidas pesquisas de satisfação, essas pesquisas medem a qualificação da biblioteca e indicam oportunidades de melhorias nos serviços prestados e no atendimento.

Nesse sentido, a biblioteca universitária contribui para à universidade no apoio ao ensino superior, conferem qualidade ao funcionamento das IFES e desempenham um importante papel no desenvolvimento científico, cultural, social e tecnológico da sociedade. 3.2 Os serviços das bibliotecas universitárias e as tecnologias da informação e comunicação (TIC's)

A internet possibilitou mudanças nos contextos culturais, econômicos, políticos e sociais no âmbito das universidades, com as transformações das tecnologias no armazenamento, no uso e na disseminação da informação, as relações entre a universidade e sua comunidade acadêmica foi modificada.

Santos e Martinez (2000) argumentam que a informação se tornou base essencial para o progresso da civilização e da sociedade. A sociedade contemporânea definiu os rumos da informação com a globalização, modificando suas formas de circulação com a atribuição dos avanços tecnológicos.

A sociedade contemporânea é referida como sociedade da informação em razão da relevante incorporação das Tecnologias da Informação (TIC's) no uso e distribuição da informação. Para tanto, a sociedade da informação é vista, na concepção de Legey e Albagli (2000, p. 1) como:

A expressão 'Sociedade da Informação' refere-se a um modo de desenvolvimento social e econômico, em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação desempenham um papel central na atividade econômica, na geração de novos conhecimentos, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida e satisfação das necessidades dos cidadãos e das suas práticas culturais. Esta alteração do domínio da atividade econômica e dos fatores determinantes do bem-estar social é resultante do desenvolvimento das novas tecnologias da informação e das comunicações, com as suas importantes ramificações e impactos no trabalho, na educação, na ciência, na saúde, no lazer, nos transportes e no ambiente de convívio social.

As Tecnologias da Informação e Comunicação, primeiramente, passaram a integrar ambientes comerciais e empresariais e, posteriormente, foram integradas às entidades governamentais. Desse modo, as TIC's adaptadas às universidades passaram a despertar e estimular mudanças no ambiente de suas bibliotecas. As bibliotecas universitárias são principalmente afetadas pelas novas tendências informacionais.

A este respeito, Lubisco (2011, p. 13) conclui que:

As Bibliotecas das Instituições de Educação Superior veem-se diante da exigência de assumirem novas competências impostas pela Sociedade do Conhecimento. Nesse sentido, deixam de ser apenas repositório de informações e passam a trabalhar com políticas que focam a satisfação do usuário e a contribuição das suas ações na melhoria dos processos e dos resultados de formação dos alunos. Portanto, constituem-se em setores estratégicos engajados na dinâmica institucional que precisam submeter-se aos processos avaliativos com fins de melhoria contínua e de assegurar a qualidade dos seus serviços. (LUBISCO, 2011, p. 13).

Nesse sentido, há onze anos Cunha (2010) ponderou acerca das necessidades de informação dos usuários, prevendo o futuro da biblioteca universitária e as mudanças nessas bibliotecas diretamente relacionadas às mudanças sociais aplicadas no âmbito das universidades:

(...) como serão os universitários do futuro e as suas necessidades de informação? Quem serão nossos usuários e que necessidades eles irão demandar ainda não sabemos. As tecnologias de ensino estão mudando, a criação do conhecimento está cada vez mais sendo feita de forma colaborativa, o ensino à distância está caminhando para usos mais intensos. Portanto, análises prospectivas sobre a universidade, a pesquisa, o ensino e os usuários são condições essenciais para a redução das incertezas quanto ao futuro da biblioteca universitária. (CUNHA, 2010, p. 2).

As inovações tecnológicas possibilitaram modificar o acesso tradicional à informação. A automação dos serviços permitiu otimizar o acesso, o uso, a produção e a disseminação da informação. Com a utilização das inovações tecnológicas, mais pessoas têm acesso à informação, o que implica no aumento da comunidade de usuários potenciais das bibliotecas universitárias.

Marcial (2016) esclarece que o conceito de serviço tem sofrido mudanças importantes nas últimas décadas e assim criou expectativas e demandas por parte do usuário, que afetam, particularmente, no caso das bibliotecas, a facilidade de acesso ao documento original e o tempo de espera pelo serviço.

Os serviços informacionais da biblioteca universitária devem ser continuamente adequados em consonância com a evolução da universidade. Além da influência da tecnologia, as alterações curriculares, a criação de novos cursos e mudanças de planejamento estratégico institucional interferem e ocasionam transformações no ambiente da biblioteca.

Ainda segundo Marcial (2016) as tecnologias de informação criaram novos hábitos no comportamento informacional dos usuários, de modo que o acesso à informação deixou de estar indissociavelmente ligado aos recursos fornecidos pela biblioteca.

Belluzzo (2017) aponta que a equipe da biblioteca deve apresentar competência no sentido de conhecer bem os canais e fontes de informação, bem como os métodos, técnicas e estratégias de busca, recuperação e acesso à informação e às suas fontes especializadas.

Sendo assim, a biblioteca universitária busca acompanhar as tendências e estratégias de inovação, e oferecer serviços com um diferencial além dos serviços

convencionais já ofertados. Para isso, é necessário destacar que os agentes responsáveis para essas estratégias são os gestores, bibliotecários e os usuários que demandam suas necessidades informacionais.

### 3.3 As bibliotecas universitárias na modalidade de trabalho *home office*

Em março de 2020, a Pandemia do Covid-19 provocou impactos e algumas transformações na sociedade. Com o isolamento social para minimizar o contágio do vírus em larga escala, foram impostos desafios à atuação das universidades e, conseqüentemente, a continuidade dos seus serviços. A adesão da modalidade de trabalho *home office* ou teletrabalho, que foi imediatamente implementada como procedimento de gestão da crise, talvez tenha sido a mais visível. Acerca dessa ocorrência, Kern (2020, p. 14) argumenta:

Ninguém poderia prever dias ou meses antes, o fechamento temporário e por tempo indeterminado das universidades e demais atividades, assim como as aulas em modalidade a distância sendo consideradas mandatórias em todo o país e em todo o mundo. De forma abrupta, como o são todas as grandes transformações da humanidade, a pandemia fecha os ambientes de trabalho e distancia as pessoas.

Nessa perspectiva, Silva, Anastácio e Almeida (2020, p. 2) discorrem sobre a transição das atividades presenciais da biblioteca para atividades remotas:

Em 2020, o debate sobre o trabalho remoto e sua ampliação ganhou força, especialmente, a partir do impacto da pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre o rápido contágio do vírus Covid-19 no mundo. As esferas do governo federal, estadual e municipal do Brasil, restringiram várias atividades presenciais para evitar aglomeração de pessoas, dentre elas, o atendimento presencial em bibliotecas e unidades de informação. Em consequência, organizações de diferentes segmentos encontraram nos recursos de tecnologia disponíveis, meios para atender suas atividades e comunicação a partir do teletrabalho.

Kern (2020) ainda ressalta que a biblioteca está fechada e o livro se tornou um potencial disseminador do vírus, por isso a implementação da modalidade de trabalho *home office* foi quase que imediata. Com isso as bibliotecas universitárias tiveram a oportunidade de demonstrar sua competência na migração dos ambientes físicos para os ambientes virtuais.

A mudança súbita ocasionada pela gravidade do contágio do Coronavírus obrigou que os profissionais adaptassem suas funções para o teletrabalho de forma abrupta. Com a impossibilidade do trabalho presencial, os profissionais utilizaram os dispositivos eletrônicos, como o telefone celular e o computador, para desempenhar suas funções.

Paula, Silva e Woida (2020, p. 12) focando para a realidade das bibliotecas universitárias no contexto da Pandemia do Covid-19, fazem a seguinte reflexão:

Neste contexto, é necessário que as BU possam utilizar a tecnologia como uma aliada às inovações, de modo que possam ser um fator estratégico para aprimorar os serviços já existentes. Sendo assim, a inovação é um dos fatores primordiais para manter as bibliotecas universitárias atuantes considerando o atual cenário, uma vez que, a BU é um ambiente de troca de informação e tripé da universidade para o ensino, pesquisa e extensão, por isso ela deve considerar a inovação como um de seus principais fundamentos para o desenvolvimento dos serviços e produtos informacionais a ser ofertados à comunidade acadêmica. Observamos que há um desafio quando se trabalha inovação no contexto das BU, pois muitas vezes a dificuldade maior é dominar as tecnologias e, isto têm afastado muitos colaboradores que desenvolvem trabalhos voltados para a comunidade acadêmica usuária, pois não conseguem deixar de lado as crenças tradicionais para criar novos hábitos para aprimorar os serviços e produtos informacionais que as BU oferecem.

Apesar das dificuldades, nos últimos anos as bibliotecas, principalmente as universitárias, investiram e incorporaram as tecnologias da informação e comunicação em seus serviços. Desse modo, a maioria das bibliotecas contava com preparo para atender remotamente as necessidades informacionais de seus usuários. Embora esse fator contribua para disponibilizar e disseminar a informação ao usuário, os desafios no cenário epidêmico vão além disso.

Segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias – IFLA:

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. Estamos cientes de que os próprios governos estão adotando abordagens diferentes, às vezes ordenando o fechamento de todas as instituições, outras vezes indicando que a vida deve continuar normalmente e outros simplesmente deixando as decisões a cargo dos diretores das bibliotecas. (IFLA, 2020).

As bibliotecas universitárias durante a Pandemia do Covid-19 buscam mecanismos para oferecer assistência à comunidade acadêmica e externa da universidade. Considerando que grande parte dessas bibliotecas foi fechada e, em

consequência, seu acervo se encontra indisponível ao usuário, há a preocupação em aprimorar as ferramentas *online* nesse novo cenário para atribuir melhor atendimento remoto assim como buscar os meios mais satisfatórios de adequar suas práticas.

Para Sartori, *et al.* (2020, p. 4) esse avanço tecnológico permite infinitas possibilidades de acesso à informação, e vai mais além:

Aliado a essa oportunidade, surge cada vez mais o ensino a distância. A disseminação e adesão de cursos a distância em universidades devem ser acompanhadas pelas suas respectivas bibliotecas para dar suporte e respaldo necessário no que convém. Em tempos de isolamento social e de reinvenção na forma de ensinar, a biblioteca deve acompanhar essas mudanças para cumprir seu propósito.

No cenário da Pandemia, as bibliotecas universitárias desempenham parte de seus serviços por meio dos sistemas, mas a utilização do site da biblioteca e das redes sociais possibilitam à divulgação de serviços e orientação ao usuário para que este desenvolva competência informacional neste contexto. As redes sociais permitiram à aproximação da biblioteca universitária com seus usuários, o que é um fator indispensável para sua própria sobrevivência.

Segundo Vermelho, *et al.* (2014, p. 182) as novas tecnologias permitiram a criação de meios de comunicação mais interativos, liberando os indivíduos de limitações de espaço e tempo e assim, tornando a comunicação mais flexível, possibilitando com apenas um clique o acesso à qualquer informação específica, além de estabelecerem o contato com pessoas que estão distantes.

O uso das redes sociais nas bibliotecas universitárias viabiliza métodos inovadores para aproximar e atender os usuários. Por meio das redes sociais é possível que as bibliotecas disponibilizem e compartilhem informação, além de propiciarem a interação. Sendo assim, a participação das bibliotecas universitárias nas redes sociais explora possibilidades comunicativas com os usuários, entre os usuários e com outras bibliotecas.

As redes sociais são ferramentas que possibilitam diversos mecanismos para desenvolver serviços nas bibliotecas universitárias. Com o uso e manutenção de canais de comunicação em redes sociais, as bibliotecas universitárias podem atrair usuários e estabelecer a comunicação de modo eficiente com a comunidade acadêmica e a comunidade externa da universidade.

Kern (2020) aponta que a biblioteca não deve esperar que o usuário abandone as redes sociais como *WhatsApp, Facebook, Instagram*, e vá ao encontro da biblioteca, seja física ou virtualmente. A biblioteca deve estar presente e ir ao encontro do usuário na rede.

Por meio das redes sociais (*Facebook, Instagram, Twitter*) e canais de comunicação (*YouTube*) as bibliotecas universitárias divulgaram e executaram atividades de forma diversificada como treinamentos de usuários, bases de dados, *webinar, lives*, acervo digital, liberação de acesso de bibliotecas digitais, levantamento bibliográfico, elaboração de ficha catalográfica, entre outros.

Paula, Silva e Woida (2020, p. 12) discorrem que:

Apesar de algumas BUs não estarem desenvolvendo ações voltadas para a capacitação de sua comunidade acadêmica, ainda há aquelas que vem apoiando as atividades acadêmicas através de atitudes inovadoras na sociedade contemporânea, como a oferta de serviços e produtos informacionais de forma diversificada (treinamentos virtuais, lives, webinar, entre outros).

Na literatura, o bibliotecário, por sua vez, no que se refere às exigências do mercado de trabalho, deve se manter atualizado às novas tendências e desenvolver a formação continuada. A sociedade da informação espera que o bibliotecário detenha de habilidades e competências para lidar com essa realidade imposta pela pandemia.

Com os desafios e impactos estabelecidos com a Pandemia do Covid-19, as bibliotecas universitárias adequaram seus serviços conforme às demandas da pandemia, desenvolvendo conseqüentemente inovação nas bibliotecas por meio das ações de acesso à informação nesse novo cenário.

## **4 ATUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DO CAMPUS MANAUS DA UFAM**

Esta seção apresenta informações atinentes à atuação das Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM. A partir disso, subdivide-se em três subseções: a atuação da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias (BSCEE), da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito (BSFD) e da Biblioteca Setorial do Setor Norte (BSSN).

### **4.1 Atuação da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias**

O fechamento das Bibliotecas Setoriais do SISTEBIB/UFAM ocorreu em 2020, em conformidade com a suspensão das aulas presenciais, em um contexto em que o mundo acompanhava o avanço do novo Coronavírus. Com isso, para a prevenção do contágio, as bibliotecas e os outros setores administrativos da UFAM passaram a trabalhar na modalidade de trabalho *home office*.

A Biblioteca Central e o SISTEBIB/UFAM organizaram formas de atuação à distância, por meio de atividades *online*, para que as bibliotecas continuassem atuando como organismos de apoio ao ensino, pesquisa e extensão da UFAM, pois as bibliotecas estavam fechadas e não havia como os serviços de referência permitirem a circulação de livros impressos.

Na adaptação dos serviços, o uso das redes sociais, mídias digitais e as fontes de informação remotas foram determinantes para estabelecer contatos e manter um vínculo com a comunidade acadêmica. O site do SISTEBIB/UFAM passou a reunir todas as informações essenciais para que os alunos entrassem em contato com as bibliotecas, estabelecendo atualizações frequentes de serviços ofertados e tornando-se, assim, o principal canal de comunicação entre a biblioteca e os usuários.

Figura 1 - Site do SISTEBIB/UFAM



Fonte: SISTEBIB/UFAM (2021)

Na Figura 1 demonstra-se o site do SISTEBIB/UFAM contendo a divulgação da Biblioteca Digital Saraiva, recentemente atribuída aos serviços do sistema de bibliotecas. Além do site, o SISTEBIB/UFAM criou um canal no *YouTube* para promover a transmissão ao vivo de *lives* de oficinas, *webinars* e demais eventos das bibliotecas setoriais com o objetivo de interagir com os usuários e não-usuários dessas unidades de informação.

Figura 2- Canal no *YouTube* do SISTEBIB/UFAM

Fonte: SISTEBIB/UFAM (2021)

A BSCEE conta com o acervo direcionado para os cursos dos Institutos de Ciências Exatas, Computação e Engenharias. Em consonância com as outras bibliotecas setoriais, a BSCEE elaborou um Guia para fontes de informação como forma de apoio ao Ensino Remoto Emergencial adotado pela Universidade Federal do Amazonas durante a pandemia.

Figura 3 - Capa do Guia de Fontes da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias da UFAM



Fonte: SISTEBIB/UFAM (2020).

O Guia de Fontes de Informação (2020) elaborado pela Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias conta com as informações imprescindíveis para comunicar aos usuários os serviços remotos prestados em consequência do fechamento da biblioteca por conta Pandemia do Covid-19.

É necessário ressaltar que o Guia permite que os usuários do SISTEBIB/UFAM tenham acesso as bases de acesso aberto e bases de acesso restrito, as bases de acesso aberto não atribuem qualquer restrição ao seu acesso enquanto que as bases de acesso restrito demandam um pagamento ou uma assinatura institucional para viabilizar o acesso de seus materiais.

Nesse sentido, o Guia da biblioteca dispõe das seguintes informações acerca de seus serviços:

- a) Orientação de Normalização de trabalhos acadêmicos;
- b) Orientação de pesquisa em bases de dados;
- c) Orientação para depósitos de teses e dissertações;
- d) Orientação para depósitos de TCC;
- e) Orientação para elaboração de ficha catalográfica *online*;
- f) Divulgação de treinamentos ofertados pelo SISTEBIB/UFAM ou de Bases de Dados por meio das redes sociais da biblioteca;
- g) Divulgação semanal de dicas e notícias.

A BSCEE ainda indica no Guia os serviços ofertados pelo SISTEBIB/UFAM para a Capacitação de Usuários *online*, tais como:

- a) Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES pela rede da Universidade;
- b) Acesso remoto ao Portal de Periódicos da CAPES por via rede CAFe, com login e senha e-campus;
- c) Oficinas, treinamentos, *webinars*, aulas abertas e demais eventos *online* oferecidos através de ferramentas específicas de comunicação e Canal do SISTEBIB/UFAM no *YouTube*.

A BSCEE aponta por meio do Guia as bases de dados de uso institucional, sendo elas:

- a) RIU UFAM: Plataforma digital aberta, com o objetivo de armazenar, preservar, divulgar e oferecer acesso à produção técnica e científica da UFAM;
- b) TEDE UFAM: Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE), desenvolvido e mantido pelo IBICT, com o objetivo de proporcionar a implantação de bibliotecas digitais de teses e dissertações nas instituições de ensino e pesquisa;

a) Catálogo Online Pergamum: Sistema de gerenciamento do acervo no qual possibilita o gerenciamento de todos os processos de circulação de materiais informacionais do SISTEBIB, como consulta ao acervo, renovação e reserva online de materiais.

De modo geral, o Guia da BSCEE informa ainda as bases de dados restritas:

- a) vLex: A vLex proporciona acesso à conteúdo jurídico e afins, exclusivo de alto valor editorial elaborado pelos autores mais prestigiados de cada país, com garantia de atualização diária e permanente, cujo acesso é por meio do e-campus;
- b) Dot Lib: Os e-books da editora Atheneu em português, vinculados aos cursos da área de saúde e psicologia;
- c) *Compendex on Engineer Village*: Ferramenta referencial mais abrangente para atender as demandas de pesquisa da engenharia científica e técnica. Inclui milhões de referências científicas e seus resumos;
- d) *Science Direct*: São mais de oito mil títulos de e-books disponíveis na UFAM, milhões de referências científicas e seus resumos. Essa base de dados disponibiliza as coleções *Focus Collection* em Ciências Agrárias e Engenharias;
- e) Scopus: Base de dados com resumos e citações de literatura de revistas científicas, livros e anais de eventos;
- f) Springer e-books: Coleção de livros digitais com centenas de títulos em Ciência, Tecnologia e Medicina.

Por meio do Guia, a BSCEE ainda dispõe das bases de dados de acesso livre cujo foco maior é atribuído às áreas de Exatas, Terra e Engenharias, indicando-as da seguinte maneira:

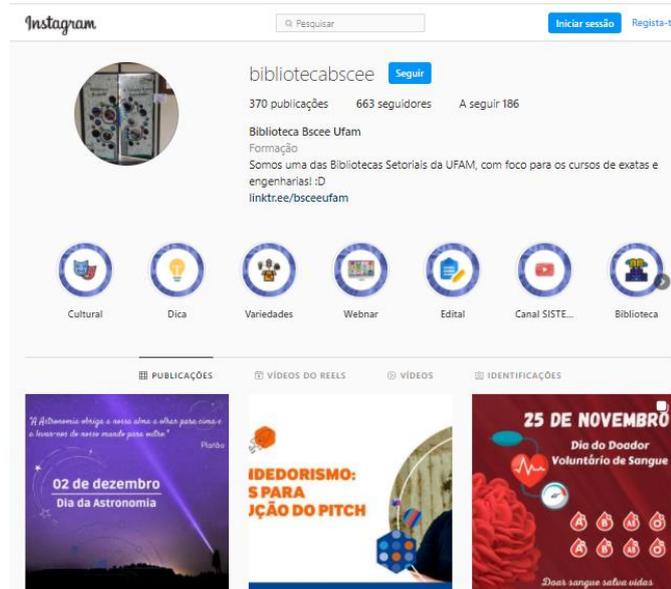
- a) *American Mineralogist*: É a principal revista da Sociedade Mineralógica da América (MSA);
- b) OstiGov: Contém registros bibliográficos sobre energia e informação técnica e científica relacionada à energia do Departamento de Energia (DOE) e de agências antecessoras;
- c) *National Geographic Virtual Library*: A revista aborda temas relacionados à ciência, tecnologia, geografia, culturas, vida animal, meio ambiente, ecologia e fotografia;
- d) RIA: É uma revista que busca reunir e publicar trabalhos de excelência, frutos de pesquisas realizadas por profissionais e pesquisadores das mais diversas áreas do conhecimento que utilizam a Informática como ferramenta para alcançar o objetivo de suas pesquisas;

e) *The International Journal of Forensic Computer Science*: O International Journal of Forensic Computer Science publica pesquisas originais na área de Ciência Forense e Computação.

Esses foram os serviços desempenhados de modo remoto pela BSCEE conforme o Guia de Fonte de Informação. Com o uso intensificado das tecnologias de comunicação à distância por conta do distanciamento social provocado pelo novo Coronavírus, a biblioteca se utilizou além do e-mail da biblioteca, as redes sociais para divulgação de informação e serviços.

Dentre as redes sociais utilizadas pela BSCEE, se destaca o perfil utilizado e mantido pela biblioteca no *Instagram*, que apresenta mecanismos para que o aluno se mantenha informado, como *posts* sobre *webinars*, inscrições para cursos e treinamentos, divulgação de *podcasts* e informações sobre cursos de Pós-Graduação e Mestrado.

Figura 4 - Perfil da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias no Instagram



Fonte: Instagram, perfil: @bibliotecabscee (2021)

A Figura 4 apresenta o perfil da BSCEE na rede social *Instagram*, mecanismo de divulgação e portal de comunicação com seus usuários. Já na Figura 5 demonstrase a divulgação de eventos *online* promovidos pela biblioteca nessa rede social durante a pandemia. Enquanto na Figura 6 se apresenta o perfil da BSCEE na rede social *Facebook*.

Figura 5 - Postagem: Divulgação de evento da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias



Fonte: Instagram, perfil: @bibliotecabscee (2021)

Figura 6 -Perfil da Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias no Facebook



Fonte: Facebook, perfil da BSCEE (2021)

#### 4.2 Atuação da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito

A Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito atuou durante a pandemia de acordo com as exigências da Universidade e da Biblioteca Central, respeitando o isolamento social na modalidade de trabalho *home office*. Assim como as outras bibliotecas do SISTEBIB/UFAM, a BSFD implementou suas práticas *online* para atender às demandas informacionais de seus usuários.

Nesse sentido, a BSFD, em conjunto com a BSSN desenvolveu um Guia para Fontes de Informação, recurso necessário e importante para informar aos alunos sobre os serviços remotos da biblioteca no cenário epidêmico.

Figura 7- Capa do Guia de Fontes de Informação da BSFD e BSSN



Fonte: SISTEBIB/UFAM (2020)

A Figura 7 traz o Guia de Fontes de Informação da BSSN e da BSFD, que reúne de forma sistematizada todos os serviços, com o objetivo de indicar os principais serviços disponíveis durante o distanciamento social em que as bibliotecas estavam fechadas para circulação o acervo.

O Guia da BSSN e da BSFD (2020), assim como o Guia da BSCEE, apresenta as principais fontes de informações *online* mapeadas e identificadas na página da biblioteca, como:

- a) Bases de Acesso Livre: consiste em bases de dados disponíveis em acesso aberto, sem a necessidade de pagar, utilizar login e senha;
- b) Bases de Acesso Temporário: disponíveis por editores e por empresas, para acesso no período da pandemia às principais coleções online;
- c) Bases de Acesso Restrito: adquiridas por meio de assinaturas, consórcios ou compra perpétua para o uso exclusivo da comunidade da universidade de forma remota.

Sistematicamente, o Guia da BSSN e da BSFD dispõe de diversas bases de dados, de acesso aberto e restrito. Dessa maneira, as bases de dados de acesso aberto são

identificadas no Guia de forma subdividida em: Bases de Acesso Aberto Multidisciplinar, Bases de Acesso Aberto em Ciências Humanas e Sociais Aplicadas e Bases de Acesso Aberto em Linguística, Letras e Artes. Já as bases de dados de acesso restrito são identificadas também de modo subdividido em: Bases de Acesso Restrito Multidisciplinar, Bases de Acesso Restrito em Ciências Humanas e Sociais Aplicadas.

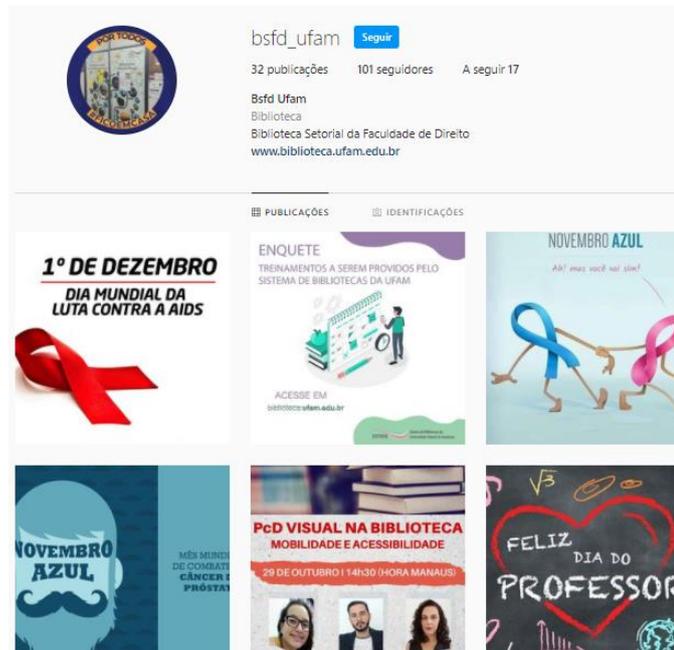
O Guia da BSSN e da BSFD ainda consta com a descrição de Ferramentas de Apoio Ensino-Aprendizagem e Treinamento Virtual. Entre as Ferramentas de Apoio Ensino-Aprendizagem, pode-se citar:

- a) Criação de apresentações: ferramentas para criação de slides, vídeos, tratamento e exibição de som e imagem sincronizados;
- b) Criação de mapas: sites para criação de mapas com visualização geográfica dos dados;
- c) Criação de questionários: ferramentas *online* para criação de questionários, testes e formulários;
- d) Criação de linha do tempo: sites para criação de linhas do tempo, ajudando a descrever fatos e personagens para cada momento.
- e) Livros e revistas: plataformas para criação e publicação de revistas, catálogos, jornais e outros meios de publicidade;
- f) Exercícios interativos: sites com jogos, cursos *online*, demonstrações matemáticas, atividades estruturadas, praticadas com fins recreativos para melhor aprendizado;
- g) Marcadores e organização de tarefas: sites para criação de anotações *online* sobre sites, eventos e compartilhamento de ideias.
- h) Rede de Aprendizagem: sites com ferramentas para melhor interação entre pais, professores e alunos.

No que tange ao Treinamento Virtual, pode-se apontar conforme o Guia da BSSN e BSFD, os treinamentos gratuitos da Capes, oferecidos por área do conhecimento com diversas possibilidades à disposição dos usuários do Portal Capes. De acordo com o Guia, estes treinamentos são oferecidos todos os dias e em turnos diferentes, sendo que os participantes assistem aos treinamentos ministrados por representantes das editoras e sociedades científicas com as quais a Capes assina conteúdo. O Guia ainda aborda os tutoriais de serviços ofertados pelo SISTEBIB/UFAM, em que são

demonstrados por meio de instruções como utilizar um recurso disponibilizado pela biblioteca.

Figura 8 - Perfil da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito no Instagram



Fonte: Instagram, perfil: @bsfd\_ufam (2021)

Figura 9- Perfil da Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito no Facebook



Fonte: Facebook, perfil da BSFD (2021)

A Biblioteca Setorial de Direito possui como ferramenta de trabalho redes sociais como o *Instagram* e o *Facebook*, abordados nas Figuras 8 e 9. Essas redes sociais possibilitaram contato com os usuários e com outras bibliotecas, por meio dessas redes a biblioteca divulgou suas práticas e se tornaram plataforma de busca de informação sobre os serviços da biblioteca e do SISTEBIB/UFAM.

#### 4.3 Atuação da Biblioteca Setorial do Setor Norte

A Biblioteca Setorial do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM e as outras bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM adotaram o teletrabalho como modalidade de trabalho durante a Pandemia do Covid-19. Com os serviços de referência impossibilitados de realizar empréstimos de materiais impressos aos usuários, por conta do fechamento da biblioteca para conter o contágio do Covid-19, outras possibilidades para atender as demandas dos usuários precisaram ser exploradas.

Nesse contexto, a BSSN adotou, orientada pela Biblioteca Central da UFAM, um Guia de Fontes de Informação em conjunto com a BSFD, para demonstrar aos seus usuários os serviços oferecidos nas circunstâncias da pandemia, para tanto, este Guia é abordado na seção anterior.

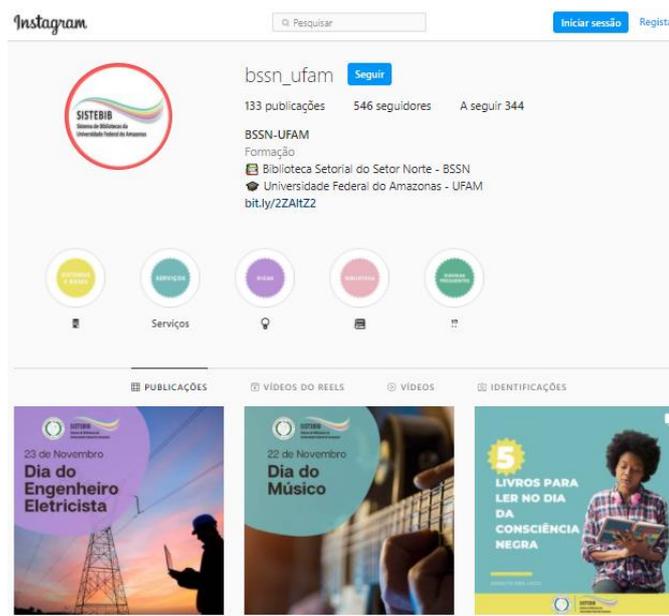
Assim como as outras bibliotecas participantes da pesquisa, a BSSN também fez uso frequente das redes sociais, já que não era possível o encontro presencial com

os usuários, a BSSN promoveu por meio das redes sociais diversas atividades para seus usuários, além de possibilitar o uso e a disseminação da informação por meio das novas tecnologias.

O Serviço de Referência, incorporou em suas práticas e ações cotidianas as mudanças necessárias para conseguir mediar informação ao usuário, para que o mesmo desenvolvesse habilidades e competências em informação no âmbito acadêmico e fora da universidade.

Apesar do distanciamento social imposto pela Pandemia do Covid-19, a BSSN conseguiu manter suas atribuições e funções no que diz respeito a informar, interagir e auxiliar a comunidade acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão, de modo a auxiliar seus usuários com a promoção e desenvolvimento de mecanismos que possibilitaram a competência em informação.

Figura 10 - Perfil da Biblioteca Setorial do Setor Norte no Instagram



Fonte: Instagram, perfil: @bssn\_ufam (2021)

Por meio de redes sociais como o *Instagram*, apresentado na Figura 10, a BSSN permitiu a aproximação com seus usuários. Nessa rede social divulgou ferramentas auxiliares ao ensino, pesquisa e extensão, bem como, estimulou o usuário com a possibilidade de treinamentos em bases de dados, *podcasts* e eventos *online* com o objetivo de promover e disseminar informação.

Figura 11 - Divulgação de *Podcast* com dicas para informar, capacitar e potencializar o uso dos recursos informacionais



Fonte: Instagram, perfil: @bssn\_ufam (2021)

Na Figura 11, pode-se observar a divulgação do *podcast* em Competência em Informação Instrumental aos usuários da BSSN. A divulgação desses recursos informacionais demonstra a inovação da biblioteca em promover de modo criativo seus serviços. A Figura 12, abaixo, aponta o perfil da BSSN na rede social *Facebook*, outro mecanismo para desenvolver atividades e a aproximação efetiva com os usuários durante a pandemia.

Figura 12 - Perfil da Biblioteca Setorial do Setor Norte no Facebook



Fonte: Facebook, perfil da BSSN (2021)

Para melhor esclarecimento sobre a atuação das Bibliotecas Setoriais das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM durante a Pandemia do Covid-19, a Seção 5 apresenta os resultados da pesquisa aplicada nessas unidades de informação.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta Seção apresenta os resultados do estudo e as análises e eles correspondentes, decorrentes da pesquisa aplicada à Biblioteca Central da UFAM e à Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias, à Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito e à Biblioteca Setorial do Setor Norte. Todas localizadas no Setor Norte do Campus Manaus da UFAM.

### 5.1 Resultados atinentes à Biblioteca Central da UFAM

A coleta de informações junto à Biblioteca Central (BC), órgão coordenador do SISTEBIB/UFAM, foi aplicada via questionário, estruturado com dez questões, abertas e fechadas, focando para os aspectos alusivos à sua atuação durante a Pandemia do Covid-19, após às medidas de distanciamento social definidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e Ministério da Saúde (MS). Dessa etapa participaram as suas duas últimas gestoras.

Seu objetivo foi a obtenção de informações sobre as medidas adotadas pela BC, com vista a orientar das Bibliotecas do SISTEBIB/UFAM, logo após a suspensão das atividades presenciais, tanto administrativas, quanto acadêmicas da UFAM, em consequência da Pandemia do Covid-19.

Figura 13- Fechamento das Bibliotecas do SISTEBIB/UFAM

1. Seguindo as orientações do Plano de Biossegurança da Universidade Federal do Amazonas, quando a Biblioteca Central estabeleceu o fechamento das Bibliotecas do SISTEBIB/UFAM por conta da Pandemia do Covid - 19? (Mês, dia, ano)

1 resposta

Março de 2020

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Um dos aspectos levantados buscava identificar a data que a direção da BC suspendeu as atividades presenciais do SISTEBIB/UFAM, em cumprimento ao Plano de Biossegurança Institucional, tendo sido informado que tal fato se deu em março de 2020. Além disto, em acordo com as diretrizes desse Plano, quase que na mesma

data foram iniciados estudos para ajustar as suas atividades ao novo cenário e à modalidade de trabalho *home office*, conforme demonstra-se no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Tempo de ajustamento do SISTEBIB/UFAM para o novo cenário

2.Como você considera o tempo que a Biblioteca Central levou para ajustar o funcionamento c  
SISTEBIB/UFAM a essa nova realidade?

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O avanço dos casos do Covid-19 sobre todas as áreas de Manaus e dos demais municípios do Estado do Amazonas levou a BC a acelerar a migração das atividades presenciais do SISTEBIB/UFAM para a forma remota. Para a gestora da BC que participou da pesquisa, o tempo decorrido entre a suspensão das atividades presenciais do SISTEBIB/UFAM e a migração das mesmas para o teletrabalho é indicativo de que o seu tempo de migração foi satisfatório, conforme se aponta na figura abaixo.

Figura 14 - Satisfação do tempo de ajustamento do SISTEBIB/UFAM no cenário da Pandemia

2a. Caso tenha assinalado a alternativa "Satisfatório", indique o por quê?

1 resposta

A partir do fechamento começamos imediatamente nosso planejamento. Então penso que para quem enfrentou uma pandemia, conseguimos nos reorganizar rapidamente

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

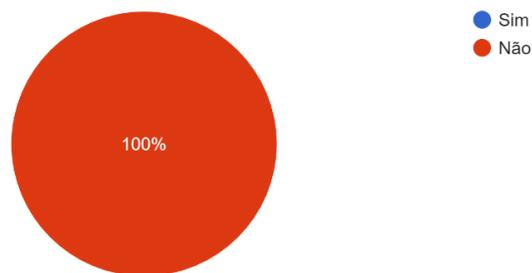
Um dos fatores levantados se referia à promoção de cursos de capacitação e treinamentos para os servidores técnicos e auxiliares das Bibliotecas Setoriais da UFAM quanto ao teletrabalho, inserido abaixo no Gráfico 2. A gestora da BC, como

responsável pela administração geral das bibliotecas, informou que não houve iniciativa da parte administrativa de organizar cursos para se atuar nessa modalidade de trabalho.

Gráfico 2 - Promoção de cursos de capacitação e treinamentos para os servidores técnicos e auxiliares na modalidade de trabalho home office

3.A Biblioteca Central promoveu cursos de capacitação e treinamentos para os servidores técnicos e auxiliares do SISTEBIB/UFAM para trabalho na modalidade home office?

1 resposta

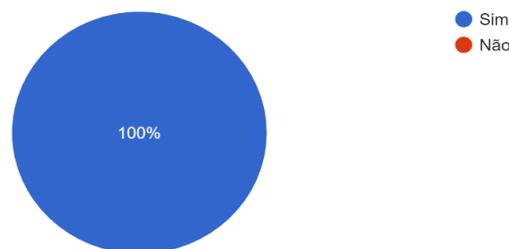


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 3 - Promoção de atividades para o bem-estar e motivação da equipe da BC/UFAM e bibliotecas do SISTEBIB/UFAM na modalidade de trabalho home office

4.Foi pensado na promoção de atividades para o bem-estar e motivação da equipe da Biblioteca Central e do SISTEBIB/UFAM nessa nova realidade de trabalho?

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O Gráfico 3 evidencia a promoção de atividades quanto ao bem-estar e motivação da equipe, nesse sentido, a gestora da BC informou que o Departamento de Qualidade de Vida realizou palestras não só para os seus servidores da BC e os das Bibliotecas

Setoriais, mas também para todos os outros servidores da UFAM, conforme se demonstra na Figura 15, inserida abaixo.

Figura 15 - Atividades promovidas para o bem-estar e motivação da equipe da BC/UFAM E bibliotecas do SISTEBIB/UFAM na modalidade de trabalho home office

4a. Caso tenha assinalado a alternativa "Sim", quais as atividades?

1 resposta

Não apenas para o Sistema de Bibliotecas, mas para a Universidade, foram proferidas palestras pelo Departamento de Qualidade de Vida

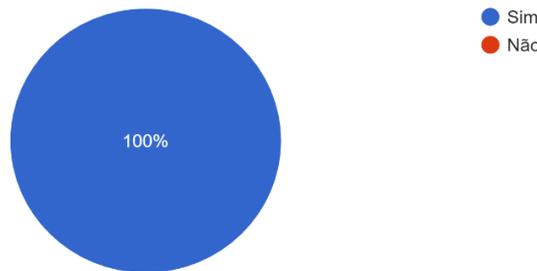
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No que tange ao uso e manutenção de redes sociais no cenário pandêmico, a gestora da BC apontou por meio do Gráfico 4 que orientou suas Bibliotecas Setoriais nesse âmbito.

Gráfico 4 - Orientação às bibliotecas do SISTEBIB/UFAM acerca do uso e manutenção de perfis em redes sociais

5. A Biblioteca Central orientou as bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM quanto ao uso e manutenção de perfis em redes sociais para estabelecer contato com a comunidade acadêmica?

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Dentre os canais de comunicação e redes sociais disponíveis para contato com o usuário, a gestora da BC destacou o uso do e-mail como ferramenta para interação, o site da biblioteca foi outro mecanismo utilizado bem como o canal de comunicação *YouTube* e as redes sociais *Facebook* e *Instagram*, apontados abaixo no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Canais de comunicação e redes sociais disponíveis para contato com o usuário

6. Quais os canais de comunicação que estão disponíveis para contato com os usuários? Pode assinalar mais de uma alternativa.

1 resposta



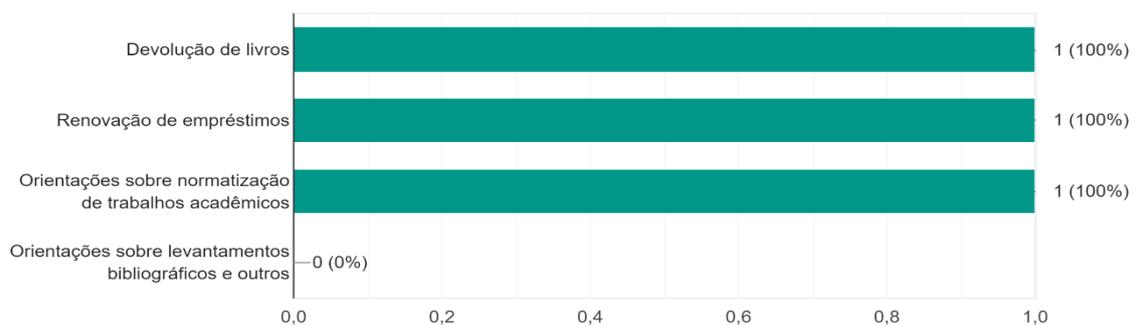
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Quanto aos Serviços de Referência, a gestora da Biblioteca Central BC ressaltou no Gráfico 6, inserido abaixo, como atividades mais realizadas no contexto da Pandemia do Covid-19, a devolução especial de livros, a renovação de empréstimos e as orientações sobre normatização de trabalhos acadêmicos.

Gráfico 6 - Atividades executadas pelos Serviços de Referência do SISTEBIB/UFAM

7. Das alternativas abaixo, quais as atividades dos Serviços de Referência das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM mais executadas nesse novo cenário? Pode assinalar mais de uma alternativa.

1 resposta



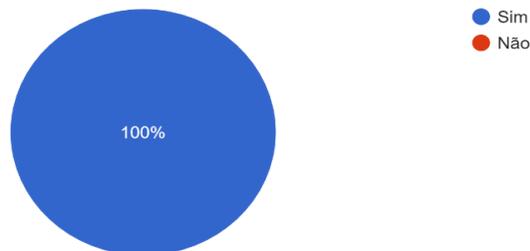
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Com a Pandemia do Covid-19, o uso das tecnologias foi intensificado, desse modo, cabe mapear os recursos tecnológicos necessários para atender as demandas dos usuários no atendimento remoto. Nesse item em particular, a gestora da Biblioteca Central BC informou por meio do Gráfico 7 que suas bibliotecas setoriais dispunham dos mínimos recursos tecnológicos para desempenhar suas atividades.

### Gráfico 7 - Recursos tecnológicos necessários para o atendimento remoto

8. As Bibliotecas do SISTEBIB/UFAM contavam com os mínimos recursos tecnológicos necessários para o atendimento remoto?

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A gestora da BC ainda destacou os recursos tecnológicos disponibilizados como: computadores, telefone, scanner e internet, ressaltando que os bibliotecários estavam desempenhando suas funções em casa e não presencialmente nas bibliotecas, conforme apresentado na Figura 16.

### Figura 16 - Recursos tecnológicos disponibilizados

8a. Caso tenha assinalado a alternativa "Sim", quais os recursos tecnológicos disponibilizados?

1 resposta

Computadores, telefone, scanner e internet.  
Mas vale lembrar que os servidores estavam trabalhando de casa e não nas bibliotecas.

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Abaixo verifica-se por meio do Gráfico 8 os serviços ofertados pelo SISTEBIB/UFAM. Conforme a gestora da BC os serviços disponibilizados são: acesso à repositórios e bases de dados, cursos de capacitação e treinamentos virtuais, a divulgação de serviços por meio do site da biblioteca, a elaboração de fichas catalográficas para Trabalhos de Conclusão de Curso e, emissão de Nada Consta.

Gráfico 8 - Serviços ofertados para os usuários no atendimento remoto

9. Quais os serviços que estão sendo ofertados para os usuários no atendimento remoto? Pode assinalar mais de uma alternativa.

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No que diz respeito aos outros serviços desenvolvidos pelas bibliotecas, como formação e desenvolvimento do acervo, processamento técnico, entre outros, durante o trabalho remoto, a gestora da BC informou por meio da Figura 17 que antes da Pandemia do Covid-19 a Universidade já havia implantando o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) para a elaboração dos processos e portanto, os processos já se encontravam automatizados e assim não houveram dificuldades para continuar a execução dos serviços.

Figura 17 - Funcionamento de outros setores da biblioteca durante a Pandemia do Covid -19

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

1 resposta

Antes da Pandemia a Universidade já havia implantado o Sistema SEI para a elaboração dos processos, logo nossos processos já estavam automatizados, portanto não tivemos dificuldades para continuar. Também usamos o Sistema de Automação Pergamum, que nos permite fazer muitas das atividades remotamente. Mantivemos alguns servidores trabalhando presencialmente de forma escalonada.

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A gestora da BC citou também o uso do Sistema de Automação Pergamum, que possibilita realizar diversas atividades de forma remota. A gestora da BC informou ainda que manteve servidores trabalhando na modalidade presencial de forma escalonada.

## 5.2 Resultados atinentes às bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM

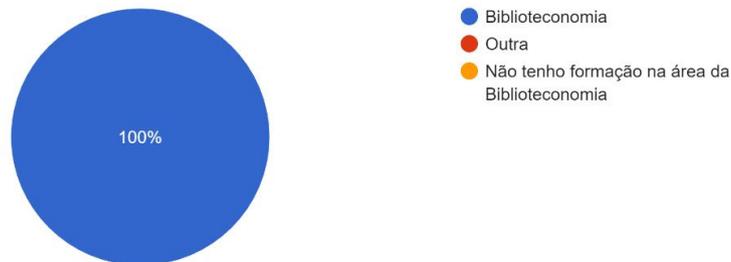
A coleta de informações sobre as atividades desempenhadas durante a Pandemia da Covid-19 nas Bibliotecas Setoriais das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM, foi aplicada via questionário, estruturado em 11 questões fechadas.

### 5.2.1 Resultados atinentes à Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias

Na aplicação do questionário na BSCEE somente um servidor participou da pesquisa, sendo este sendo um profissional bibliotecário, conforme verifica-se no Gráfico 9, inserido abaixo. No Gráfico 10 identifica-se a unidade de informação na qual o bibliotecário presta serviços.

Gráfico 9 - Formação acadêmica dos servidores da BSCEE

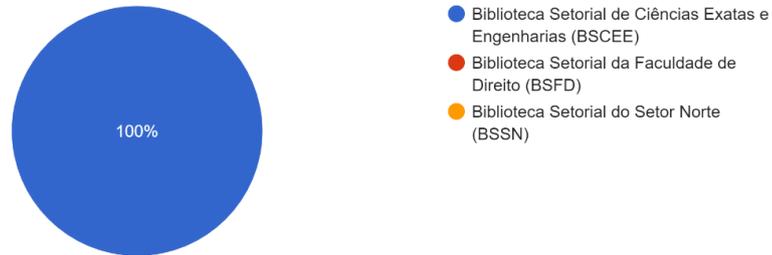
1.Qual a sua formação?  
1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 10 - Prestação de serviços nas Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM

2.Você presta serviços em qual biblioteca das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM?  
1 resposta

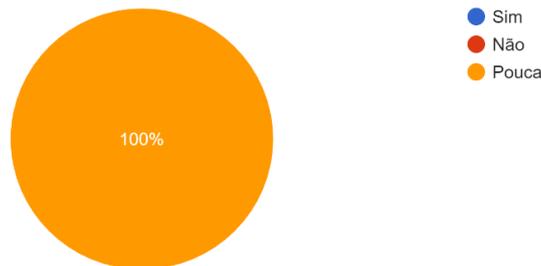


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na adaptação dos serviços presenciais para os serviços remotos buscou-se levantar a experiência dos bibliotecários nessa modalidade de trabalho. Sobre esse quesito, o bibliotecário da BSCEE informou ter pouca experiência no atendimento ao usuário no teletrabalho.

Gráfico 11 - Experiência de trabalho dos servidores da BSCEE no atendimento remoto ao usuário

3.Possui experiência no atendimento remoto ao usuário?  
1 resposta



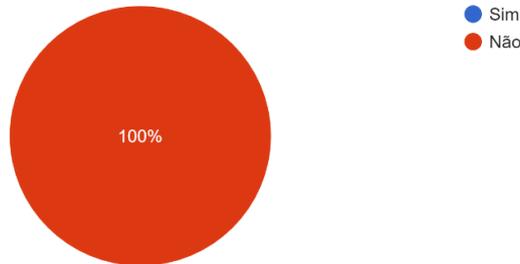
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A respeito da oferta de treinamentos aos servidores técnicos e auxiliares para o teletrabalho, o bibliotecário da BSCEE informou, conforme dispõe no Gráfico 12, que não houve treinamento durante a transição da modalidade de trabalho presencial para a modalidade *home office*.

Gráfico 12 - Treinamento dos servidores técnicos e auxiliares da BSCEE durante a adaptação dos serviços da biblioteca

4.Houve treinamento dos servidores técnicos e auxiliares diante da adaptação dos serviços da biblioteca?

1 resposta

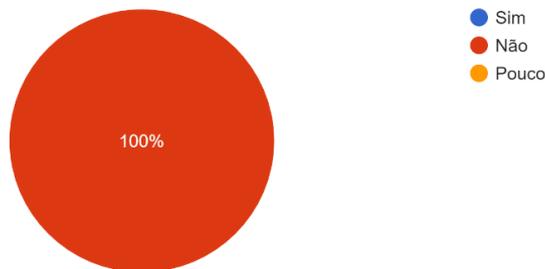


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 13 - Disponibilidade de recursos tecnológicos da BSCEE na adaptação da biblioteca para serviços remotos

5.A biblioteca dispõe de recursos tecnológicos viáveis para auxiliar na adaptação dos serviços presenciais para serviços remotos?

1 resposta



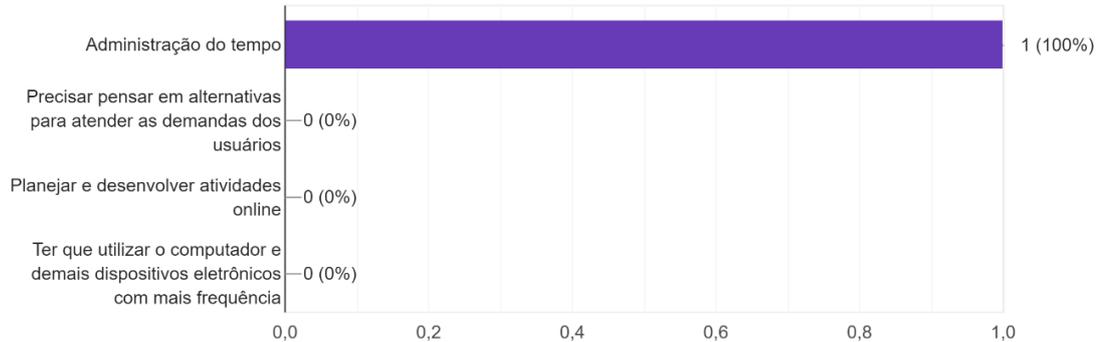
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Quanto aos recursos tecnológicos disponibilizados pelas bibliotecas para auxiliar o atendimento ao usuário em serviços remotos, de acordo com o Gráfico 13, o bibliotecário da BSCEE apontou que a biblioteca não dispõe de recursos tecnológicos viáveis para auxiliar nos serviços ofertados de forma remota.

Gráfico 14 - Dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSCEE na modalidade de trabalho home office

6.Quais dificuldades você vivenciou diante dessas circunstâncias? Pode assinalar mais de uma alternativa.

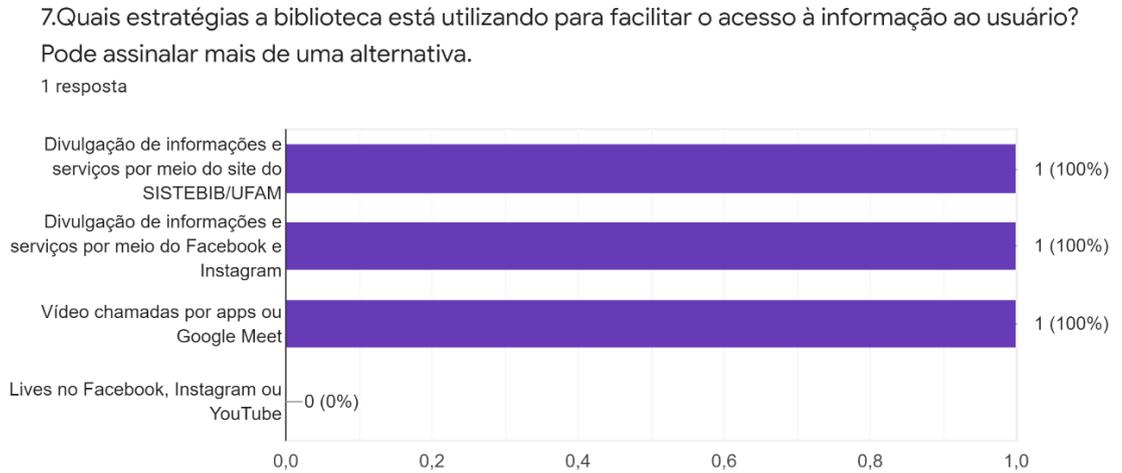
1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Durante a realização da coleta, foi pensado nas dificuldades de adaptação dos profissionais ao teletrabalho. Acerca dessa questão foram levantados aspectos como o planejamento de atividades *online*, alternativas para atender as demandas dos usuários, utilização do computador e demais recursos eletrônicos com maior frequência e a administração do tempo. Nesse sentido, o bibliotecário da BSCEE informou que houve dificuldades na administração do tempo de trabalho na modalidade de trabalho remota.

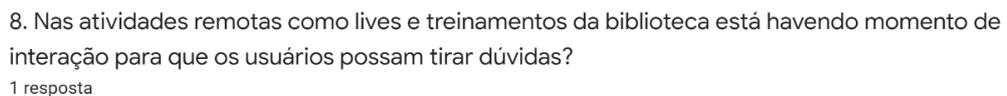
Gráfico 15 - Estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação nos serviços remotos na BSCEE



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No que concerne às estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação na modalidade remota de serviços, o bibliotecário da BSCEE informou que as principais estratégias foram a divulgação de informações e serviços por meio do site do SISTEBIB/UFAM, a divulgação de informações e serviços por meio do *Facebook* e *Instagram* e vídeo chamadas por apps ou por meio do *Google Meet*.

Gráfico 16 - Interação com os usuários da BSCEE durante os serviços remotos



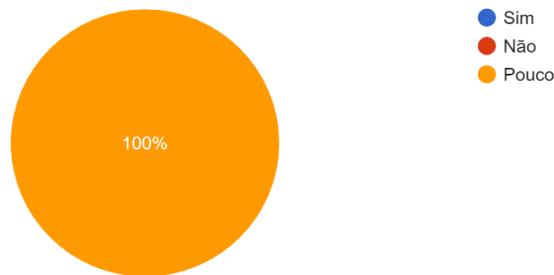
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No contexto da Pandemia, as interações sociais presenciais não foram possíveis nas bibliotecas, desse modo, buscou-se informações sobre a interação das bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM com seus usuários. Dessa forma, a BSCEE informou que houve interação com os usuários durante as atividades remotas como *lives* e treinamentos, conforme inserido no Gráfico 16.

Gráfico 17 - Aproximação dos usuários da BSCEE na adaptação dos serviços

9. Na sua opinião houve a aproximação dos usuários da biblioteca durante os serviços remotos?

1 resposta

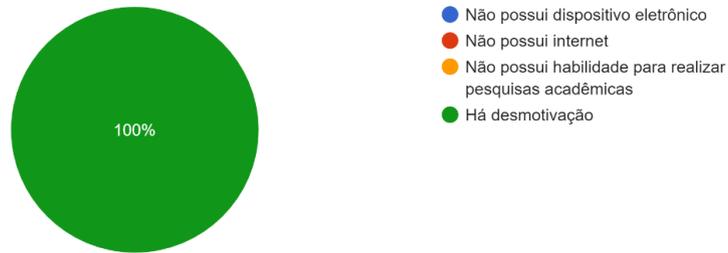


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No foco das interações da biblioteca com os usuários, verificou-se com as bibliotecas participantes se houve a aproximação satisfatória dos usuários na adaptação dos serviços para a modalidade de trabalho remota durante o momento de isolamento social. A este respeito, o bibliotecário da BSCEE considerou pouca a aproximação da biblioteca com o usuário.

Gráfico 18 - Dificuldades alegadas pelos usuários da BSCEE no serviço remoto da biblioteca

10. Na sua opinião quais as dificuldades alegadas pelos usuários quanto aos serviços remotos da biblioteca?  
1 resposta

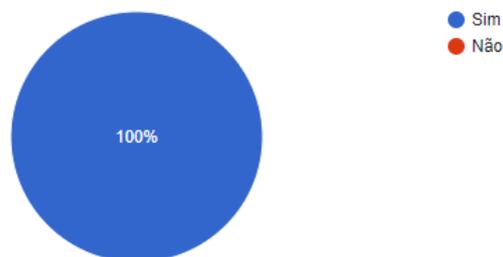


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Outro ponto que se levantou durante a pesquisa foram as dificuldades que os usuários alegaram às bibliotecas no contexto pandêmico, considerando o fechamento dessas bibliotecas que impossibilitou o usuário de realizar empréstimos de materiais impressos. Nesse contexto se verificou essas dificuldades com as bibliotecas participantes, sendo considerados fatores como: ausência de dispositivos eletrônicos, ausência de internet, falta de habilidades para realizar pesquisas acadêmicas e desmotivação. Assim sendo, o bibliotecário da BSCEE destacou a desmotivação como principal dificuldade apontada pelos usuários da biblioteca.

Gráfico 19 - Previsão de flexibilização das atividades da BSCEE

11. Tendo em vista que a biblioteca se encontra fechada para serviços de circulação do acervo para fins de segurança por conta da Pandemia do Covid-19, existe alguma previsão de flexibilização das atividades da biblioteca?  
1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Com o avanço da população vacinada, houve a curiosidade quanto à flexibilização dos serviços da biblioteca, de serviços remotos para serviços

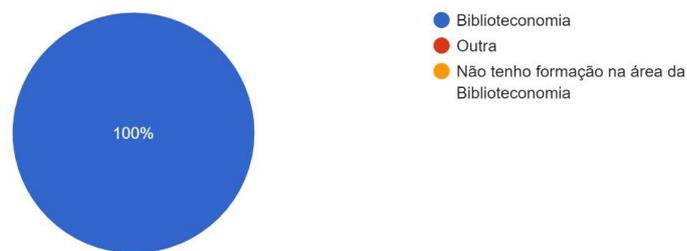
presenciais. Sobre essa questão, o bibliotecário participante informou que existe previsão para o retorno das atividades presenciais na data de 10 de janeiro de 2022, mas que a decisão final caberá ao Reitor da UFAM.

### 5.2.2 Resultados atinentes à Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito

Durante a coleta de informações na BSFD se identificou por meio do questionário a formação acadêmica do respondente da pesquisa, que por sua vez, é bibliotecário, segundo o Gráfico 20 inserido abaixo. Por meio do Gráfico 21 verifica-se que o bibliotecário presta serviços na BSFD.

Gráfico 20 - Formação acadêmica dos servidores da BSFD

1. Qual a sua formação?  
1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

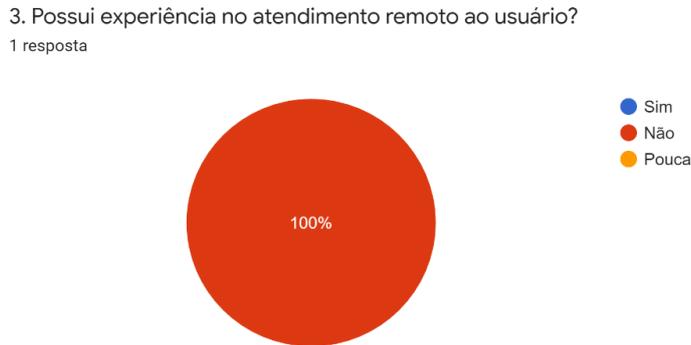
Gráfico 21 - Prestação de serviços nas Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM

2. Você presta serviços em qual biblioteca das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM?  
1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 22 - Experiência de trabalho dos servidores da BSFD no atendimento remoto ao usuário

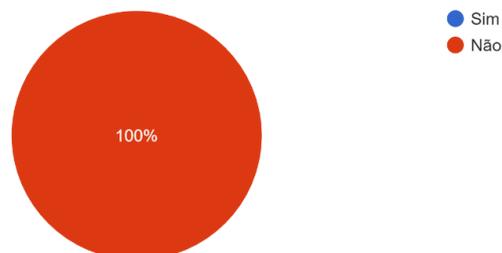
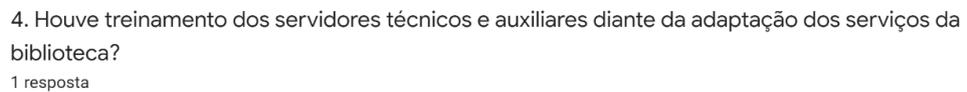


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Por conta do contexto pandêmico houve a necessidade de estabelecer distanciamento físico, com isso verificou-se a experiência de trabalho no atendimento remoto ao usuário. De acordo com o Gráfico 22, inserido acima, o bibliotecário da BSFD informou que não possui experiência nessa modalidade de trabalho.

No que se refere à treinamentos de servidores da biblioteca para trabalhar na modalidade *home office*, a BSFD informou, conforme identifica-se no Gráfico 23, que não houve treinamento para capacitar os servidores para atuar na transição da modalidade presencial para o teletrabalho.

Gráfico 23 - Treinamento dos servidores técnicos e auxiliares da BSFD durante a adaptação dos serviços da biblioteca

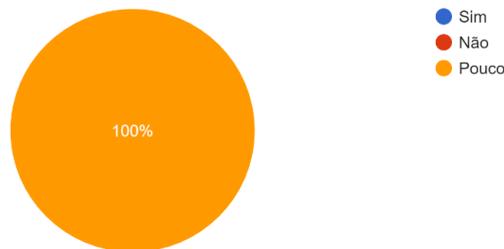


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 24 - Disponibilidade de recursos tecnológicos da BSFD na adaptação da biblioteca para serviços remotos

5. A biblioteca dispõe de recursos tecnológicos viáveis para auxiliar na adaptação dos serviços presenciais para serviços remotos?

1 resposta



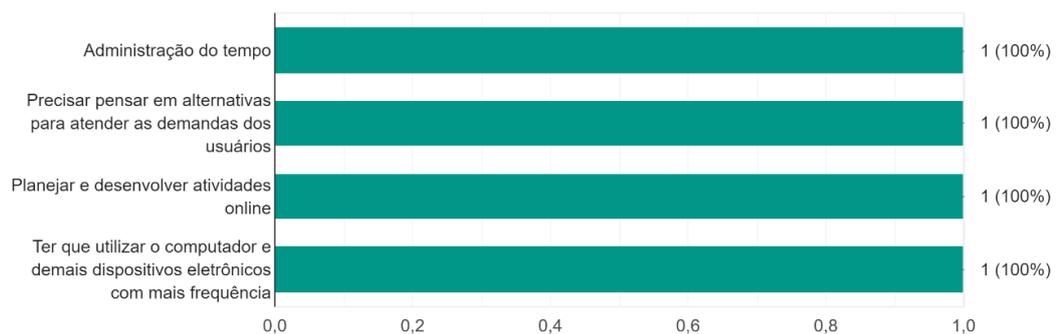
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Durante a aplicação da pesquisa houve a atenção em mapear os recursos tecnológicos da biblioteca para levantar se a biblioteca contava com recursos que auxiliassem suas atividades no teletrabalho. A respeito dos recursos tecnológicos, por meio do Gráfico 24, a BSFD informou que a biblioteca possui poucos recursos tecnológicos viáveis para executar suas funções nessa modalidade de trabalho.

Gráfico 25 - Dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSFD na modalidade de trabalho home office

6. Quais dificuldades você vivenciou diante dessas circunstâncias? Pode assinalar mais de uma alternativa.

1 resposta



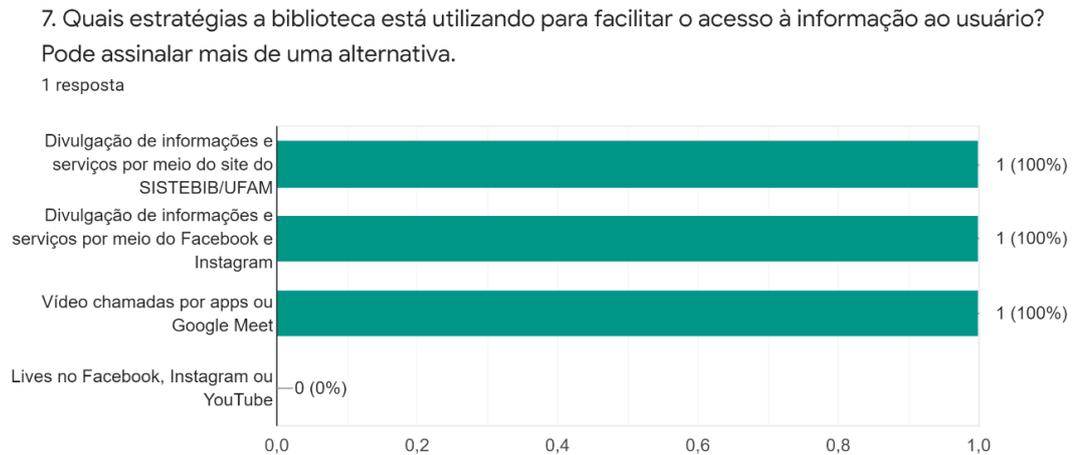
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Por meio do Gráfico 25 demonstrou-se as dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSFD na modalidade de trabalho *home office*. Para tanto, a BSFD

informou que diante das circunstâncias da Pandemia do Covid-19 houveram dificuldades quanto à administração do tempo, em precisar pensar em alternativas para atender as demandas dos usuários, no planejamento e desenvolvimento de atividades *online* e em utilizar com maior frequência o computador e demais recursos eletrônicos na execução de seus serviços.

A respeito das estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação durante o teletrabalho, verificou-se por meio do Gráfico 26 que a BSFD desenvolveu mecanismos para facilitar esse acesso. Nessa perspectiva, a BSFD informou que as principais estratégias desenvolvidas foram a divulgação de informações e serviços por meio do site do SISTEBIB/UFAM, a divulgação de informações por meio do *Facebook* e *Instagram* e a realização de vídeo chamadas por apps ou pelo *Google Meet*.

Gráfico 26 - Estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação nos serviços remotos na BSFD

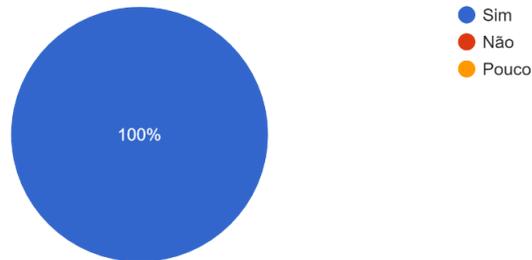


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 27 - Interação com os usuários da BSFD durante os serviços remotos

8. Nas atividades remotas como lives e treinamentos da biblioteca está havendo momento de interação para que os usuários possam tirar dúvidas?

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

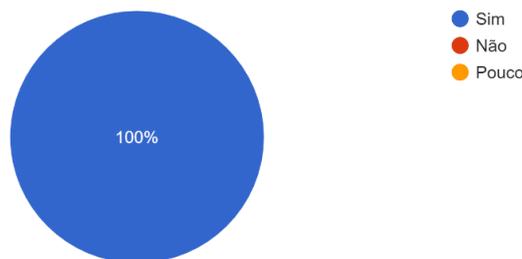
Por meio do Gráfico 27 identificou-se a interação com os usuários da BSFD durante os serviços remotos, já que o cenário pandêmico impossibilitou que as interações sociais ocorressem de modo presencial. Desse modo, a BSFD informou que houveram momentos de interação durante atividades como *lives* e treinamentos que possibilitaram que os usuários tirassem dúvidas a respeito dos serviços da biblioteca.

Considerando o fechamento da biblioteca e as medidas de distanciamento social, de acordo com o Gráfico 28, verificou-se se houve aproximação satisfatória da BSFD com seus usuários durante a execução de atividades remotas da biblioteca. A esse respeito, a BSFD apontou que houve essa aproximação.

Gráfico 28 - Aproximação dos usuários da BSFD na adaptação dos serviços

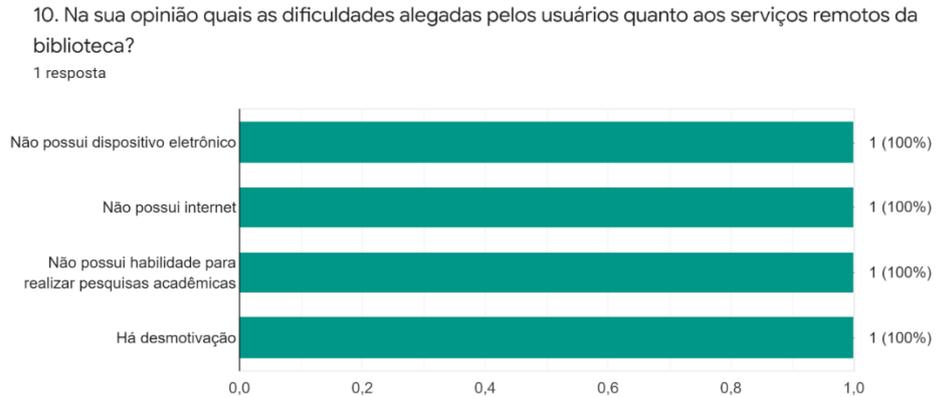
9. Na sua opinião houve a aproximação dos usuários da biblioteca durante os serviços remotos?

1 resposta



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 29 - Dificuldades alegadas pelos usuários da BSFD no serviço remoto da biblioteca

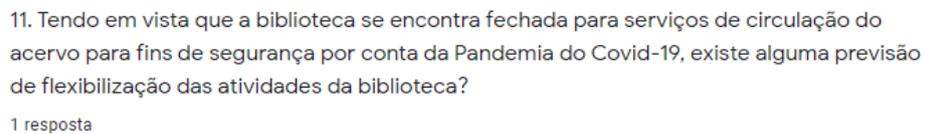


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Outro aspecto levantado durante a aplicação da pesquisa foram as dificuldades alegadas pelos usuários da BSFD durante a atuação da biblioteca no teletrabalho. Considerando isto, o bibliotecário da BSFD informou por meio do Gráfico 29 que as principais dificuldades alegadas pelos usuários nesse quesito foram a ausência de dispositivo eletrônico, a falta de internet, a falta de habilidades para realizar pesquisas acadêmicas e a desmotivação.

No Gráfico 30 verificou-se a possibilidade de flexibilização das atividades da BSFD para a modalidade presencial de trabalho. Desse modo, a BSFD informou que há previsão para que a biblioteca volte a atuar de forma presencial em janeiro de 2022.

Gráfico 30 - Previsão de flexibilização das atividades da BSFD



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

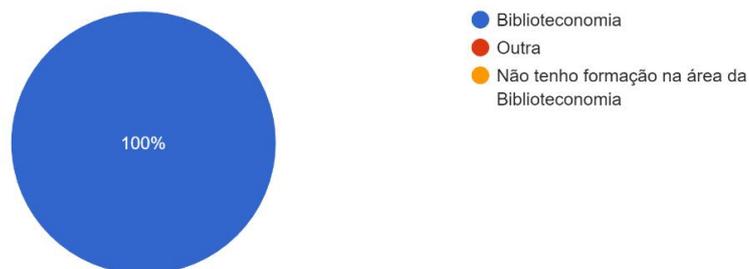
### 5.2.3 Resultados atinentes à Biblioteca Setorial do Setor Norte

A coleta de informações sobre os serviços da BSSN na modalidade de trabalho *home office* durante o contexto pandêmico deu-se por meio da aplicação de um questionário. Este questionário, estruturado em 11 questões fechadas, teve como respondentes três bibliotecários dessa unidade de informação, com isso, houve a necessidade de diferenciá-los por meio de códigos de identificação. Dessa maneira, os bibliotecários são identificados na pesquisa como: bibliotecário A, bibliotecário B e bibliotecário C.

Abaixo, no Gráfico 31, verifica-se a formação acadêmica dos respondentes da pesquisa, assim constata-se que os três realizaram a graduação em Biblioteconomia. Já no Gráfico 32 identifica-se em qual das bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM estes bibliotecários executam serviços, sendo verificado que atuam na BSSN.

Gráfico 31 - Formação acadêmica dos servidores da BSSN

1. Qual a sua formação?  
3 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 32 - Prestação de serviços nas Bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM

2. Você presta serviços em qual biblioteca das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM?  
3 respostas

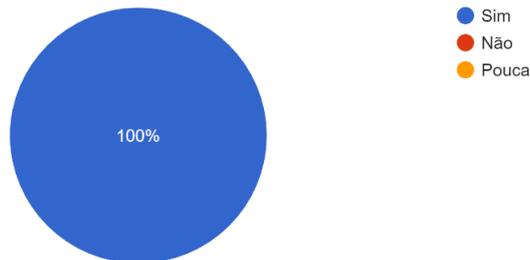


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No levantamento da experiência de trabalho dos bibliotecários da BSSN no atendimento remoto ao usuário, verificou-se por meio do Gráfico 33 que os três bibliotecários respondentes possuem experiência para atuar na modalidade de trabalho *home office* e assim atenderem de forma eficaz seus usuários.

Gráfico 33 - Experiência de trabalho dos servidores da BSSN no atendimento remoto ao usuário

3. Possui experiência no atendimento remoto ao usuário?  
3 respostas

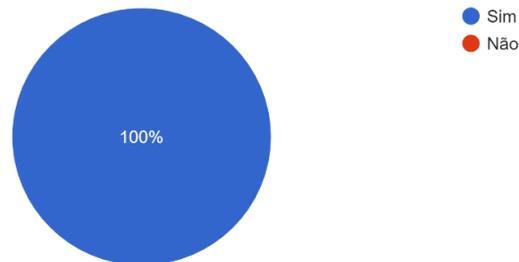


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 34 - Treinamento dos servidores técnicos e auxiliares da BSSN durante a adaptação dos serviços da biblioteca

4. Houve treinamento dos servidores técnicos e auxiliares diante da adaptação dos serviços da biblioteca?

3 respostas



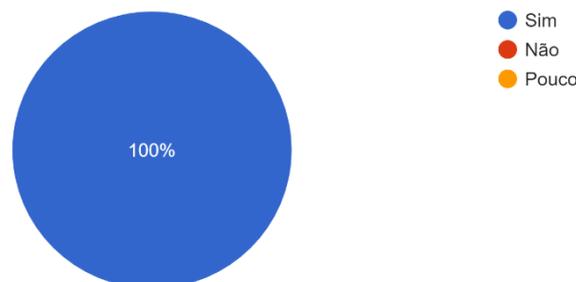
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Durante a busca de informações, levantou-se se houve treinamento para os servidores técnicos e auxiliares da BSSN durante a adaptação dos serviços da biblioteca, conforme demonstra-se no Gráfico 34. Os bibliotecários da BSSN informaram que houve treinamento para os servidores desenvolverem suas funções em *home office*, o que significa que essa iniciativa partiu da própria unidade de informação.

Gráfico 35 - Disponibilidade de recursos tecnológicos da BSSN na adaptação da biblioteca para serviços remotos

5. A biblioteca dispõe de recursos tecnológicos viáveis para auxiliar na adaptação dos serviços presenciais para serviços remotos?

3 respostas

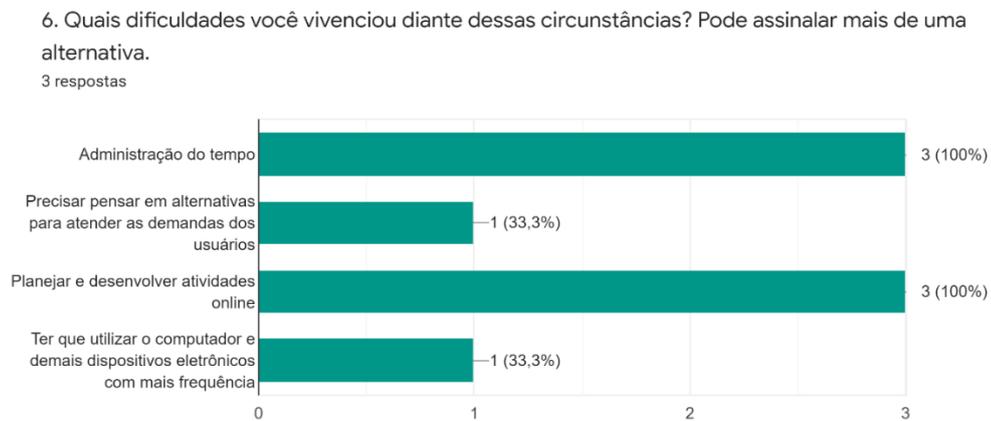


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Quanto aos recursos tecnológicos disponibilizados na biblioteca, os bibliotecários da BSSN informaram por meio do Gráfico 35 que a biblioteca está apta com os mínimos recursos tecnológicos para desenvolver seus serviços no atendimento remoto.

As dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSSN na modalidade de trabalho *home office* foram identificadas por meio do Gráfico 36. Assim, o bibliotecário A da BSSN informou que houve dificuldades em administrar o tempo de trabalho e em planejar e desenvolver atividades *online*. O bibliotecário B da BSSN informou que as dificuldades se apresentaram na administração do tempo, no planejamento e desenvolvimento de atividades *online*, na utilização de recursos tecnológicos mais frequente e na criação de alternativas para atender as demandas dos usuários nas condições do teletrabalho. O bibliotecário C da BSSN informou que planejar e desenvolver atividades foram as maiores dificuldades bem como a administração do tempo.

Gráfico 36 - Dificuldades enfrentadas pelos servidores da BSSN na modalidade de trabalho *home office*



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

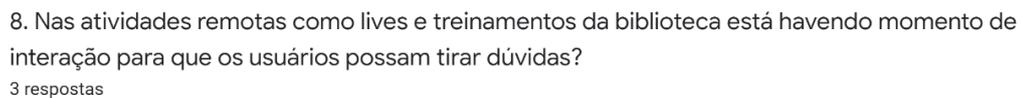
Gráfico 37 - Estratégias utilizadas para facilitar o acesso à informação nos serviços remotos na BSSN



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No tocante às estratégias da BSSN para facilitar o acesso à informação ao usuário, identificou-se por meio do Gráfico 37 que os bibliotecários informaram que suas principais estratégias foram o uso do site do SISTEBIB/UFAM na divulgação de informações e serviços, a divulgação de informações e serviços pelas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, vídeo chamadas por meio do *Google Meet* e *lives* no *Instagram*, *Facebook* e *YouTube*.

Gráfico 38-Interação com os usuários da BSSN durante os serviços remotos



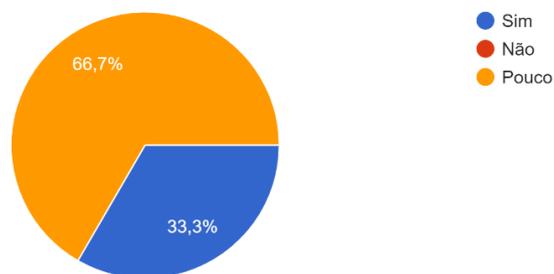
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Por meio do Gráfico 38 considerou-se as medidas de distanciamento social e a impossibilidade de interação presencial com os usuários da biblioteca. Sendo assim, os bibliotecários da BSSN informaram que houve interação para conceber comunicação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica na modalidade de trabalho remota por meio de atividades como *lives* e treinamentos online.

Ainda analisando as interações da biblioteca com os usuários, verificou-se no Gráfico 39 se houve aproximação satisfatória entre a BSSN e seus usuários na adaptação dos serviços da biblioteca para o teletrabalho. Nesse sentido, o bibliotecário A da BSSN informou que houve aproximação satisfatória dos usuários com a biblioteca, enquanto que o bibliotecário B da BSSN apontou que houve pouca aproximação e o bibliotecário C da BSSN também destacou como pouca a aproximação da biblioteca com o usuário durante a Pandemia do Covid-19.

Gráfico 39 - Aproximação dos usuários da BSSN na adaptação dos serviços

9. Na sua opinião houve a aproximação dos usuários da biblioteca durante os serviços remotos?  
3 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 40 - Dificuldades alegadas pelos usuários da BSSN no serviço remoto da biblioteca

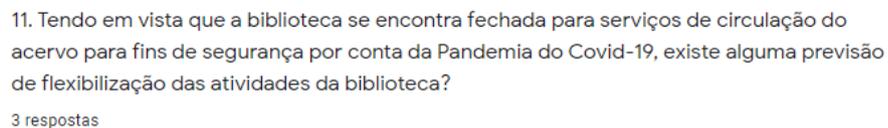


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Um aspecto levantado durante a pesquisa foram as dificuldades alegadas pelos usuários da BSSN nos serviços remotos da biblioteca. Por meio do Gráfico 40 o bibliotecário A da BSSN apontou que a falta de habilidades para realizar pesquisas acadêmicas, a ausência de internet e a ausência de dispositivos eletrônicos foram as dificuldades mais alegadas. O bibliotecário B da BSSN apontou a desmotivação como fator principal e o bibliotecário C da BSSN informou que a desmotivação, a falta de internet e a falta de habilidades para fazer pesquisas foram as principais dificuldades alegadas pelos usuários da BSSN.

Quanto à flexibilização das atividades da BSSN, os bibliotecários informaram por meio do Gráfico 41 que existe previsão para isso, considerando que a UFAM planejar retornar para as atividades presenciais em janeiro de 2022.

Gráfico 41 - Previsão de flexibilização das atividades da BSSN



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi conhecer a repercussão das ações adotadas pela Biblioteca Central e pelas Bibliotecas Setoriais das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM para continuarem atuando durante a Pandemia do Covid-19, depois da suspensão das suas atividades presenciais. Medida alinhada às diretrizes do protocolo de distanciamento social elaborado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e adotado pelo Ministério da Saúde para aplicação em todo o território nacional.

Concluído o estudo, ficou demonstrada as transformações ocorridas nas bibliotecas setoriais estudadas, sobretudo quanto as suas competências para a continuar a mediação da informação junto aos seus usuários.

O estudo cumpriu todos os seus objetivos. Primeiro com a identificação das atividades que foram desenvolvidas pelas bibliotecas setoriais estudadas nesse período de agravamento da Pandemia do Covid-19 e, a partir dessa ação, pode-se afirmar que as Bibliotecas Setoriais do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM atuaram de modo eficiente com o auxílio das novas tecnologias, mídias e redes sociais.

Afirma-se, também, que as mídias e redes sociais, mecanismos adotados nas ações de mediação da informação se acentuaram. O estudo identificou que no cenário pandêmico os servidores das bibliotecas estudadas demonstraram ter domínio sobre o uso frequente e estruturado das redes sociais. Os conteúdos divulgados nos seus sites e nas redes sociais foram elaborados de forma eficaz e isso assegurou que a oferta de serviços chegasse aos usuários. Esse empenho em divulgar conteúdos trouxe benefícios para a comunidade acadêmica.

Destaque-se, ainda, o mapeamento dos recursos tecnológicos que são imprescindíveis para tratar, organizar e mediar a informação não apenas nesse momento de exceção. O estudo revelou que as bibliotecas relataram diferentes concepções quanto aos seus recursos tecnológicos, embora os bibliotecários tenham desenvolvido suas práticas em casa e não no ambiente das bibliotecas.

Outro aspecto a considerar é que as competências técnicas do pessoal das bibliotecas estudadas assumiram diferentes nuances, pois os relatos feitos demonstraram que as ações não se limitaram às atividades biblioteconômicas tradicionais. Foi possível reconhecer uma sucessão de atividades e funções

cumpridas pelos bibliotecários que ampliaram seu escopo de atuação. Essas atividades englobam diferentes áreas de atuação, como a administração, *social media* e tecnologia da informação.

Considerando que as bibliotecas foram surpreendidas pela Pandemia do Covid-19, ficou evidenciado que o desempenho da Biblioteca Central em guiar as suas bibliotecas setoriais, com planejamento imediato para ajustar as suas práticas à um novo cenário, após o fechamento de suas portas. A criação do canal do SISTEBIB/UFAM no *YouTube*, para elucidar os serviços e transmitir aos usuários treinamentos, *lives* e *webinars*, atraiu um público considerável de usuários e não-usuários das gerações digitais, enfatizando a importância e necessidade das bibliotecas para a comunidade acadêmica e comunidade em geral.

Por fim, com quase dois anos de Pandemia do Covid-19, o cotidiano das bibliotecas universitárias e suas relações com os usuários mudaram. Antes, mesmo na pandemia, as bibliotecas universitárias já estavam caminhando para um processo de ruptura com os serviços tradicionalmente ofertados.

Levando em conta os atendimentos em serviços de referências, as capacitações, os treinamentos, as assinaturas de bibliotecas virtuais e o acesso à uma gama de bases de dados, induz que essas práticas se configuram como serviços definitivos no âmbito das bibliotecas universitárias, concluindo que a Pandemia acelerou mudanças nas dinâmicas de suas atuações e que essas práticas podem continuar no pós-pandemia.

## REFERÊNCIAS

BELUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação (ColInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./ jul. 2017.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto n. 5.773**, de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5773.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5773.htm). Acesso em 20 set.2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Gabinete do Reitor. **Portaria nº 626, de 13 de março de 2020**. Manaus, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 454, de 20 de março de 2020**. Brasília, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Vacinação contra a Covid-19 no Brasil. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao>. Acesso em 03 de dez. 2021.

BRASIL, Lei nº 9.394/96. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Brasília, 2005.

CUNHA, Murilo. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7266>. Acesso em: 25 set 2021.

FREITAS, C. H. T.; ALONSO, K. M.; MACIEL, C. Leitura e leitores imersivos em uma biblioteca universitária. **Ciência da Informação**, v. 47, n. 3, 2018. DOI: 10.18225/ci.inf.v47i3.4188. Acesso em: 25 set. 2021.

IFLA. A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais. 2020. Disponível em: [COVID-19\\_Biblioteca\\_IFLA.pdf](#) (cl.df.gov.br). Acesso em 20 set.2021.

KERN, Lucas Martins. A Biblioteca Universitária e a Pandemia do Novo Coronavírus: reflexões e perspectivas. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, n. esp, p. 1-21, jul. dez.2020.

LEGEY, L.; ALBAGLI, S. Construindo a sociedade da informação no brasil: uma nova agenda. **DataGramZero**, v. 1, n. 5, 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6884>. Acesso em: 26 set. 2021.

LUBISCO, Nídia (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador, BA: EdUFBA, 2011.

MARCIAL, Viviana Fernández. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Org.). **Biblioteca do século XXI**: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2016.

MENEZES, Ebenezer Takuno de. Verbete IFES (Instituições Federais de Ensino Superior). **Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil**. São Paulo: Midiamix Editora, 2001. Disponível em <<https://www.educabrasil.com.br/ifes-instituicoes-federais-de-ensino-superior/>>. Acesso em 15 nov. 2021.

MONTEIRO, T; Salgado Xavier D; Sérgio Mazzari A. Epidemiologia da COVID-19 no Amazonas, Brasil. **BEPA**. 30º de setembro de 2020. Disponível em: <https://periodicos.saude.sp.gov.br/index.php/BEPA182/article/view/34260>. Acesso em: 27.out.2021.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./ mar 2016. DOI:<http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2572>. Acesso em: 18 set. 2021.

OLIVEIRA, Marlene de (Org.). **Ciência da Informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2. ed, 2011.

OPAS - Organização Pan-Americana de Saúde. **Histórico da Pandemia do Covid-19**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 15 de out.2021.

PAULA, Rejane Sales de Lima; SILVA, Elaine da; WOIDA, Luana Maia. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, [s.n.], p. 1-17, 2020.

RIBEIRO, Maria Solange Pereira; SILVA, Rose Meire da; MARCONDES, Márcia Regina Sevillano. **Gerenciamento na busca de qualidade nos serviços de atendimento**, 2007.

SANTOS, P. L. V. A. C.; MARTINEZ, V. C. A rede e o conhecimento. **Informação & Informação**, v. 5, n. 2, p. 111-124, 2000. DOI: 10.5433/1981-8920.2000v5n2p111. Acesso em: 26 out. 2021.

SARTORI, Salete Maria et al. A Reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de Pandemia do Covid-19. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, n.esp, p. 1-14, jul.dez.2020.

SCHWEITZER, F.; CUNHA, M. F. V. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e**

**Documentação**, v. 3, n. 2, p. 80-88, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5020>. Acesso em: 26 out. 2021

SILVA, Ana Lúcia da; ANASTÁCIO, Leila Aparecida; ALMEIDA, Fernanda Gomes. Teletrabalho e a atuação do profissional bibliotecário: relatos de experiências, caminhos e perspectivas com apoio das tecnologias de acesso livre. **Revista Informação & Universidade**, v.2, n. esp, p. 1-13, jul./ dez. 2020.

SITUBA, Nágila dos Santos; LACERDA, Klintia Costa. Fluidez no território: análise geográfica do coronavírus no Amazonas. **Revista Ensaios de Geografia, Niterói**, v. 5, n. 9, p. 130-135, 2020.

UFAM. **Guia de fontes de informação**: Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias. Manaus, 2020.

UFAM. **Guia de fontes de informação**: multidisciplinar, ciências humanas, ciências sociais aplicadas, linguística, letras e artes. Manaus, 2020.

UFAM. Regimento do Sistema de Bibliotecas da. In: **Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções para o SISTEBIB – UFAM**. Manaus, 2014.

VERMELHO, Sônia Cristina et al. Refletindo sobre as redes sociais digitais. **Educação & Sociedade**, v. 35, n. 126, p. 179-196, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-7330201400010001>. Acesso em: 25 out.2021.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO À BIBLIOTECA CENTRAL/UFAM

Este questionário faz parte de uma pesquisa para o Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas. O objetivo desta pesquisa é compreender e analisar os desafios e impactos da Pandemia do Covid-19 na atuação das bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da UFAM. Para tanto, com a suspensão dos serviços presenciais é necessário compreender como a Biblioteca Central orientou o Sistema Integrado de Bibliotecas (SISTEBIB/UFAM) na adequação de seus serviços. Por meio do *Google Meet*, o questionário foi aplicado aos respondentes.

1. Seguindo as orientações do Plano de Biossegurança da Universidade Federal do Amazonas, quando a Biblioteca Central estabeleceu o fechamento das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM por conta da pandemia do Covid - 19? (Mês, dia, ano)  

---
2. Como você considera o tempo de adaptação da Biblioteca Central para orientar o SISTEBIB/UFAM nessa nova realidade?  
( ) Satisfatório  
( ) Insatisfatório  
Caso tenha assinalado a alternativa “Satisfatório”, indique o porquê?  

---
3. A Biblioteca Central promoveu cursos de capacitação e treinamentos para os servidores técnicos e auxiliares do SISTEBIB/UFAM para a modalidade de trabalho *home office*?  
( ) Sim  
( ) Não
4. Foi pensado na promoção do bem-estar e na motivação da equipe da Biblioteca Central e do SISTEBIB/UFAM nessa nova realidade de trabalho?  
( ) Sim  
( ) Não

4.a. Caso tenha assinalado a alternativa “Sim”, quais as atividades?

---

5. A Biblioteca Central orientou as bibliotecas setoriais do SISTEBIB/UFAM quanto ao uso e manutenção de perfis em redes sociais para estabelecer contato com a comunidade acadêmica?

( ) Sim

( ) Não

6. Quais os canais de comunicação que estão disponíveis para contato com os usuários? Pode assinalar mais de uma alternativa.

( ) E-mail

( ) *Facebook*

( ) *Instagram*

( ) Site da Biblioteca

( ) Telefone

( ) *Twitter*

( ) *You Tube*

7. Das alternativas abaixo, quais as atividades dos Serviços de Referência das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM mais executadas nesse novo cenário? Pode assinalar mais de uma alternativa.

( ) Devolução de livros

( ) Renovação de empréstimos

( ) Orientações sobre normatização de trabalhos acadêmicos

( ) Orientações sobre levantamentos bibliográficos e outros

8. As Bibliotecas do SISTEBIB/UFAM contavam com os mínimos recursos tecnológicos necessários para o atendimento remoto?

( ) Sim

( ) Não

8.a. Caso tenha assinalado a alternativa “Sim”, quais os recursos tecnológicos disponibilizados?

---

9. Quais os serviços que estão sendo ofertados para os usuários no atendimento remoto? Pode assinalar mais de uma alternativa.

( ) Acesso à repositórios e bases de dados

- ( ) Cursos de capacitação e treinamentos virtuais
- ( ) Digitalização de materiais impressos
- ( ) Divulgação de serviços por meio do site da biblioteca
- ( ) Elaboração de fichas catalográficas para Trabalhos de Conclusão de Curso
- ( ) Emissão de documento de Nada Consta

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

---

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS BIBLIOTECAS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DO SETOR NORTE DO CAMPUS MANAUS DA UFAM

Olá, agradeço pelo seu interesse em colaborar com a pesquisa. Essa pesquisa tem objetivo acadêmico, ou seja, as informações prestadas são sigilosas e sua participação é anônima.

Almeja-se compreender os impactos da Pandemia do Covid-19 sobre a atuação das bibliotecas das unidades acadêmicas do Setor Norte do Campus Manaus da Universidade Federal do Amazonas, no sentido de verificar as atividades desenvolvidas pelos servidores técnicos e auxiliares quanto às demandas dos usuários.

Anna Karoline Lima de Almeida - Aluna do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas.

Prof. Dr. Raimundo Martins de Lima – Orientador.

1. Qual a sua formação?

- Biblioteconomia
- Outra
- Não tenho formação na área da Biblioteconomia

1a. Caso tenha assinalado "outra", digite qual é a sua formação.

---

2. Você presta serviços em qual biblioteca das unidades acadêmicas do Setor Norte da UFAM?

- Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias (BSCEE)
- Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito (BSFD)
- Biblioteca Setorial do Setor Norte (BSSN)

3. Possui experiência no atendimento remoto ao usuário?

- Sim
- Não
- Pouca

4. Houve treinamento dos servidores técnicos e auxiliares diante da adaptação dos serviços da biblioteca?

( ) Sim

( ) Não

5. A biblioteca dispõe de recursos tecnológicos viáveis para auxiliar na adaptação dos serviços presenciais para serviços remotos?

( ) Sim

( ) Não

( ) Pouco

6. Quais dificuldades você vivenciou diante dessas circunstâncias? Pode assinalar mais de uma resposta.

( ) Administração do tempo

( ) Precisar pensar em alternativas para atender as demandas do usuário

( ) Planejar e desenvolver atividades online

( ) Ter que utilizar o computador e demais dispositivos eletrônicos com mais frequência

7. Quais estratégias a biblioteca está utilizando para facilitar o acesso à informação ao usuário? Pode assinalar mais de uma resposta.

( ) Divulgação de informações e serviços por meio do site do SISTEBIB/UFAM

( ) Divulgação de informações e serviços por meio do *Facebook* e *Instagram*

( ) Vídeo chamada por apps, ou *Google meet*

( ) *Lives* no *Instagram* ou *YouTube*

8. Nas atividades remotas como *lives* e treinamentos da biblioteca está havendo momento de interação para que os usuários possam tirar dúvidas?

( ) Sim

( ) Não

( ) Pouco

9. Na sua opinião, houve a aproximação dos usuários da biblioteca na adaptação dos serviços presenciais para serviços remotos?

( ) Sim

( ) Não

( ) Pouco

10. Na sua opinião quais as dificuldades alegadas pelos usuários quanto aos serviços remotos da biblioteca? Pode assinalar mais de uma resposta.

- Não possui dispositivo eletrônico
- Não possui internet
- Não possui habilidade para realizar pesquisas acadêmicas
- Há desmotivação

11. Tendo em vista que a biblioteca se encontra fechada para serviços de circulação do acervo para fins de segurança por conta da Pandemia do Covid-19, existe alguma previsão de flexibilização das atividades da biblioteca?

- Sim
- Não