

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LENIRA GUEDES BEZERRA

**IMPACTO DA PANDEMIA DA COVID-19 (2020-2022) NO ATENDIMENTO DA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA AOS USUÁRIOS DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

BRASÍLIA

2025

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LENIRA GUEDES BEZERRA

**IMPACTO DA PANDEMIA DA COVID-19 (2020-2022) NO ATENDIMENTO DA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA AOS USUÁRIOS DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Comunicação e Mediação da Informação.

Professora Orientadora: Prof^a. Dra. Ivette Kafure Muñoz

BRASÍLIA

2025

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

BB5741 Bezerra, Lenira Guedes
Impacto da pandemia da covid-19 (2020-2022) no
atendimento da biblioteca central da universidade de
Brasília aos usuários da pós-graduação em ciência da
informação / Lenira Guedes Bezerra; orientador Ivette
Kafure Muñoz. Brasília, 2025.
213 p.

Dissertação(Mestrado em Ciência da Informação)
Universidade de Brasília, 2025.

1. Biblioteca Central da Universidade de Brasília. 2.
Produtos e serviços informacionais. 3. Pandemia da covid-19.
4. Práticas informacionais. 5. Alunos de pós-graduação. I.
Kafure Muñoz, Ivette , orient. II. Título.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Ata nº: 100

Aos dez dias do mês de dezembro do ano de dois mil vinte e cinco, instalou-se a banca examinadora de Dissertação de Mestrado da aluna Lenira Guedes Bezerra, matrícula 232103390. A banca examinadora foi composta pelos professores Dr. Clovis Carvalho Britto / membro titular interno à UnB / PPGCINF, Dra. Andrea Heloiza Goulart / membro titular externa à UnB / CLDF, Dr. Claudio Gottschalg Duque / membro suplente interno / PPGCINF e Dra. Ivette Kafure Munoz PPGCINF, orientador(a)/presidente. A discente apresentou o trabalho intitulado “Impacto da pandemia da Covid-19 (2020-2022) no atendimento da Biblioteca Central da Universidade de Brasília aos usuários da pós-graduação em Ciência da Informação”.

Concluída a exposição, procedeu-se a arguição do(a) candidato(a), e após as considerações dos examinadores o resultado da avaliação do trabalho foi:

- Pela aprovação do trabalho;
- Pela aprovação do trabalho, com revisão de forma, indicando o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentação definitiva do trabalho revisado;
- Pela reformulação do trabalho, indicando o prazo de (Nº DE MESES) para nova versão;
- Pela reprovação do trabalho, conforme as normas vigentes na Universidade de Brasília.

Conforme os Artigos 34, 39 e 40 da Resolução 0080/2021 - CEPE, o(a) candidato(a) não terá o título se não cumprir as exigências acima.

Dra. Ivette Kafure Munoz, PPGCINF / UnB
(Presidente)

Dr. Clovis Carvalho Britto, PPGCINF / UnB
(Membro Titular Interno à UnB)

Dra. Andrea Heloiza Goulart, CLDF
(Membro Titular Externa à UnB)

Dr. Cláudio Gottschalg Duque, PPGCINF / UnB
(Membro Suplente Interno)

Lenira Guedes Bezerra
(Mestranda)



Documento assinado eletronicamente por **Ivette Kafure Munoz, Membro do Colegiado da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 11/12/2025, às 14:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Clovis Carvalho Britto, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 13/12/2025, às 09:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Heloiza Goulart, Usuário Externo**, em 15/12/2025, às 19:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Lenira Guedes Bezerra, Bibliotecário(a) Documentalista da Biblioteca Central**, em 22/12/2025, às 16:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Lucia de Abreu Gomes, Vice-Coordenador(a) da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 22/12/2025, às 19:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **13535126** e o código CRC **9025CA46**.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me concedido a vida e por me fazer parte da humanidade.

Ao meu marido Sandro e ao meu filho Ian, por me ajudarem, me incentivarem e, principalmente, pela compreensão e paciência nessa etapa tão importante da minha vida

Aos meus pais, Anacreont Gomes Bezerra (*in memoriam*) e Valdelice Guedes Bezerra, que me ensinarem a importância da educação, o valor do trabalho e da vida, e às minhas irmãs e aos meus irmãos pela compreensão por minha ausência nos momentos de confraternização.

À professora Ivette, por sua atenção, acolhimento, empatia e disposição em ajudar e pela dedicada orientação.

Aos colegas bibliotecários e assistentes da BCE que, de alguma forma, contribuíram para a concretização dessa pesquisa.

A todos os alunos de pós-graduação que doaram seu tempo com intuito de me ajudar na pesquisa.

Às minhas amigas que fazem parte junto comigo do Grupo de Estudo do Sistema Gabriel, que sempre me acolheu nessa etapa, à minha psicóloga Fátima que, com seu conhecimento, ajudou a amenizar minhas angústias e ansiedade para seguir nesse propósito.

E com carinho e ternura, à Marcelle Silva, pela sua revisão textual.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo geral identificar as mudanças ocorridas no atendimento na transição do presencial para o online, na oferta aos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação, durante a pandemia da covid-19 (2020-2022), de produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. O estudo norteia-se para identificar as necessidades informacionais dos usuários matriculados no referido curso, no período de 2020 a 2022; caracterizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, antes, durante e após a pandemia da covid-19; descrever a transição dos produtos e serviços presenciais para a modalidade online da Biblioteca Central da Universidade de Brasília; e descrever as dificuldades enfrentadas pelos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação, ao utilizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia da covid-19. A proposta de pesquisa foi pautada na crise sanitária ocorrida após a deflagração do vírus Sars-CoV-2, que difundiu a doença covid-19 (*Coronavirus Disease*), a qual levou a população mundial a se isolar em suas residências com vistas a evitar ser contaminada. Diante deste cenário, os comércios, indústrias e instituições de ensino, acatando as normativas das autoridades governamentais, foram fechadas com o intuito de impedir a circulação do vírus. Como consequência, muitos trabalhos foram realizados de forma remota, e o mesmo ocorreu com a Biblioteca Central da Universidade de Brasília, onde houve a transição do presencial para online na oferta de seus produtos e serviços, como também a implementação de outros, na modalidade síncrona, para que os atendimentos aos usuários não fossem prejudicados em decorrência da pandemia. Os resultados da pesquisa mostram que houve mudanças significativas em relação ao atendimento dos usuários de pós-graduação na modalidade presencial para a online. Houve transição na oferta dos serviços e produtos informacionais, que ocasionou um aumento do quantitativo desses serviços e produtos, como também as práticas informacionais em ambientes digitais passaram a ser uma forma de acesso predominante da busca pelo conhecimento.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Produtos e Serviços informacionais. Pandemia da Covid-19. Práticas Informacionais. Alunos de Pós-graduação.

ABSTRACT

This research aims to identify the changes that occurred in the transition from in-person to online services in the provision of products and support offered by the Central Library of the University of Brasília to users of the Graduate Program in Information Science during the covid-19 pandemic (2020–2022). The research seeks to identify the informational needs of students enrolled in the program during this period; to characterize the products and services provided by the Central Library before, during, and after the COVID-19 pandemic; to describe the transition from face-to-face services to online modalities; and to examine the difficulties encountered by graduate students when using the library's products and services throughout the pandemic. The study is grounded in the global health crisis triggered by the spread of the SARS-CoV-2 virus, which caused COVID-19 (Coronavirus Disease) and led populations worldwide to adopt social isolation measures in order to prevent contagion. In this context, commercial establishments, industries, and educational institutions were temporarily closed in compliance with governmental regulations aimed at containing the virus. As a result, many professional and academic activities shifted to remote formats, including the operations of the Central Library of the University of Brasília. The library transitioned its services from in-person to online formats and implemented additional synchronous services to ensure continued user support during the pandemic. The findings indicate significant changes in the provision of services to graduate students, marked by a shift from in-person to online assistance. This transition led to an increase in the number of informational products and services offered, while digital informational practices became the predominant means of accessing knowledge during the pandemic period.

Keywords: University Libraries. Informational Products & Services. Covid-19 Pandemic. Informational Practices. Mediation of Users. Postgraduate Students.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Como as pessoas podem ajudar a combater a infodemia de covid-19?	34
Figura 2 -	Modelos de estudos de usuários da informação	73
Figura 3 -	Prorrogação, trancamento e desligamento dos alunos regulares da pós-graduação em Ciência da Informação ..	173
Figura 4 -	Principais causas de trancamento por nível e motivo	175
Figura 5 -	Trancamento por nível e período letivo	176
Figura 6 -	Distribuição geral de motivos de desligamento	178
Figura 7 -	Principais motivos de desligamento por nível	178
Figura 8 -	Distribuição de desligamentos por período letivo	179
Figura 9 -	Problemas de saúde	181

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	As etapas de reabertura, dias de atendimento com os horários de funcionamento	48
Quadro 2 -	Fases de evolução dos estudos de usuários	66
Quadro 3 -	Métodos, técnicas e instrumentos de pesquisa	90
Quadro 4 -	Perguntas e respostas das entrevistas com os profissionais	98
Quadro 5 -	Perguntas e respostas do pré-teste com os usuários vinculados ao PPGCINF entrevistados	103
Quadro 6 -	Perguntas aos alunos entrevistados de pós-graduação do PPGCINF relacionadas com os objetivos específicos	107
Quadro 7 -	Perguntas e respostas das entrevistas com os usuários.....	108
Quadro 8 -	Principais desafios e impactos encontrados pelos usuários	125
Quadro 9 -	Resumo dos Serviços da Biblioteca Central da UnB	128
Quadro 10 -	Bases de dados e descrição por área	130
Quadro 11 -	Principais serviços digitais/online oferecidos pela Biblioteca Central da UnB e pelo Sistema de Bibliotecas da UnB (SiB-UnB) durante o período de 2020 a 2022 ...	132
Quadro 12 -	Perguntas feitas aos profissionais relacionadas aos objetivos específicos respostas das entrevistas com os profissionais	137
Quadro 13 -	Perguntas e respostas das entrevistas com os profissionais	138
Quadro 14 -	Desafios enfrentados pela equipe dos profissionais	153
Quadro 15 -	Impactos e desafios enfrentados pelos usuários da pós-graduação segundo a avaliação dos profissionais	155
Quadro 16 -	Perguntas e respostas do questionário aplicado com os profissionais atuantes da BCE	156
Quadro 17 -	Alunos regulares	172

Quadro 18 - Principais estatísticas sobre o tempo de prorrogação solicitado para cada nível	174
Quadro 19 - Principais causas de trancamento	174
Quadro 20 - Principais causas de trancamento por nível e motivo	175
Quadro 21 - Trancamento por nível e período letivo	176
Quadro 22 - Principais semestres de trancamento	177
Quadro 23 - Total de desligamentos por nível	177
Quadro 24 - Detalhamento da quantidade de desligamentos por nível e semestre	180

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ASK	Teoria dos Estados Anômalos do Conhecimento
BCE	Biblioteca Central
BDM	Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente
BDS	Biblioteca Digital e Sonora
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BU	Biblioteca Universitária
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível
CARSI	China Education and Research Computer Network Federated Authentication and Resource Sharing Infrastructure
CCAR	Comitê de Coordenação das Ações de Recuperação da Universidade
CEAD	Centro de Educação a Distância Tecnologia Educacionais
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CEST	Coordenadoria de Engenharia e Segurança no Trabalho
CI	Ciência da Informação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COES	Comitê Gestor do Plano de Contingência de covid-19
Colesp	Coleções Especiais e Obras Raras
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
COVID	Coronavirus Disease
CRUS	Centre for Research on User Studies
DDA	Demand Driven Acquisition
DF	Distrito Federal
DSQVT	Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho
EAD	Educação à Distância

EBSCO	Elton B. Stephens Company
EDS	EBSCO Discovery Service
ERE	Ensino Remoto Emergencial
ELIS	Everyday Life Information Seeking
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ES	Espírito Santo
FHICI	Fatores Humanos na Interação e Comunicação da Informação
FCI	Faculdade de Ciência da Informação
GID	Gestão da Informação Digital
GRE	Gabinete da Reitoria
IES	Instituição de Ensino Superior
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
ISBN	International Standard Book Number
JSTOR	Journal Storage
LADs	Laboratórios de Acesso Digital
MEC	Ministério da Educação
MERS	Síndrome Respiratória do Oriente Médio
MIT	Massachusetts Institute of Technology
OE	Objetivo específico
OG	Objetivo geral
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
PDA	Patron Driven Acquisition
PPGCINF	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Rede REBECA	Rede Brasileira de Estudos e Conteúdos Adaptados
RIUFPA	Repositório Institucional da Universidade Federal do Pará
RIUnB	Repositório Institucional da Universidade de Brasília
SARS	Síndrome Respiratória Aguda Grave
SBU	Sistema de Bibliotecas da Unicamp da Universidade Estadual de Campinas

SED	Serviço de Digitalização
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIBI	Sistema de Bibliotecas
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
STF	Supremo Tribunal Federal
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
TGS	Teoria Geral de Sistemas
UAA	User Activated Acquisition
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UnB	Universidade de Brasília
UTI	Unidade de Tratamento Intensiva
VRT	Vice-reitoria

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	Objetivos	20
1.1.1	Objetivo geral (OG)	20
1.1.2	Objetivos específicos (OE)	20
1.2	Justificativa	21
1.3	Estrutura da dissertação	22
2	PANDEMIA DE COVID-19 (2020-2022)	23
2.1	Panorama político brasileiro na pandemia	25
2.2	A crise informacional e desdobramento na Ciência da Informação	28
2.2.1	Medidas de combate a crise informacional	33
2.3	Pandemia, tecnologias da informação e comunicação e educação	36
3	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	40
3.1	A biblioteca universitária e os serviços e produtos informacionais	40
4	BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	44
4.1	Histórico	44
4.2	A BCE e a pandemia	45
5	ESTABELECENDO CONEXÃO ENTRE OS PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E O CAMPO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS	49
5.1	Os paradigmas da Ciência da Informação	49
5.2	No âmbito do objeto da Ciência da Informação	51
5.3	Estudo de usuários	63
6	PRÁTICAS INFORMACIONAIS	74
6.1	Construção do conceito de práticas informacionais	74
6.2	Modelo de prática informacional da busca de informação na vida cotidiana (<i>Everyday Life Information Seeking</i> – ELIS)	77

6.3	Práticas informacionais no contexto da pandemia da covid-19 em bibliotecas universitárias	80
7	ABORDAGEM METODOLÓGICA DA PESQUISA	90
7.1	Caracterização da pesquisa	90
7.2	Procedimentos metodológicos	92
7.3	Aspectos éticos e fatores humanos	93
8	COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	96
8.1	Pré-testes	96
8.1.1	Pré-teste 1	96
8.1.2	Pré-teste 2	96
8.1.3	Resultado do pré-teste com os profissionais que atuam na BCE	97
8.1.4	Resultado da coleta dos pré-testes com os usuários vinculados ao PPGCINF entrevistados	102
8.2	Resultado da coleta de dados das entrevistas com os alunos vinculados ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UnB	106
8.3	Resultado da coleta de dados nos Relatórios de Atividades da Biblioteca Central da UnB nos períodos de 2019 a 2022	127
8.4	Resultado da coleta de dados junto aos profissionais atuantes na BCE	136
8.5	Resultado da coleta de dados junto ao PPGCINF: impacto aos pós-graduandos em Ciência da Informação	171
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	182
	REFERÊNCIAS	186
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista semiestruturada para os profissionais da BCE	202
	APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada para os usuários de Pós-Graduação da Ciência da Informação (2020-2022)	203
	APÊNDICE C – Questionário aplicado com os profissionais atuantes da BCE	204

APÊNDICE D – Roteiro de perguntas enviado à secretaria do Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação	205
APÊNDICE E – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	206
ANEXO A – Página da Plataforma Brasil com a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Saúde (CEP/FS) da Universidade de Brasília	209
ANEXO B – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Saúde (CEP/FS) da Universidade de Brasília	210

1 INTRODUÇÃO

Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde declarou uma Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional, em razão do surto epidêmico causado pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), deflagrando uma crise sanitária de alcance mundial (OMS [...], 2020). A pandemia teve início em 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial da Saúde a classificou como tal, devido a ampla disseminação da doença pelo mundo. Seu encerramento ocorreu em 5 de maio de 2023, com a declaração do fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) relacionada a covid-19 (OMS [...], 2020).

No Brasil, o primeiro caso confirmado da covid-19 ocorreu no dia 26 de fevereiro, causando uma mudança de rotina da população, reforçada pelo Ministério da Saúde, por meio da Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020, que tinha como objetivo estabelecer medida de prevenção, controle e contenção de risco, danos e agravos à saúde pública do surto epidemiológico da covid-19 (Brasil, 2020a).

Desde a confirmação da pandemia, muitas medidas de segurança sanitária foram adotadas com o intuito de minimizar mais contaminação entre as pessoas, dentre elas, o uso de máscaras, a higienização das mãos e o distanciamento social. O Distrito Federal foi a primeira unidade da federação a estabelecer medidas de distanciamento social ampliado (Galhardi *et al.*, 2020). Essa medida foi preconizada em locais que apresentassem coeficiente de incidência 50% superior ao nacional, devendo, assim, manter as medidas de distanciamento social ampliado até que o suprimento de equipamentos (leitos, equipamentos de proteção individual, respiradores e testes laboratoriais) e equipes de saúde estivessem disponíveis em quantitativo suficiente (Aquino *et al.*, 2020).

Nesse contexto, recomendou-se o distanciamento social como medida para controlar a mobilidade da população, o que incluiu a redução das atividades comerciais não essenciais, a restrição da circulação em eventos e transportes públicos, além do fechamento de escolas e universidades.

Simultaneamente, autoridades governamentais estabeleceram o uso de máscaras e a higienização das mãos com álcool em gel como medidas de prevenção da doença, sempre seguindo recomendações das instituições globais de saúde e do Ministério da Saúde (Brasil, 2020 *apud* Galhardi *et al.*, 2020).

Diante desse cenário de crise, mundialmente a orientação foi de que diversos setores, tais como comércios, indústrias, instituições de ensino, ficassem fechados, objetivando, assim, atender à normativa de distanciamento social. Essas mudanças impactaram a economia, as interações sociais e o modo de viver nesse momento pandêmico.

Assim como todos esses setores, a Educação precisou adequar-se às novas exigências, nesse sentido, o atendimento presencial no contexto de ensino foi suspenso. A partir de março de 2020, o Ministério da Educação (MEC) resolveu: “Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação” (Brasil, 2020b). Nesse contexto, as bibliotecas universitárias (BU) precisaram se reinventar para atender de forma mais eficaz a comunidade acadêmica. Com a adoção das aulas remotas, tornou-se essencial utilizar diversas ferramentas disponíveis para o ensino online.

ATO DA REITORIA Nº 0392/2020 Suspende as atividades administrativas presenciais durante a vigência do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020, ou de outras normas de conteúdo similar, em decorrência dos impactos no funcionamento da Universidade de Brasília, no mesmo dia da publicação do Decreto (UnB, 2020).

Nas instituições de ensino superior (IES), são as bibliotecas universitárias que têm como principal função proporcionar aos usuários serviços de informação e disponibilizar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Além disso, são distribuidoras de informações:

[...] desempenhando papel fundamental no desenvolvimento da sociedade, proporcionando transformações educacionais, científicas e tecnológicas em diversas áreas, possibilitando a difusão de conhecimentos científicos do conhecimento (Schweitzer, 2007, p. 82).

Importante destacar que a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA)¹ discorreu sobre o fechamento das bibliotecas pelo mundo e afirmou que elas estavam “enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total” (IFLA, 2020).

¹ Em português, refere-se à Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas.

Tal como outras instituições educacionais, a Universidade de Brasília (UnB) adotou o regime de trabalho remoto. No caso da Biblioteca Central (BCE), é relevante enfatizar que as atividades presenciais, de forma parcial e agendada, só foram retomadas em outubro de 2020. Importa mencionar, ainda, que a BCE “é o órgão da UNB responsável pelo provimento de informações às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, mantém um rico acervo, atendendo às demandas da comunidade universitária e do público externo” (UnB, 2021, p. 8).

Nesse sentido, de acordo com o especificado, enquanto um serviço que atendia às demandas de estudo, das pesquisas científicas realizadas, houve a necessidade de que o setor responsável pensasse na implementação de medidas emergenciais de forma a ofertar produtos e serviços para atender a comunidade acadêmica e o público externo.

Considerando esse contexto explicitado, estabelece-se o problema que interessa a essa pesquisa que é: quais foram as mudanças ocorridas, na transição do presencial para o online, na oferta de produtos e serviços no atendimento aos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia da covid-19 (2020-2022)?

O universo dessa pesquisa refere-se à transição dos produtos e serviços presenciais que tiveram de mudar para a modalidade online, como também os que foram criados virtualmente para que seus usuários continuassem com o acesso a eles, tais como o atendimento presencial. Diante disso, conhecer as ferramentas criadas em relação aos produtos e serviços de referência que eram oferecidos presencialmente, e que foram disponibilizados para o acesso de maneira virtual à comunidade acadêmica de forma eficiente e satisfatória, é de extrema importância.

Tendo como referência os resultados das leituras de artigos científicos, que foram localizados por meio da revisão da literatura, o levantamento bibliográfico da pesquisa foi realizado no período entre 2022 e 2025, em bases de dados consultadas, como a Bracpi, Scopus, Proquest, Google acadêmico e Scielo; também foram consultadas dissertações, teses e livros eletrônicos, além de livros encontrados no acervo da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

A busca em bases de dados e no acervo da BCE foi feita considerando as seguintes palavras-chave, de acordo com os objetivos da pesquisa: bibliotecas universitárias brasileiras - pandemia; bibliotecas universitárias – covid-19; bibliotecas universitárias - evolução; serviços e produtos informacionais. Essas palavras-chave

também foram pesquisadas em língua inglesa - university libraries; university libraries – evolution; information services and products – tendo em vista que a proposta era a aproximação com a temática, então, foi possível perceber os impactos e desafios no atendimento dos usuários matriculados no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação durante o período pandêmico, principalmente em relação aos produtos e serviços que tiveram que mudar para a modalidade online e os que foram criados virtualmente para que o atendimento continuasse.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral (OG)

Tendo em vista o problema de pesquisa, foi estabelecido o seguinte objetivo geral (OG):

- identificar as mudanças ocorridas no atendimento na transição do presencial para o online, na oferta aos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação da UnB, durante a pandemia da covid-19 (2020-2022), de produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

1.1.2 Objetivos específicos (OE)

Em decorrência deste objetivo, foram estabelecidos os objetivos específicos (OE) a seguir:

- (OE1) identificar as necessidades informacionais dos usuários matriculados no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UnB durante a pandemia de 2020 a 2022;
- (OE2) descrever as dificuldades enfrentadas pelos usuários da pós-graduação em Ciência da Informação ao utilizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia de covid-19 (2020-2022);
- (OE3) caracterizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, antes, durante e após a pandemia da covid-19 (2020-2022) e, por fim;

- (OE4) descrever a transição dos produtos e serviços presenciais para a modalidade online da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia da covid-19 (2020-2022).

1.2 Justificativa

Este estudo justifica-se pela necessidade de conhecer a importância da criação dos novos produtos e serviços de referência em ferramentas de redes sociais, internet e mídias sociais, para que os serviços oferecidos presencialmente fossem acessados virtualmente pela comunidade acadêmica de forma eficiente e satisfatória.

Em uma pesquisa sobre a melhoria dos serviços das bibliotecas universitárias durante a pandemia, Baptista e Servi (2020, p. 17) afirmaram que: “A pandemia [...] contribui em muito para o avanço e uso das tecnologias aumentando significativamente o uso dos serviços virtuais que até então eram feitos somente de maneira presencial”.

Oliveira (2014) argumenta que a informação digital, a qual pode ser entendida como um fenômeno gerado, gerido, manipulado, armazenado, distribuído pelas tecnologias, é essencial para que os países avancem em aspectos sociais, tecnológicos, políticos e econômicos.

A análise de Bayeta *et al.* (2023, tradução nossa) destaca que a qualidade dos serviços das bibliotecas online está significativamente associada à satisfação dos usuários, agindo como um fator positivo que a influencia. Para os bibliotecários, os serviços online possibilitam alcançar e atender usuários remotos, além de representarem uma das principais oportunidades criadas pelas bibliotecas para ampliar o acesso à informação para um público diversificado com a mediação das tecnologias digitais disponíveis.

Dito isso, espera-se que os resultados da pesquisa desenvolvida nessa dissertação possam ser de interesse para os gestores de Bibliotecas Universitárias no processo de tomada de decisões relacionados à implantação de novos produtos e serviços de atendimento aos seus usuários. Além disso, espera-se que a oferta dos novos produtos e serviços oferecidos virtualmente sirvam à comunidade acadêmica, de forma eficiente e eficaz, para auxiliar no desenvolvimento de seus trabalhos acadêmicos.

1.3 Estrutura da dissertação

Com o intuito de responder aos questionamentos apresentados nos objetivos, esta pesquisa está organizada em sete capítulos, além da Introdução. No segundo capítulo, denominado Pandemia de covid-19 (2020-2022), sua finalidade é contextualizar a pandemia da covid-19 e suas implicações nas atividades diárias da população ao redor do mundo. No terceiro capítulo, cujo título é Bibliotecas Universitárias, sobre as quais foram apresentados os conceitos e diversos serviços e produtos, a partir da concepção de diferentes autores. No quarto capítulo, são apresentadas informações relativas à Biblioteca Central de Brasília, e sobre essa temática, a intenção é conhecer o órgão, sua história, seus usuários, os serviços e produtos informacionais prestados à sua comunidade acadêmica e aos usuários externos. No quinto capítulo, buscou-se estabelecer conexão entre os paradigmas da Ciência da Informação e o campo de estudos de usuários, no qual foram descritos a importância dos paradigmas: físico, cognitivo e social e, no Estudos de Usuários da informação, foram apresentadas as evoluções do campo dos estudos de usuário no âmbito da Ciência da Informação. No sexto capítulo, intitulado Práticas Informacionais, o propósito é o de compreender sua temática e suas aplicações nos processos de busca dos usuários nos sistemas de informação, para que haja uma boa recuperação da informação. No sétimo capítulo, que trata da abordagem metodológica, são abordadas as características da pesquisa e os procedimentos metodológicos que foram usados para a coleta de dados. No oitavo capítulo, são apresentados os resultados da coleta de dados e análise desses dados. O nono capítulo apresenta as considerações finais.

2 PANDEMIA DE COVID-19 (2020-2022)

Para se entender o impacto da pandemia da covid-19 sobre as instituições universitárias, especialmente para suas bibliotecas, é necessário acompanhar o aparecimento do vírus e seu rápido espalhamento pelas populações do planeta no ano de 2020. Os coronavírus pertencem a uma família de vírus respiratórios (*Coronaviridae*), estando frequentemente associados a uma das causas do resfriado comum. Os primeiros casos manifestados em humanos surgiu em meados de 1960, contudo, nas últimas décadas, eles foram associados a surtos mais graves com alta letalidade, como a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS) de 2002, que surgiu em Hong Kong, na China, com aproximadamente de 10% de mortalidade, e a Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS), de 2012, ocorrida na Arábia Saudita, cujo nível de letalidade se aproximou de 30% (Cabeça; Granato; Bellei, 2013; Lavinsky *et al.*, 2020; Lana *et al.*, 2020).

Em 31 de dezembro de 2019, a China relatou à Organização Mundial da Saúde (OMS) casos de pneumonia, em Wuhan - província de Hubei, na China -, causada por um novo coronavírus, designado 2019-nCoV. “O aumento de casos e mortes representa grandes desafios de saúde pública e governança” (Phelan; Katz; Gostin, 2020, p. 1, tradução nossa). O novo coronavírus foi causador de uma epidemia das mais virulentas no que se refere a síndromes respiratórias agudas nos seres humanos (Lana *et al.*, 2020).

Em janeiro de 2020, os Estados Unidos relataram seu primeiro caso e, na sequência, diversos países como Canadá, Austrália, Itália, Equador, Espanha e Brasil confirmaram a importação do vírus, considerando que uma característica marcante do vírus é sua alta transmissibilidade, a qual ocorre de pessoa para pessoa, por meio de pequenas gotículas respiratórias no ar ou em superfícies, ou pelo contato próximo (cerca de 1 metro) com alguém infectado (Lavinsky *et al.*, 2020; Haider *et al.*, 2020; Hallo; Rojas; Hallo, 2020).

Para Lavinsky *et al.* (2020), “os principais sintomas relacionados a covid-19 são febres, tosse, dispneia e fadiga”, além de mencionarem que “algumas regiões do mundo são mais afetadas do que outras, aumentando ainda mais a necessidade de cuidados profissionais”. Além disso, há “casos assintomáticos que dificultam a identificação da doença e o conseqüente controle de sua transmissão”. Posteriormente, estudos científicos constataram que o contágio também se dá por

aerossóis, gotículas minúsculas que ficam em suspensão no ar e que podem ser levadas pelo ar mais longe do que as gotículas maiores (A diferença [...], 2020), o que reforça a alta transmissibilidade do vírus e os maiores cuidados que devem ser tomados nos ambientes de trabalho para evitar a contaminação.

Face à velocidade da disseminação, em 30 de janeiro de 2020, a OMS classificou a epidemia como uma emergência de saúde pública de interesse internacional e, posteriormente, declarou-a como uma pandemia em 11 de março de 2020, “com cerca de 118.000 casos em 114 países e territórios” (Hallal *et al.*, 2020, p. 2396).

Devido a isso, e considerando que a aproximação de indivíduos aumenta o risco de difusão da doença, diversas medidas de prevenção e tratamento foram adotadas pelos governos de diversos países (Nsoesie *et al.*, 2015). Os procedimentos preventivos consistiram na restrição da mobilidade das pessoas e na quarentena obrigatória, visando evitar sobrecarga no sistema existente de atendimento em saúde (Doliveria *et al.*, 2020 *apud* Croda *et al.*, 2020).

No Brasil, as divergências em torno da adoção dessas medidas de prevenção originaram uma série de controvérsias políticas, engendrando profundas contradições na governança do problema e impossibilitando um direcionamento consistente para impedir que, em poucos meses, o país registrasse uma centena de óbitos decorrentes da contaminação pelo SARS-CoV-2 (Doliveria *et al.*, 2020, p. 17).

Outra questão a ser considerada foi a contaminação desenfreada da covid-19 pela população, o que poderia ser evitado, pois no Brasil, de acordo com Ministério da Saúde (2020), “o primeiro caso foi confirmado no final de fevereiro de 2020, crescendo inicialmente de forma “controlada” em função das medidas de mitigação”. Já de acordo com uma publicação de 2020, do Jornal GGN, “quarentena para quem pode ter sido infectado, distanciamento social, redução de aglomerações públicas e outras ações que dependem da disposição da sociedade em cumprir”, e supressão, “mais radical, o distanciamento social precisa envolver quase toda a população, a quarentena de todos os casos identificados é imperativa, os testes são feitos em massa, e há fechamento de escolas, universidades, comércios” (A diferença [...], 2020).

Mesmo com as medidas de distanciamento social e a quarentena, os números evidenciaram uma grande difusão e as graves consequências da disseminação do

vírus traduzidas em milhares de mortes. Segundo dados do Relatório nº 200 da OMS (2020), até 7 de agosto de 2020, foram registrados 18.902.735 casos confirmados e 709.511 mortes no mundo. No Brasil, até a mesma data, foram confirmados 2.859.073 casos e 97.256 mortes pela doença, conforme a mesma base de dados

Outros problemas foram vivenciados como falta de equipamentos de proteção individual (EPI), testes diagnósticos, unidades de terapia intensiva (UTI), ventiladores mecânicos e outros itens fundamentais para a prevenção e tratamento do novo coronavírus, consequência do aumento exponencial da demanda (Doliveria *et al.*, 2020). Nos hospitais, os profissionais da saúde tentavam salvar vidas de forma mais ágil, e dessa forma, tornou-se necessário adotar estratégias alternativas de suporte respiratório, o que levou ao desenvolvimento de tecnologias inovadoras voltadas principalmente para aprimorar a oxigenação dos pacientes, reduzindo a necessidade de intubação e ventilação mecânica invasiva, assim, pode-se mencionar a implantação do Elmo 1.0, um novo dispositivo médico hospitalar idealizado pelo Dr. Marcelo Alcântara Holanda, utilizado em um hospital privado de Fortaleza, o Hospital Regional da Unimed-HRU. O Elmo 1.0 foi testado e implementado em 1.309 pacientes no período entre 26 de novembro de 2020 e 31 de junho de 2021, dos quais 61% obtiveram sucesso na recuperação da doença, destacando-se como uma alternativa eficaz no suporte respiratório (Arnaud, 2021 *apud* Beliero *et al.*, 2023).

O quadro que se estabeleceu em 2020 por conta da pandemia era crítico, pois não havia vacinas e nem medicações comprovadamente eficazes contra a doença. Apenas o uso de EPIs e o distanciamento social foram as melhores formas de evitar o contágio. A testagem em massa da população foi uma maneira de acompanhar a evolução do vírus e controlar a abertura ou fechamento de espaços, especialmente os que proporcionavam aglomeração de pessoas. Somente no início de 2021 apareceram as primeiras vacinas que proporcionaram gradativamente uma maior segurança para a retomada gradual das atividades comerciais, culturais, esportivas e educacionais.

2.1 Panorama político brasileiro na pandemia

Em função de graves falhas do Governo Federal, envolvido em uma crise política sem precedentes, a qual levou à destituição de dois ministros da Saúde, e sua insistência em manter uma narrativa negacionista, com uso de discursos contrários às

recomendações dos pesquisadores e de instituições nacionais e internacionais reguladoras da saúde, chegamos, ao final de setembro de 2020, a quase 5.000.000 de casos e mais de 142.000 mortes (Souza *et al.*, 2021).

Além disso, ocorreu uma rotatividade de ministros da saúde, fenômeno que também contribuiu no atraso dos resultados da diminuição das taxas de pessoas infectadas e mortas. A seguir, abordarei como foi a gestão de cada um dos ministros da saúde na época da pandemia e quais foram os desafios encontrados para que ocorresse a contenção da covid-19.

O primeiro-ministro da saúde, durante a pandemia da covid-19, e com atuação no governo Bolsonaro, foi Luiz Henrique Mandetta, que serviu de janeiro de 2019 até abril de 2020 e foi demitido devido a divergências com Bolsonaro sobre a gestão da pandemia de covid-19, pois Mandetta defendia as medidas de isolamento social, orientando a população a seguir as recomendações da Organização Mundial da Saúde. Outro motivo da saída desta pasta da saúde foi a discordância com o Presidente da República sobre o uso da cloroquina, a qual não possuía comprovação científica para o tratamento da covid-19. Além disso, Mandetta ganhou mais visibilidade e popularidade do que o Governo Federal, gerando certo desconforto político (Motta, 2021).

O segundo ministro foi Nelson Teich, que assumiu o cargo em abril de 2020, renunciando logo depois, em maio, tendo em vista que sua gestão divergia do presidente no que se referia ao uso da cloroquina no tratamento da covid-19, pois Teich propunha *lockdown* (confinamento total) para cidades com maior taxa de transmissão do coronavírus. Outro motivo foi a ausência de autonomia, pois o Governo Federal editou um decreto que ampliava as atividades consideradas essenciais para incluir academias e salões de beleza, sem que o ministro tenha sido consultado previamente (Motta, 2021).

O terceiro foi Eduardo Pazuello, general do Exército que assumiu o ministério em maio de 2020 e permaneceu até março de 2021. Sua gestão foi marcada por críticas à condução da política sanitária durante a pandemia, dentre elas, a autorização para o lançamento do protocolo de tratamento da covid-19 com utilização da cloroquina e a demora na negociação com laboratórios por vacinas contra a covid-19. Além disso, Pazuello passou a ser investigado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) por suposta omissão na crise sanitária do Amazonas, onde pacientes morreram asfixiados por falta de cilindros de oxigênio medicinal (Motta, 2021).

Por último, o cardiologista Marcelo Queiroga foi nomeado o novo ministro em março de 2021 e continuou no cargo até o final do governo Bolsonaro. Queiroga, por sua vez, defendia o isolamento social como forma de combate à pandemia, posicionando-se contrário ao "tratamento precoce" à base de cloroquina, defendido por Bolsonaro, medicamento comprovadamente ineficaz contra a covid-19 (Motta, 2021).

Essas divergências refletiam diferentes abordagens sobre como lidar com a pandemia, com os ministros seguindo orientações científicas e de saúde pública, enquanto Bolsonaro priorizava a economia e medidas menos restritivas. Além disso, a "hipótese central", levantada na pesquisa de Calil (2021, p. 30), sugere que a demora da população em adotar as medidas de enfrentamento à disseminação da covid-19 comprometeu a obtenção de resultados mais rápidos no controle da doença, ideia que se "baseia na intenção de atingir imunidade coletiva, estimulando a contaminação generalizada", no entanto, Bolsonaro "minimizou a gravidade da pandemia, estimulou comportamentos inadequados e disseminou informações inverídicas" Calil (2021, p. 30).

Para Calil (2021, p. 31), essa hipótese se sustenta devido a vários fatos ocorridos na época, como "a terrível situação em que o país se encontra é resultado de uma estratégia bem definida, coerente e sistematicamente" que, "orientando-se pela perspectiva de atingir rapidamente a imunização coletiva (ou 'imunidade de rebanho'), se utilizou de distintos instrumentos para estimular a intensificação da contaminação", recorrendo, assim, "para tanto à disseminação de dados incorretos ou mesmo inteiramente falsos e à demonstração exemplar de comportamentos propícios à contaminação".

[...] havia muita desconfiança quanto à possível omissão de dados por parte do governo chinês. Foi nesse contexto que ganhou força a especulação de que o número total de contaminados seria muitas vezes superior ao divulgado pelo governo chinês, do que decorria a suposição de que o índice de letalidade real seria bastante baixo, dado que aquele país registrava pouco mais de 3 mil mortes e supunha-se que pudessem haver alguns milhões de contaminado (Calil, 2021, p. 32).

Havia, naquele momento inicial, "governos de países europeus como Estados Unidos, Reino Unido, Itália, Holanda e Bélgica" que se posicionavam no sentido de que "deveria manter a vida normal, minimizando a relevância da epidemia" (Calil, 2021

p. 32), e o governo brasileiro teve o comportamento semelhante a esses representantes políticos.

A despeito de suas implicações éticas, essa parecia uma alternativa politicamente sustentável para esses governantes, visando preservar os interesses da acumulação capitalista e impedindo um agravamento ainda maior da crise mundial do capital já então bastante intensa. [...] Grande parte dos argumentos utilizados para minimizar os riscos e subdimensionar a pandemia já estava presente, incluindo-se a desqualificação das medidas necessárias para a contenção e a propagação de falsas ilusões com medicamentos sem eficiência comprovada (Calil, 2021, p. 32-40).

Como registra o Monitor do Debate Político no Meio Digital:

[...] no Facebook, o pico no número de novos seguidores nas 72 horas que se seguiram ao pronunciamento do presidente defendendo relaxamento do distanciamento social foi o maior em todo o período analisado, duas vezes maior do que o segundo pico. No Instagram, no Twitter e no YouTube, o saldo no número de seguidores também foi positivo. [...] Como é recorrente na produção de fake news, a mentira era disseminada em diversas versões, com variações e adaptações regionais (Calil, 2021, p. 40-43).

2.2 A crise informacional e desdobramento na Ciência da Informação

Após o surto inicial da covid-19, infodemia, *fake news*, desinformação, negacionismo científico e teorias da conspiração surgiram online em relação à origem, escala, prevenção, tratamento e vários outros aspectos da doença. Conforme declarado pela OMS, “o surto de covid-19 e a resposta a ele têm sido acompanhados por uma enorme infodemia: um excesso de informações, algumas precisas e outras não, que tornam difícil encontrar fontes idôneas e orientações confiáveis quando se precisa” (OPAS, 2020, p. 2; Zarocostas, 2020).

A OMS destacou que um grande volume de informações relacionadas a um tema específico — que podem se proliferar rapidamente devido a eventos pontuais, como a covid-19 — pode prejudicar a adoção das medidas de enfrentamento destinadas a minimizar o contágio. Além disso, pode levar a população mundial a desacreditar em medicamentos com comprovação científica, optando por receitas caseiras que podem prejudicar a saúde e levar ao óbito (OPAS, 2020, p. 2; Zarocostas, 2020).

De acordo Souza e Santos (2020, p. 233), o relatório Coronavírus: pandemia, infodemia e política, produzido por Kalil e Santini (2020), relata que a infodemia

“confunde os indivíduos no processo de seleção de fontes confiáveis que contribuiriam, mormente, com orientações seguras relativas à pandemia”. Além disso, os referidos autores acrescentam que as Informações distorcidas, propagadas pelas redes sociais e aplicativos de mensagens como WhatsApp e Telegram, repercutem significativamente, influenciando a opinião pública e o comportamento informacional dos leitores.

A proliferação excessiva de informação é intensificada, portanto, por meio dos canais de comunicação, em especial as redes sociais digitais, dentre elas o Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter e Telegram. Vale destacar que seguimos aqui a definição de redes sociais digitais proposta por Vermelho *et al.* (2014, p. 188):

[...] macroestrutura tecnológica que dá suporte a um conjunto de atores sociais (sujeitos e instituições) conectados por laços sociais, os quais são formados, mantidos e reforçados (ou não) por meio de interações sociais. As interações são concretizadas, realizadas dentro de uma relação de troca de conteúdos. Estes podem ser criados pelas mais diferentes linguagens disponíveis no formato digital: textual, sonora, audiovisual e imagética.

De acordo com Barbosa (2019, p. 34), “A inteligência artificial também tem sido usada para produzir conteúdo falso – as chamadas *fake news* – de forma automatizada com a intenção deliberada de manipular comportamentos e pensamentos”, facilitando o aumento de informações falsas através da replicação e compartilhamento de informações inverídicas ou *fake news*, as quais têm como intenção perpetuar as desinformações aos usuários informacionais² e aos sujeitos informacionais³ que buscam fontes confiáveis, com credibilidade, confiabilidade e autenticidade para atender suas necessidades, eliminando as barreiras informacionais na busca do conhecimento desejado. De acordo com dicionário de Cambridge⁴, o termo *fake news* denomina a:

² No contexto dessa dissertação, o termo se refere à pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por empréstimo, ou pela solicitação de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializado.

³ Este termo, por sua vez, diz respeito ser humano localizado num tempo e espaço histórico, responsável pela construção de si e da sociedade, relacionando a abordagem micro e macrosociológica. Eles são parte fundamental da estrutura social e do caminho da transformação social.

⁴ FAKE News. **Cambridge Dictionaire**. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/fake-news>. Acesso em: 4 abr. 2025.

[...] produção e propagação massiva de notícias falsas, com objetivo de distorcer fatos intencionalmente, de modo a atrair audiência, enganar, desinformar, induzir a erros, manipular a opinião pública, desprestigiar ou exaltar uma instituição ou uma pessoa, diante de um assunto específico, para obter vantagens econômicas e políticas.

Barbosa (2019, p. 29) afirma que “parece ser bastante claro que informações falsas superam as informações verdadeiras”, ao citar a fala de Soroush Vosoughi, um cientista de dados do Massachusetts Institute of Technology (MIT) que estuda notícias falsas desde 2013, o qual aponta, por sua vez, que esse fenômeno reflete a própria natureza humana, não sendo apenas por causa dos robôs. De acordo com Vosoughi, Roy e Aral (2018, p. 1146, tradução própria):

[...] as notícias falsas alcançaram mais pessoas do que a verdade; o 1% superior das cascatas de notícias falsas se difundiu para entre 1.000 e 100.000 pessoas, enquanto a verdade raramente se difundiu para mais de 1.000 pessoas. A falsidade também se difundiu mais rápido que a verdade.

Galhardi *et al.* (2020) relatam que o uso do aplicativo “Eu fiscalizo”⁵ foi identificado e que, após a pandemia, houve 98% de notificações falsas, diferente de antes da pandemia, a plataforma passou a receber diversas denúncias sobre conteúdos impróprios para crianças e adolescentes na televisão aberta, por assinatura e serviço de streaming, cinema, jogos eletrônicos, espetáculos e publicidades. Deste quantitativo, foram publicados 10,5% no Instagram, 15,8% no Facebook e 73,7% circularam via WhatsApp.

Diante disso, conforme Barbosa (2019, p. 5), a disseminação de mentiras “tem colocado à prova a noção de verdade e revela uma inquietante perda de confiança em instituições antes conhecidas por apresentar e representar a verdade dos fatos: a imprensa, a ciência e as elites intelectuais em geral”. Pode-se acrescentar, ainda, que “inúmeros conteúdos relativos à origem do novo coronavírus, muitos deles imbuídos de teorias conspiratórias, ou ainda discursos de especialistas retirados de contexto para gerar confusão e abalar a credibilidade das instituições” (Giordani *et al.*, 2021, p. 2865).

De acordo com Araújo (2022, p. 51), durante a pandemia de covid-19, parcela significativa da população de vários países duvidou da existência do vírus, dos

⁵ O aplicativo, idealizado com base em estudo de pós-doutoramento da pesquisadora Claudia Galhardi, na Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), foi supervisionado por Maria Cecília de Souza Minayo e apoiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (Faper).

números de mortos, da importância das medidas de isolamento, da necessidade do uso de máscara, e até mesmo da validade das vacinas. Para exemplificar, existem “plataformas favorecem a replicação de boatos, mentiras e *fake news*, sites são criados para disseminar conteúdo falso com a finalidade de demonstrar uma suposta eficácia de medicamentos para os ditos ‘tratamentos precoces’” (Giordani, 2021, p. 2866).

Adotando um formato visual e uma narrativa que se assemelham ao estilo da comunicação científica, simula-se um artigo acadêmico. Utilizando a língua inglesa e sugerindo a aplicação de um método, como uma meta-análise, e empregando um vocabulário técnico, combinam-se informações de artigos de alta e baixa qualidade, publicados em periódicos científicos, com diversos outros conteúdos fabricados (Tessler, 2021).

Além disso, outro fenômeno que gera desordem informacional é o negacionismo científico, “fenômeno em que a autoridade da Ciência passou a ser questionada por pessoas comuns, em um processo motivado por interesses econômicos de determinados grupos empresariais e corporativos, cujo objetivo é semear a dúvida junto ao público, gerar confusão” (Araújo, 2021, p. 102).

De acordo com Rathsam (2021, p. 1), negacionismo é um “sistema de crenças que, sistematicamente, nega o conhecimento objetivo, a crítica pertinente, as evidências empíricas, o argumento lógico, as premissas de um debate público racional, e tem uma rede organizada de desinformação”, nesse sentido, em algumas pessoas podem ocorrer dissociação cognitiva e isso acontece quando as evidências e fatos entram em choque com valores ou crenças subjetivas, então, o negacionista seleciona uma narrativa alternativa para explicar a realidade.

Durante a pandemia da covid-19, o negacionismo científico teve diversos impactos negativos que foram significativos no Brasil. Rathsam (2021, p. 1) menciona que, nesse período:

[...] tomou proporções alarmantes, manifestando-se na negação ou minimização da gravidade da doença, no boicote às medidas preventivas, na subnotificação dos dados epidemiológicos, na omissão de traçar estratégias nacionais de saúde, no incentivo a tratamentos terapêuticos sem validação científica e na tentativa de desacreditar a vacina.

Com isso, decorre o aumento das incertezas, que influenciam na adesão da população aos protocolos de prevenção, compromete a resposta do país à pandemia e afeta a democracia (Rathsam, 2021).

No Brasil, o referido cenário torna-se mais preocupante “quando a descrença na ciência e em outras instituições marca os discursos e ações de alguns representantes políticos”, como foi “o caso do Presidente da República, Jair Bolsonaro, e de outras autoridades políticas de seu governo, que reiteradamente” negaram “a gravidade da covid-19” e criticaram “as medidas de mitigação da pandemia adotadas por parte dos prefeitos e governadores” (Giordani *et al.*, 2021, p. 2868). Pelo fato de terem autoridade e por serem líderes políticos, eles têm o poder de influenciar a opinião pública (Giordani *et al.*, 2021).

Matta *et al.* (2021, p. 4616) argumentam que o negacionismo relatado nas abordagens inadequadas do governo Bolsonaro, sobre a primeira morte e primeiras medidas de isolamento tomadas por estados e municípios, reflete o estímulo à mobilização antivacina, proliferação de informações enviesadas, o apoio ao tratamento precoce sabidamente ineficaz e à tese de imunidade de rebanho. De acordo com Araújo (2022, p. 6):

O cerne da questão do negacionismo científico, também chamado fake science, se manifesta cada vez que ciência descobre uma verdade que desagrade determinado grupo (país, empresa, religião, etc), esse grupo mobiliza esforços para desacreditar a ciência e, inclusive, se fortalece com a confluência de outros movimentos negacionistas.

Conforme Maar (2020, p. 8):

A negação da ciência é talvez o mais saliente sintoma da era da “pós-verdade”, na qual crenças baseadas em evidência científica são suplantadas por crenças amparadas por anedotas, emoções e preconceitos. Crenças dessa natureza podem ser uma ameaça não apenas à ciência, mas ao próprio estado de direito.

Diante disso, essa epidemia de desinformação “pode fazer com que as pessoas se sintam ansiosas, deprimidas, sobrecarregadas, emocionalmente exaustas e incapazes de atender a demandas importantes” (Falcão; Souza, 2021, p. 64), afetando os processos de tomada de decisões, devido à falta de dedicação de tempo suficiente para analisar com prudência as evidências, afinal, não há como controlar a qualidade daquilo que é publicado (Falcão; Souza, 2021).

2.2.1 Medidas de combate a crise informacional

Para evitar que os fenômenos informacionais mencionados anteriormente atingissem muitos internautas, perpetuando o compartilhamento de desinformação, *fake news* e discursos negacionistas, tornou-se essencial adotar estratégias eficazes de combate à propagação dessas inverdades. Caso contrário, tais práticas poderiam prejudicar ainda mais a população mundial, comprometendo a adesão às medidas de enfrentamento da covid-19 e desacreditando a eficácia da vacina na promoção da saúde.

Com base nisso, a Organização Mundial de Saúde e outras empresas digitais, conforme reiterado por Zarocostas (2020), para prevenir a população mundial dos agravantes desses fenômenos informacionais, implementaram algumas medidas para combate a infodemia e desinformação. Um exemplo foi o que foi feito pela equipe de comunicação de risco da OMS, a qual lançou uma nova plataforma de informações intitulada Rede de Informações da OMS para Epidemias (EPI-WIN), cujo objetivo era usar amplificadores para compartilharem informações personalizadas com determinados públicos-alvo (Zarocostas, 2020).

Zarocostas (2020, p. 676) recomenda que plataformas de mídia social, tais como Facebook, Twitter e Google, passem a incluir, nos resultados de busca relacionados às palavras-chave “coronavírus”, “COVID-19” ou termos correlatos, um aviso ou recurso que direcione os usuários a fontes confiáveis de informação. Entre essas fontes, são destacados sites oficiais, como o da Organização Mundial da Saúde (OMS), bem como os ministérios da saúde, institutos de saúde pública ou centros de controle de doenças.

A OMS, por sua vez, também utilizou a comunicação via mecanismos de busca em redes sociais e empresas digitais (tais como Facebook, Google, Tencent, Baidu, Twitter, TikTok, Weibo, Pinterest, entre outras) para excluir mensagens falsas e promover informações com precisão e de fontes confiáveis, como os Centros para Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos e a própria OMS, entre outros (OPAS, 2020, p. 1).

A Google criou o serviço Alerta SOS sobre a covid-19, disponibilizado em vários idiomas oficiais da ONU. O objetivo era garantir que as primeiras informações recebidas pelo público fossem provenientes do site da OMS e das contas oficiais de

mídia social da OMS e do Dr. Tedros, o Diretor-Geral da Organização Mundial da Saúde (OMS) desde 2017, visto que essas fontes atualizam os dados em tempo real (Zarocostas, 2020).

A OMS está se conectando com influenciadores pelo Instagram e o YouTube, entre outros, para ajudar a divulgar mensagens objetivas a seus seguidores, com ênfase na região da Ásia e Pacífico. Escutar a sociedade e os meios de comunicação e analisar sentimentos estão ajudando a entender os assuntos que surgem on-line, o significado dessas conversas e seus estímulos emocionais [...] A OMS está estabelecendo parcerias e colaborações para apoiar a resposta à infodemia por meio da criação de recursos globais para verificar fatos e controlar a desinformação, medir e analisar a infodemia, sintetizar evidências, traduzir conhecimentos, comunicar riscos, envolver a comunidade e amplificar as mensagens (OPAS, 2020, p. 4).

Além disso, a Organização Pan-Americana da Saúde e a Organização Mundial da Saúde orientaram as pessoas com informações que tinham como objetivo ajudar a combater a infodemia sobre a covid-19 (OPAS, 2020). A figura a seguir apresenta propostas sobre como as pessoas podem ajudar a combater a infodemia de covid-19:

Figura 1 - Como as pessoas podem ajudar a combater a infodemia de covid-19?

Confie na OMS	Identifique as evidências	Evite as <i>fake news</i>	Apoie a ciência aberta
Verifique se a informação realmente faz sentido, mesmo que seja de uma fonte segura e já tenha sido compartilhada			Denuncie os rumores prejudiciais
Proteja a privacidade	Abra os dados (de qualidade)	Se você não tem como confirmar a fonte da informação, sua utilidade, ou se já foi compartilhada antes... é melhor não compartilhar	
Confirme se a informação já foi compartilhada antes por outras pessoas		Participe de conversas sociais com responsabilidade	
Continue a colaborar	Compartilhe informações com responsabilidade	Confirme a fonte, sobretudo em conversas no WhatsApp	
Se a informação não for confirmada, é melhor não compartilhar			Continue aprendendo

Fonte: OPAS (2020, p. 3).

Os efeitos prejudiciais da infodemia tiveram um impacto negativo na rotina das pessoas, desencadeando consequências que afetaram as dinâmicas sociais, econômicas, ambientais e culturais.

O fenômeno da desinformação e todos os seus processos de produção, multiplicação e disseminação da informação, encontrou no uso massificado das tecnologias digitais de comunicação e informação os meios e canais que

otimizaram a implementação do caos ou da desordem informacional Com a instauração do caos ou da desordem informacional gerados no âmbito do processo de desinformação que, por sua vez, é desencadeada por ações para “naturalização” de informações falsas, mentirosas e a descredibilidade de fontes de informação fidedignas (jornais, universidades, instituições de pesquisa), um novo sentido de ‘verdade’ é absorvido pela sociedade (Souza; Valentim, 2022, p. 6).

Essa desordem informacional se fortalece devido ao fenômeno contemporâneo chamado “pós-verdade”, que, de acordo com Rosa (2019 apud Araújo, 2021, p. 108), se refere a uma “cultura, uma mentalidade, um ethos, por meio do qual se manifesta um desprezo, um desdém pela verdade, impactando de maneira decisiva todos os modos de existência e processos que incidem sobre a informação” que “[...] passa a ser utilizada para semear dúvidas e aumentar a desconfiança nas instituições”, conforme também atestam Souza e Valentim (2022).

Observa-se que, na chamada sociedade da informação, houve o desenvolvimento de tecnologias digitais enquanto promessa de um amplo acesso à informação para todas as pessoas, assim como a possibilidade de que todas as pessoas pudessem se tornar produtoras e disseminadoras de informação (Araújo, 2022). “Se por um lado a tecnologia dinamizou os processos de acesso e recuperação da informação, por outro lado as mídias sociais contribuíram para que as informações falsas pudessem circular de uma maneira mais veloz, alcançando muitas pessoas” (Souza; Valentim, 2022, p. 4).

Para Pinheiro e Brito (2014, p. 2), na sociedade da informação é “imprescindível que o indivíduo seja capaz de se informar de maneira adequada, considerando que estar desinformado seria o mesmo que estar desprovido de informações, o que comprometeria a própria sobrevivência em um ambiente dito informacional”. Assim, de acordo com Volotão e Moraes (2022, p. 1), diante de um cenário de produção excessiva de informações “é necessário que o indivíduo esteja capacitado para satisfazer suas necessidades de informação de maneira crítica e responsável”.

A Ciência da Informação afirma que a promoção do que se denomina como Competência em Informação seria a forma de capacitar este indivíduo para lidar com esse grande volume de informações disponíveis e conseguir ter autonomia informacional. [...] No âmbito da Ciência da informação, entender a desinformação e suas facetas, e investigar o que pode ser realizado com a finalidade de promover a autonomia informacional do indivíduo torna-se uma tema urgência na área (Volotão; Moraes, 2022, p. 4-8).

Existem usuários que não buscam verificar se as informações acessadas são verídicas ou não, portanto, esse tipo de usuário com postura acrítica foi caracterizado por Leite e Mattos (2017, p. 2334) como alguém com determinado “comportamento de consumir e disseminar desinformação sem saber é, assim, considerado em analogia com uma epidemia zumbi – figura folclórica da cultura pop mundial”. Continuando com os autores, o “comportamento de um zumbi é essencialmente este: com sua racionalidade comprometida, ele vaga movido apenas por certos instintos básicos e, como um vírus, sua deterioração se espalha para todos que estiverem desatentos em sua volta” (Leite; Mattos, 2017, p. 2339).

Além disso, em conformidade com Almeida (2020, p. 6), existem usuários com “inabilidade tecnológica de um considerável contingente de indivíduos, que não possuem habilidade digital e competência crítica da informação e suas fontes, sendo assim, se tornam ‘presas’ da infoxicação, desinformação, infodemia e a pós-verdade” (Almeida, 2020, p. 6). Portanto, é importante que usuários tenham consciência crítica no momento da recuperação das informações, selecionando informações confiáveis, e essa habilidade pode ser adquirida:

[...] por meio de práticas e/ou programas de competência em informação, que visem a criticidade das fontes e da informação em si, aumento/melhoria das habilidades informacionais, as quais consistem em determinar, avaliar, buscar e utilizar a informação de maneira ética em prol do bem estar da coletividade (Almeida, 2020, p. 13).

De acordo com Araújo (2022, p. 54), “A efetiva implementação de tais ações é fundamental, sobretudo, para a manutenção de determinados valores construídos nos últimos séculos, tais como a democracia, a inclusão, a defesa da diversidade e a promoção de uma cultura da paz”.

No caso da Biblioteca Central da UnB, foi implementado, durante a pandemia, um programa de competência em informação, no qual foram definidas as capacitações que seriam relevantes para a comunidade acadêmica em formato online.

2.3 Pandemia, tecnologias da informação e comunicação e educação

Um dos desafios que a pandemia da covid-19 trouxe para as pessoas ao redor do mundo foi o distanciamento social. Para muitas, o apartar-se do contato com outras pessoas de seu cotidiano de trabalho, estudos etc., foi um grande desafio. Adaptar-se

a uma nova rotina de trabalho ou estudos de forma remota exigiu uma reconfiguração de hábitos e costumes. E tudo isso feito sempre em meio à ameaça do vírus, da contaminação e do adoecimento. Essa situação provocou a necessidade dos docentes e bibliotecários de buscar uma solução apropriada junto à Educação a Distância (EAD) para que não houvesse atraso no processo de ensino-aprendizagem da comunidade acadêmica.

Nesse momento, as “Tecnologias da informação e Comunicação (TIC) ganham um importante papel como ferramenta para o desenvolvimento da educação, a qual, acontece por meio de atividades não presenciais e com a utilização de aparelhos eletrônicos” (Alencar; Lucena; Sousa, 2021, p. 799).

Portanto, novos fazeres e saberes foram incorporados nas atividades diárias do bibliotecário escolar, enriquecendo o trabalho, aprimorando e aprendendo a aprender. Dessa forma, foi criada uma interação, compartilhando saberes, informações, valores, ideias, trabalhando de forma integrante e colaborativa com toda a equipe escolar (Costa *et al.*, 2020).

Segundo Costa *et al.* (2020), em pesquisa feita por e-mail e WhatsApp com bibliotecários escolares do município de Vila Velha (ES), no primeiro ano da pandemia, as novas Tecnologias de Informação e Comunicação, especialmente suas ferramentas digitais com acesso à internet, causaram grande impacto para o processo de aprendizagem no âmbito da educação. Esses avanços tecnológicos desafiaram o ambiente escolar e os bibliotecários a serem criativos. Com o advento da pandemia, houve a instalação de um “novo normal”:

O “novo normal” revela um contexto situacional de se repensar novas ‘formas de viver, aprender e ensinar’, apontando um cenário que ressalta o valor do lar e, que nem tudo está sobre controle – isso faz emergir novas formas de se reinventar, e esses “protagonistas” os profissionais da informação, em contato com a crise sanitária que abalou o mundo, tiveram que sair da caixa e aprender a usar novas tecnologias para dar continuidade ao trabalho de atendimento aos seus usuários. Essa sintonia no âmbito da informação fez ressignificar alguns projetos e novos projetos foram e continuam surgindo ainda, para promover o processo de ensino-aprendizagem nessa era de distanciamento físico e social, utilizando a conectividade das redes digitais de forma ética (Costa *et al.*, 2020, p. 7).

Os autores concluíram, ao final da pesquisa, que a pandemia:

[...] embora seja uma experiência dramática, abriu novos horizontes, para a inovação, tecnologias, criatividade. A partir dessa temática, surgiram os objetivos específicos: identificar por meio da biblioteca escolar as formas de

comunicação existentes na era digital (era da informação e do conhecimento), e elucidar que as redes sociais exerceram fundamental relevância num período de transformações sanitárias no planeta (Costa *et al.*, 2020, p. 19).

Por outro lado, autores como Silus, Fonseca e Jesus (2020) apontaram para “a dificuldade de professores e estudantes com o uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC’s)”, quando da implementação do Ensino Remoto Emergencial (ERE) durante a pandemia, Conforme as orientações da Portaria do MEC nº 343, de 18 de março de 2020 que, posteriormente, foi alterada pela Portaria nº 345, publicada em 19 de março de 2020, e no dia 17 de junho de 2020, consolidada pela Portaria nº 544 (Silus; Fonseca; Jesus, 2020, p. 2). Importante destacar que o ERE não segue as diretrizes da Educação a Distância, que possui larga experiência e normativas próprias. Dessa forma, a remotividade do ensino presencial se justifica pela utilização das TDIC's, e a emergência se deve à total adaptação, em muitos casos abruptamente, para os recursos tecnológicos.

Essa forma de ensino é diferente do Ensino à Distância justamente por ter sido implementada durante a emergência sanitária da covid-19, e por ser uma transposição e adaptação temporária do ensino presencial para o meio digital. Para Silus, Fonseca e Jesus (2020, p. 4):

Com a implementação abrupta para o ERE, muitos estudantes e professores não estavam preparados e possuíam baixo letramento digital. Desta maneira, o letramento digital exige constantes atualizações, pois há uma mudança constante das ferramentas digitais e a capacidade de adaptação às tecnologias digitais passou a ser uma habilidade decisiva para a inclusão social atual.

Os professores, sem nenhuma capacitação anterior, foram lançados no mundo virtual tendo de usar aplicativos e plataformas digitais de aprendizagem para dar aulas. Na maioria dos casos, não houve uma transposição didática, o que teve como consequências um comprometimento do ensino e o risco de estafa laboral dos docentes (Silus; Fonseca; Jesus, 2020).

O advento da pandemia trouxe um questionamento às práticas pedagógicas de professores e de instituições de ensino ao colocar o uso das TIC's no processo de ensino-aprendizagem, enfatizando a necessidade da formação continuada dos docentes para se apropriarem desses instrumentos e de novas metodologias ativas de aprendizagem. Os professores são chamados, assim, a assumirem um papel de mediadores ante a ação ativa e criativa dos alunos.

Esse relato da experiência de docentes e alunos com as atividades online, simplesmente transpostas das atividades presenciais realizadas em sala de aula, expõem situações que podem ter acontecido também com os usuários das bibliotecas universitárias e com os responsáveis pelos atendimentos. O capítulo posterior abordará sobre as bibliotecas universitárias e seus serviços e produtos informacionais, em seguida, a BCE da UnB será apresentada.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Neste capítulo, serão apresentados os conceitos de biblioteca universitária, serviços e produtos, a partir da concepção de diferentes autoras.

3.1 A biblioteca universitária e os serviços e produtos informacionais

Para Santa Anna e Costa (2017, p. 42), a biblioteca universitária é considerada como “um espaço destinado à oferta de produtos e serviços variados, atendendo, primordialmente, a comunidade universitária, constituindo-se como um ambiente de ensino, pesquisa e extensão da universidade”, evidenciando, assim, a sua aderência às atividades desenvolvidas no âmbito universitário, sendo responsável por “contribuir com a formação profissional e o desenvolvimento social”, por meio de novos produtos e serviços informacionais ofertados em âmbito acadêmico (Souza; Freire, 2022, p. 7). Portanto, as bibliotecas universitárias podem ser entendidas como “organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvimentos ao longo de décadas” (Cunha, 2010, p. 7).

As bibliotecas universitárias devem estar sempre inovando seus serviços e produtos informacionais, de acordo com os avanços tecnológicos presentes na sociedade, e para que isso aconteça, as demandas de seus usuários devem ser estudadas.

Entende-se que uma biblioteca bem administrada estuda as necessidades do seu usuário, sempre tentando supri-las na medida do possível, garantindo que a experiência dentro do ambiente acadêmico seja positiva e que dê base para assegurar a legitimidade científica na construção de novas pesquisas ou conhecimentos (Furtado; Moraes, 2022, p. 63).

Em relação aos serviços e produtos informacionais, existem diferenças sobre o que são serviços de informação e produtos informacionais. De acordo com Lovelock e Wright (2004), serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para os clientes em épocas e locais específicos, como consequência da realização de uma mudança desejada ou em nome do destinatário do serviço.

Segundo Souza, Costa e Paes (2014, p. 4), “o serviço de informação é um conjunto de serviços oferecidos pelas Unidades de Informações, tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, difusão seletiva da

informação, dentre outros”. Esse serviço tem como “objetivo garantir que toda a informação solicitada seja satisfeita”, necessita contar com “pessoal especializado na busca da informação, com uma coleção de consulta útil, esteja ela localizada nos limites físicos da organização a que ela está ligada ou disponível além destes limites” (Rozados, 2006, p. 54).

Em relação ao conceito de produto, Tarapanoff (2001, p. 320) o define como “qualquer coisa oferecida a um mercado para aquisição, atenção, uso ou consumo, a qual possa satisfazer uma necessidade ou desejo”. De acordo com a autora:

A sociedade pode ser considerada como a beneficiária final das atividades e do produto exportado tanto pela universidade quanto pela biblioteca universitária. No entanto, tanto a universidade quanto a biblioteca se preocupam com os indivíduos, pois sua primeira responsabilidade é com as pessoas que integram a comunidade universitária (Tarapanoff, 1982, p. 83).

A principal distinção entre serviços e produtos de informação é que os serviços são intangíveis e os produtos tangíveis. Inclusive, há possibilidade de um produto resultar de um serviço prestado, nesse caso, esse produto pode ser considerado intangível e instável (Resende Júnior; Guimarães, 2012). O acelerado “desenvolvimento dos canais de comunicação e informação com o qual nos deparamos,” a exponencial quantidade de produção informacional e contínua, faz com que os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas se fundam à realidade digital para facilitar a difusão de seus conteúdos e ultrapassem as barreiras geográficas (Duarte *et al.*, 2015, p. 610).

Os serviços de informação possuem características de intangibilidade, volatilidade, uso intensivo de tecnologia, prestação de serviços interorganizacionais, e ainda, algumas características de natureza específica, tais como: serviços em rede, interatividade e caráter externo da rede (Dholakia; Mundorf; Dholakia, 1997). Existem alguns serviços de informação que começaram com o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), segundo Passos *et al.* (2016 apud Luiz *et al.*, 2019), com o objetivo de facilitar o acesso e uso das informações, contribuindo para expandir as técnicas de atendimento, tais como:

- a) pesquisa online do acervo: possibilita ao usuário conectado à internet ter acesso ao acervo da biblioteca;
- b) comutação bibliográfica online: possibilita ao usuário conectado à internet, através de formulário online solicitar pedidos de materiais bibliográficos;

c) fornecimento de cópias online: possibilita aos usuários conectados à internet, através de links de anais, teses e dissertações e periódicos eletrônicos, ter disponibilidade dos seus originais impressos;

d) localização de materiais online: possibilita ao usuário conectado à internet ter condições de receber através de e-mail indicações ou referências de publicações eletrônicas do material solicitado;

e) serviços de alerta eletrônico: possibilita ao usuário conectado à internet ter informações de novos serviços oferecidos pela biblioteca, bem como o envio de informações por e-mail, dentre outros.

Duarte *et al.* (2015 *apud* Luiz, 2019, p. 614), por sua vez, define produto da informação como:

[...] estruturas das informações que estão dispostas no resultado dos serviços e são apresentados em formatos e suportes que são tangíveis como: livros, periódicos, folders, recursos em braille, textos falados, videotextos, audiolivros, computadores para consulta à base de dados, informações aos visitantes em forma de brindes, panfletos, clipagens, manuais, catálogos, base de dados, inventários, listas, cartilhas.

A plataforma da web 2.0 pode desenvolver aplicativos que utilizam a inteligência coletiva para criar produtos e serviços, além de desenvolver e publicar conteúdos com facilidade, algo que permite imaginar um novo formato de ensino totalmente diferente dos modelos tradicionais (Cunha, 2010).

Bordignon (2007, p. 4) afirma que os serviços de referência das bibliotecas “captam, codificam e armazenam o conhecimento” oriundo de diversas fontes com a intenção de auxiliar do melhor modo possível como os usuários podem resolver suas necessidades de informação, e esses serviços usam “sistemas de gerenciamento de conhecimento” com o objetivo de que os bibliotecários realizem suas tarefas de uma forma eficiente.

Zaninelli, Peres e Reis (2021, p. 8) afirmam que “ao definir os serviços informacionais de uma biblioteca universitária”, é necessário conhecer seus usuários para alcançar de forma mais acertada suas necessidades, por isso, a importância de categorizá-los. Desse modo, continuando com as autoras, “não podemos deixar de esclarecer que a característica específica da biblioteca universitária”, conforme mencionado anteriormente, é a de atender alunos, servidores, pesquisadores e comunidade externa, “com uma multiplicidade de atividades e fomentar materiais

informacionais para colocar a serviço de uma comunidade diversificada, com necessidades diferenciadas”.

O desenvolvimento tecnológico promove infinitas possibilidades de acesso à informação. Aliado a essa oportunidade, surge cada vez mais o ensino à distância, aspecto que caracterizou o período da pandemia. A difusão e adesão de cursos à distância em universidades passaram a ser acompanhadas pelas suas respectivas bibliotecas para dar suporte e apoio necessário no que convinha (Sartori *et. al*, 2020).

Sartori *et al.* (2020) mencionam o documento *Standards for Distance Learning Library Services* publicado pela *Association of College and Research Libraries* (tradução nossa), de 2016, que disponibiliza padrões para serviços de biblioteca no ensino à distância, o qual menciona que:

Todos os estudantes, membros do corpo docente, administradores, funcionários ou qualquer outro membro de uma instituição de ensino superior têm direito aos serviços e recursos da biblioteca daquela instituição, incluindo a comunicação direta com o pessoal apropriado da biblioteca, independentemente de onde eles estejam fisicamente localizados (ACRL, 2016 *apud* Sartori *et al.*, 2020, p. 4).

Zaninelli, Peres e Reis (2021, p. 5-6) afirmam que, ainda que as bibliotecas universitárias sigam as mesmas diretrizes originais, “acabam por sofrer grande influência das transformações ocorridas na sociedade, em grande parte relacionadas ao uso de novas tecnologias, que interferem na produção e recuperação de informação e de conhecimento”. Continuando com as autoras, tendo em vista serem “organismos dinâmicos e interativos”, os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, conseqüentemente, “devem ser definidos com base em novas metodologias e disponibilizados para acesso e uso de modos variados”.

No que se refere à Biblioteca Central da UnB, a qual será apresentada no próximo capítulo, também houve essa adaptação em decorrência da pandemia.

4 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Esse item é dedicado a apresentar o histórico da referida biblioteca situada como objeto empírico dessa pesquisa.

4.1 Histórico

A Biblioteca Central (BCE) é uma “unidade responsável por reunir, organizar, armazenar, preservar, tornar recuperável e disseminar informação necessária e resultante das atividades de ensino, pesquisa e extensão”, exercendo protagonismo “não apenas nos processos de ensino e aprendizagem, mas também na produção do conhecimento por meio da pesquisa e no diálogo entre a universidade e sociedade” (UnB, 2020). Se trata de um órgão da Universidade de Brasília (UnB) e funciona no campus Darcy Ribeiro, sendo responsável por manter e organizar a maior coleção de itens bibliográficos de pesquisa da Universidade. Mantém um rico acervo, atendendo às demandas dos discentes, docentes e comunidade externa. Sua equipe é composta por bibliotecários/as, auxiliares administrativos/as, auxiliares operacionais e estagiários/as preparados/as para atender aos/às usuários/as, orientando-os/as em suas necessidades informacionais (UnB, 2020).

A referida biblioteca ocupa uma área de 17.995,87 m², divididos em 4 pavimentos. Possuía, em 2021, um quadro funcional de 157 trabalhadores/as entre servidores/as, estagiários/as e terceirizados/as, e recebia, diariamente, em situações de presencialidade regular, uma média de 3.700 pessoas entre membros da comunidade acadêmica – discentes de graduação e pós-graduação, docentes e servidores/as da UnB – e comunidade externa. De acordo com o Relatório da BCE:

A missão da BCE abarca a missão maior da UnB, e possui como principais pontos a garantia do acesso à informação: realizar processos de gestão da informação necessária das atividades de ensino, pesquisa e extensão e delas resultantes, em uma perspectiva integrada, para a formação de cidadãos e cidadãos éticos e qualificados para o exercício profissional e empenhados na busca de soluções democráticas para questões nacionais e internacionais, por meio de atuação de excelência (UnB, 2021, p. 5).

A BCE foi criada pelo Decreto n. 500 de 15 de janeiro de 1962 e era parte estratégica do projeto da UnB elaborado por Darcy Ribeiro. Na visão dele, era imprescindível para o funcionamento da recém-criada universidade (a Universidade

de Brasília foi inaugurada em 21 de abril de 1962) a criação de uma biblioteca central e de uma editora universitária. A Biblioteca Central funcionou provisoriamente por alguns anos em vários prédios até ocupar o prédio definitivo, construído para seu funcionamento, em 1973, localizado na praça central da universidade. Ela possui um acervo de mais 1,6 milhões exemplares.

É importante destacar que a BCE preserva em seu funcionamento o ideal de acesso democrático e amplo ao conhecimento científico e cultural, aos quais Darcy Ribeiro e Anísio Teixeira almejavam, dispondo de salões de estudo e acervo de acesso aberto a todas às pessoas, além de proporcionar um amplo horário de atendimento, funcionando 24 horas por dia. “Tudo isso com o objetivo de melhorar o funcionamento do local e alterando a entrega de seus produtos e serviços, sempre pensando em mediar a informação até seu consumidor final” (Furtado; Moraes, 2022, p. 59).

4.2 A BCE e a pandemia

A pandemia da covid-19 trouxe mudanças inesperadas para comunidade acadêmica da Universidade de Brasília (UnB), ocasionando a necessidade de adaptações urgentes. Com a suspensão das atividades presenciais pelos Atos da Reitoria nº 0392/2020 e nº 0419/2020, a Biblioteca Central (BCE) e as demais unidades do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília (SiB-UnB) precisaram encontrar novas alternativas para a disponibilização de seus produtos e serviços para o público (UnB, 2021).

Os serviços do BCE, fundamentalmente ofertados presencialmente, precisaram de ser oferecidos em ambiente digital. Além dos serviços virtuais já oferecidos antes da pandemia, como o acesso a bases de dados assinadas pela UnB e o atendimento via e-mail, a BCE ampliou a oferta de serviços remotos especialmente durante esse período (UnB, 2021).

A aprovação do calendário letivo, referente ao 1º semestre de 2020 pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), com início das aulas remotamente em 17 de agosto de 2020, marcou o retorno parcial da BCE ao trabalho presencial, considerando a necessidade de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. Dessa forma, a BCE planejou a retomada parcial de suas atividades essenciais de forma presencial em conjunto com o Comitê Gestor do Plano de

Contingência de covid-19 (COES/GRE/UnB), em conformidade com as recomendações da Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho (DSQVT/DGP/UnB) e da Coordenadoria de Engenharia e Segurança no Trabalho (CEST/DSQVT/ DGP/UnB), seguindo também instruções do Comitê de Coordenação das Ações de Recuperação da Universidade (CCAR/VRT/UnB) e considerando as fases do Plano Geral para a Retomada das Atividades Acadêmicas da UnB. (UnB/BCE, 2021).

Durante todo o período da pandemia, a BCE seguiu as orientações do Comitê Gestor do Plano de Contingência de covid-19 (COES/GRE/UnB) e de outras instâncias da universidade responsáveis por emitir recomendações de biossegurança acerca das atividades acadêmicas.

Baseando-se nesse conjunto de orientações e recomendações, a BCE já havia elaborado em 13 de maio de 2020 um plano de reabertura da biblioteca que foi submetido ao Comitê Gestor do Plano de Contingência de covid-19 (COES/GRE/UnB) e por este foi aprovado. O plano levou em consideração as fases do Plano Geral para a Retomada das Atividades Acadêmicas da UnB.

O Plano previa a retomada de serviços presenciais de forma presencial e agendada, como suporte às atividades de ensino da Universidade, especialmente na BCE. Dividido em etapas, forneceu instruções sobre segurança pessoal, do trabalho e do acervo, além dos procedimentos de portaria, vigilância e limpeza para o retorno seguro das atividades. A partir do conteúdo desse Plano, foi elaborada uma cartilha com instruções para os servidores das bibliotecas (UnB, 2021).

Em síntese, o Plano, que teve duas versões sucessivas para se adaptarem ao ritmo da retomada, previa os procedimentos de segurança para se evitar o contágio de servidores e usuários que estivessem presencialmente na biblioteca. Dentre os procedimentos básicos estavam o uso de máscaras, o distanciamento físico, a restrição de número de pessoas em um mesmo ambiente, ventilação de ambientes, descontaminação de objetos de uso comum, higienização das mãos, e posteriormente, a apresentação de comprovante de vacinação.

O Plano da BCE, seguindo o Plano Geral da UnB, estava dividido em etapas que foram adaptadas para a realidade da biblioteca. As etapas foram designadas como “0”, “1”, “2” e “3” que correspondiam a um determinado grau de abertura à atividade acadêmica presencial, com os serviços correspondentes (UnB, 2021).

As etapas de abertura com os respectivos serviços presenciais de forma agendada, os quais foram disponibilizados no saguão do térreo da biblioteca:

1. Etapa 0: empréstimo agendado apenas para docentes (ilhas de atendimento);
2. Etapa 1: empréstimo agendado para docentes e discentes de pós-graduação (ilhas de atendimento);
3. Etapa 2: empréstimo agendado para docentes, discentes de pós-graduação e graduação (ilhas de atendimento); uso agendado e limitado dos espaços de estudo e dos Laboratórios de Acesso Digital (LADs); scanners de autoatendimento; acesso e consulta ao acervo geral mediante solicitação de empréstimo local especial;
4. Etapa 3: mesmos serviços da etapa 2 com ampliação do uso dos espaços de estudo e LADs.

As devoluções emergenciais foram feitas nas três máquinas de autoatendimento (RFID) sem a necessidade de agendamento e foram possíveis nas quatro etapas acima, assim como o empréstimo agendado de notebooks (ilhas de atendimento), que se destinou apenas os estudantes da Assistência Estudantil. As devoluções foram realizadas exclusivamente nas máquinas de autoatendimento dispostas no térreo da biblioteca durante a vigência da pandemia e dispensaram o agendamento prévio quando a biblioteca se encontrava aberta para o atendimento presencial. Os notebooks eram devolvidos em datas e horários estabelecidos pela biblioteca e eram higienizados completamente para novos empréstimos (UnB, 2021).

O acesso ao acervo bibliográfico ficou restrito aos funcionários da BCE que o acessavam para atender aos pedidos de empréstimo e às devoluções. Cada usuário podia pegar emprestado até três itens e a entrega era feita sob agendamento nos horários em que a biblioteca se encontrava aberta para o atendimento presencial. (UnB, 2021).

Os salões de estudos e Laboratórios de Acesso Digital (LADs) somente foram liberados para uso nas etapas 2 e 3, mediante agendamento e com a capacidade reduzida. Além do agendamento, era exigido o comprovante de vacinação. As reservas do auditório, sala de treinamento e sala de videoconferência ficaram

suspensas durante todo o período da pandemia. Também não houve empréstimos de cabines de estudo em grupo e estudo individual nesse período (UnB, 2021).

O horário de funcionamento da BCE para o público, durante as etapas de reabertura, foi o seguinte:

Quadro 1 - As etapas de reabertura, dias de atendimento com os horários de funcionamento

Etapas	Dias de atendimento*⁶	Horário de funcionamento
Etapas 0 e 1	Terça-feira Quinta-feira	Matutino: das 08h às 11h Vespertino: das 14 às 17h
Etapas 2 e 3	Segunda-feira Terça-feira Quarta-feira Quinta-feira Sexta-feira	Matutino: das 07h30 às 12h30 Vespertino: das 13h30 às 18h30 Noturno: das 19h30 às 23h30

Fonte: UnB (2021).

Diante do exposto acima, fica evidente que a BCE atuou em sintonia com todas as orientações e recomendações estabelecidas pelas unidades responsáveis na UnB, pelo acompanhamento da pandemia da covid-19 e assessoria à comunidade acadêmica quanto às medidas de biossegurança para o desenvolvimento dos semestres letivos no período da vigência da emergência sanitária.

No capítulo 8 dessa dissertação, abordaremos como foi a atuação da BCE no processo de migração dos serviços e produtos oferecidos tradicionalmente em formato presencial para o formato online e seus impactos na vida acadêmica dos pós-graduandos do PPGCINF.

No próximo capítulo, nos dedicaremos a uma discussão teórica acerca dos paradigmas da Ciência da Informação e dos estudos de usuário.

⁶ Com exceção de feriados.

5 ESTABELECENDO CONEXÃO ENTRE OS PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E O CAMPO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Este capítulo, por sua vez, abordou um panorama sobre os paradigmas da Ciência da Informação, bem como o objeto dessa área de conhecimento e sua subárea, o campo de estudo dos usuários.

5.1 Os paradigmas da Ciência da Informação

A Ciência da Informação (CI) tem sua origem vinculada a demandas sociais específicas, emergindo no contexto das transformações científico-tecnológicas do século XX, sobretudo no período pós-Segunda Guerra Mundial. Este campo surge não como resultado isolado de um progresso linear, mas como resposta às tensões geradas pela chamada “explosão informacional”, fenômeno que tornou evidente a necessidade de novas práticas e instrumentos para organizar, recuperar e disseminar informações e conhecimentos, especialmente para apoiar pesquisas e inovações (Saracevic, 1996). Além disso, “o aumento do número de pesquisadores e, em consequência, da produção científica, juntamente com o desenvolvimento tecnológico, foram determinantes para o surgimento da Ciência da Informação” (Queiroz; Moura, 2015, p. 27).

Segundo Saracevic (1996), esse movimento foi impulsionado, entre outros fatores, pela proposta visionária de Vannevar Bush, com o artigo *As We May Think* (1945), que antecipou conceitos fundamentais para a Ciência da Informação, como a simulação de processos cognitivos humanos em máquinas, representados no projeto do Memex, que tinha como ideia o ajuste tecnológico devido ao quantitativo de informações e de registros, principalmente em ciência e tecnologia, com o intuito de preservar e armazenar documentos notáveis para a ciência, a fim de que fossem disseminados para consulta (Queiroz; Moura, 2015).

O conceito inicial de Ciência da Informação emergiu no início dos anos 60, e vale destacar que o conceito sintetizado daquela época foi descrito por Borko (1968, p. 3) como:

Disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso. Ela está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização,

armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação. Isto inclui a investigação da representação da informação em ambos os sistemas, naturais e artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, e o estudo do processamento de informações e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação.

Com ênfase em uma perspectiva contemporânea, destaca-se a ampliação do foco da Ciência da Informação, cujo escopo foi redefinido por Saracevic (1996). Em 1990, o autor caracterizou a área como um campo voltado tanto para questões científicas quanto para práticas profissionais relacionadas aos problemas da comunicação efetiva do conhecimento e de seus registros, considerando os contextos sociais, institucionais e individuais de uso e necessidades de informação. Nesse sentido, Saracevic (1996, p. 47) ressalta o particular interesse pelas vantagens trazidas pelas modernas tecnologias informacionais.

Para Araújo (2003, p. 21), a “ciência da informação é tradicionalmente definida, em termos institucionais (de acordo com classificações de agências como Capes e CNPq e divisões internas nas várias universidades), como uma ‘ciência social aplicada’”. Seguindo esta linha, no entendimento de Almeida, Bastos e Bittencourt (2007, p. 72), de que “A Ciência da Informação é um campo social de produção do conhecimento voltado às questões ligadas à informação [...]”, percebe-se a ideia de que ela produz conhecimento. Além disso, ao longo do tempo, sua definição e metodologias sofreram influência da ciência moderna, da contemporaneidade e da pós-modernidade, devido as teorias de vários pesquisadores, principalmente com a inserção das Ciências sociais no campo, ressaltando, assim, sua natureza interdisciplinar.

Silva (2006), por sua vez, não percebe a Ciência da Informação como interdisciplinar, porém entende que ela depende de práticas interdisciplinares, pois o seu objeto de estudo é o mesmo de outras várias ciências. Para Borko (1968, p. 2), se trata de:

[...] uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada a campos como matemática, lógica, linguística, psicologia, tecnologia da computação, pesquisa operacional, artes gráficas, comunicações, biblioteconomia, gestão e outros campos semelhantes. Possui tanto um componente de ciência pura, que investiga o assunto sem considerar sua aplicação, quanto um componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos.

Saracevic (1996) destaca que existem três características relacionadas ao campo. A primeira seria a interdisciplinaridade por natureza; a segunda está ligada à tecnologia da informação, tendo em vista que o imperativo tecnológico determina a Ciência da Informação. Em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial. Já a terceira seria participante ativa da evolução da sociedade da informação, junto com outros campos de pesquisa e aplicação, tais como: biblioteconomia, ciência da computação, ciência cognitiva, comunicação, assim como uma variedade de profissionais que se ocuparam dela: engenheiros, bibliotecários, químicos, matemáticos, cientistas da computação, dentre outros.

Além disso, Le Coadic (2004) destaca que a Ciência da Informação estabelece diálogo e colaboração com diversas áreas do conhecimento, como direito, economia, eletrônica, estatística, filosofia, informática, linguística, lógica, matemática, política, psicologia, sociologia e telecomunicações. Queiroz e Moura (2015, p. 38) corroboram essa perspectiva ao observar que, com o avanço do conhecimento digital e das modernas teorias da administração, a Ciência da Informação não apenas acompanhou esse processo evolutivo, mas também se consolidou como um campo intrinsecamente multidisciplinar, caracterizando-se por uma abordagem coletiva.

5.2 No âmbito do objeto da Ciência da Informação

No que diz respeito ao objeto da Ciência da Informação, este vem mudando ao longo dos tempos, sobretudo em decorrência de teorias e paradigmas que compõem o campo de estudo. Otten (1974, 263) relaciona quatro pontos que são alicerces para o desenvolvimento das bases da ciência de informação, destacando o “reconhecimento da existência de diferentes conceitos de informação” e a “importância fundamental do processo de comunicação para a existência da informação”. Em trabalho posterior realizado com Debons, os autores passam a considerar a informação e suas operações como fenômenos cujos princípios oferecem os fundamentos para uma metaciência da informação, denominada informatologia (Otten; Debons, 1970).

Segundo Dias (2002 *apud* Queiroz; Moura, 2015, p. 35), da ideia inicial de “orientação para o usuário” como objeto na década de sessenta, passou-se ao “uso

da informação” e, mais tarde, a “satisfação das necessidades individuais de informação”. Atualmente, ainda de acordo com o autor, o objeto “acesso à informação” é o mais adequado, porque compreende o acesso financeiro, físico, intelectual e social à informação.

Para Pinheiro (2002, p. 3 *apud* Le Coadic, 2004), o “[...] objeto não é mais a biblioteca e o livro, o centro de documentação e o documento, o museu e o objeto, mas a informação.”. Assim, a informação pode estar em documentos impressos, em diálogos trocados entre cientistas, em patentes, em fotografias, em objetos etc. Além disso, a Ciência da Informação “[...] tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), e a análise de seus processos de construção, comunicação e uso” (Pinheiro, 2002, p. 3 *apud* Le Coadic, 2004, p. 25).

Wersig e Neveling (1975, p. 33 *apud* Queiroz; Moura, 2015, p. 37) também destacam que o objetivo da Ciência da Informação é o tratamento da informação para o usuário. Segundo os autores:

Esta ciência é baseada na noção das necessidades informacionais de certas pessoas envolvidas em trabalho social, e da relação com o estudo de métodos de organização dos processos de comunicação em um caminho que atenda estas necessidades informacionais.

Matheus (2005, p. 155), ao citar Capurro, observa que é possível buscar definições para o conceito de informação, mas tais definições não podem desconsiderar o seu Trilema, bem como as demais questões filosóficas associadas ao tema. De todo modo, Capurro sustenta que qualquer definição de informação adotada no campo da Ciência da Informação deve sempre levar em conta seu significado semântico para os sujeitos sociais — isto é, para as pessoas. O Trilema de Capurro — denominação atribuída por Fleissner e Hofkirchner (1995) a partir da argumentação desenvolvida pelo próprio Capurro (Capurro; Fleissner; Hofkirchner, 1999; Fuchs; Hofkirchner, 2002) — baseia-se na Retórica de Aristóteles (Capurro, 1991, p. 9; Capurro; Hjørland, 2003, p. 365) e apresenta três dificuldades fundamentais para a tentativa de unificar o conceito de informação. Essas dificuldades, conforme sintetizado por Capurro, dizem respeito a:

[...] a) univocidade informação com o mesmo significado em todos os níveis [e áreas do conhecimento], o que pode causar a perda de todas as diferenças qualitativas, como ocorre, por exemplo, ao se tentar usar o termo informação como mesmo significado em processos celulares e computacionais [este

dilema implicaria em perda de informação qualitativa]; b) analogia – informação como algo similar, onde se deve definir qual é o significado original, e que é representado por antropomorfismos e naturalismos, quando, por exemplo, se diz que os átomos, de alguma maneira, falam uns com os outros [este dilema implicaria na dificuldade de identificar o conceito básico ou primário ao qual as analogias se referem]; c) equivocidade – informação como algo diferente, como ocorre, por exemplo, com a informação na física e na educação [este dilema implicaria em enganos, uma vez que os conceitos são diferentes] (Capurro; Fleissner; Hofkirchner, 1999; Capurro; Hjørland, 2003, p. 365).

No que se refere aos paradigmas, considero importante iniciar a conceituação do termo paradigma. Para Kuhn (1997, p. 13 *apud* Bartelmebs, 2012, p. 353), paradigmas são “as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência”.

Bartelmebs (2012, p. 353) também destaca, sobre a teoria de Kuhn, que paradigma “é um conjunto de saberes e fazeres que garantem a realização de uma pesquisa científica por uma comunidade. O paradigma determina até onde se pode pensar, uma vez que dados e teorias, sempre que aplicados a uma pesquisa, irão confirmar a existência desse paradigma. Acontece que os paradigmas podem ser alterados devido a crises. Essa crise de paradigmas é a responsável pelas mudanças conceituais e procedimentais dentro de um campo do saber. Ela surge dentro da chamada ciência normal, por meio de anomalias que não se conformam às formas tradicionais de conceber o processo e o produto científico. Conforme Kuhn (1997, p. 25 *apud* Bartelmebs, 2012, p. 354):

E quando isto ocorre – isto é, quando os membros da profissão não podem mais esquivar-se das anomalias que subvertem a tradição existente da prática científica – então começam as investigações extraordinárias que finalmente conduzem a profissão a um novo conjunto de compromissos, a uma nova base para a prática da ciência.

Para Oliveira (2005, p. 23), o paradigma da Ciência da Informação é composto por um conjunto de ideias relacionadas ao processo que envolve o fluxo da informação dentro do sistema de comunicação humana. Nessa mesma direção, Wersig (1993 *apud* Pinheiro; Loureiro, 1995, p. 5) destaca que, atualmente:

[...] novas abordagens e perspectivas que permitem maior compreensão de todo o significado e extensão da ciência da informação. As soluções oferecidas para essa ciência, até o momento, têm se caracterizado por campos de reflexão ou experiências práticas e não em ciências em seu sentido clássico.

Desse modo, os cientistas da informação têm centrado suas discussões em torno de “paradigmas”, buscando afirmar maturidade científica. Para o autor, no entanto, a ciência da informação não deve ser pensada em termos de uma ciência clássica, mas como protótipo de uma nova ciência. As reflexões sobre o que constituiria essa nova ciência e suas estruturas têm alcançado uma grande amplitude e se destinam a subsidiar as vanguardas desse novo desenvolvimento científico.

Para Capurro (2003), três paradigmas epistemológicos predominam na Ciência da Informação: o paradigma físico, o paradigma cognitivo e o paradigma social. Esses paradigmas, por sua vez, foram influenciados por diferentes correntes teóricas, como a hermenêutica, o racionalismo crítico, a teoria crítica, a semiótica, o construtivismo, a cibernética de segunda ordem e a teoria dos sistemas. Não há consenso quanto ao período de vigência do paradigma físico. Julian Warner (2001), por exemplo, situa sua predominância entre 1945 e 1960, enquanto Tanus (2021) o estende para o intervalo entre 1945 e 1970. Entre os autores representativos desse paradigma destacam-se Michael Buckland (1991) e Shannon e Weaver (1957).

Michael Buckland, reconhecido pesquisador da Ciência da Informação, embora não atuasse nos campos da física ou da engenharia, contribuiu significativamente para a definição do conceito de informação. Segundo Capurro, sua concepção está fortemente relacionada às atividades clássicas de bibliotecários e documentalistas (Marcial *et al.*, 2007), entendendo informação como “qualquer objeto que tenha valor informativo” — a chamada “informação como coisa”, isto é, algo tangível, como livros, documentos e demais registros materiais (Buckland, 1991 *apud* Capurro, 2003).

O paradigma físico mantém estreita relação com a Teoria da Informação de Claude Shannon e Warren Weaver (1949) e com a Cibernética de Norbert Wiener, nas quais a informação é concebida como um objeto físico transmitido de um emissor para um receptor. Nesse modelo, Shannon e Weaver defendem que a informação se apresenta como mensagem ou, mais precisamente, como sinais que podem ser reconhecidos univocamente pelo receptor sob condições ideais — isto é, quando emissores e receptores utilizam os mesmos sinais e quando não há interferências externas, conhecidas como ruído (Capurro, 2003, p. 5).

Para Queiroz e Moura (2015, p. 29), a Teoria Matemática da Comunicação, especialmente a formulação de Shannon e Weaver publicada em 1948, exerceu forte influência na constituição da Ciência da Informação, ao introduzir conceitos como

ruído, entropia e redundância, fundamentais para o desenvolvimento dos sistemas de recuperação da informação.

De acordo com Pinheiro e Loureiro (1995, p. 5), para Shannon a “informação é uma redução de incerteza obtida quando se recebe a resposta a uma pergunta”. Em sua formulação original de 1948, Shannon exclui deliberadamente os aspectos semânticos e pragmáticos do conceito de informação, concentrando-se apenas na dimensão quantitativa da mensagem. No entanto, em 1949, em colaboração com Weaver, esses elementos semânticos e pragmáticos são mencionados — sobretudo no capítulo escrito por Weaver — ainda que tal ampliação conceitual não tenha sido plenamente desenvolvida, conforme observa Matheus (2005, p. 151). Marcial *et al.* (2007, p. 3) também ressaltam que a concepção shannoniana desconsidera o usuário enquanto sujeito cognoscente, o que limita a participação ativa do indivíduo no processo informacional.

Para Tanus (2021), a consolidação do paradigma físico no campo da Ciência da Informação foi influenciada pelos experimentos de Cranfield, que originaram importantes métricas para avaliação de sistemas de recuperação da informação, como revocação, precisão, exaustividade e especificidade, permitindo identificar documentos considerados úteis. Esses estudos contribuíram para o desenvolvimento de ferramentas estratégicas no âmbito da recuperação da informação.

No estudo clássico de Borko e Bernier (1978), a revocação é definida como “a percentagem de itens úteis que um termo, ou combinação de termos, é capaz de recuperar” (Araújo Júnior, 2007, p. 92). Já a precisão, segundo Lancaster (1998), corresponde à “extensão com a qual os itens recuperados em um processo de busca são considerados úteis” (Araújo Júnior, 2007, p. 91). No que se refere à exaustividade, Guimarães e Evangelista (2015, p. 3) explicam que ela diz respeito ao número de termos utilizados para representar um documento e à extensão do conteúdo que esses termos conseguem cobrir. Ainda segundo os autores, ao citarem Lancaster (2004), a quantidade de termos selecionados como representativos influencia diretamente o grau de acessibilidade do documento e, conseqüentemente, sua recuperação, uma vez que, no momento da busca, a proporção entre termos indexados e termos buscados torna-se maior.

Já a especificidade, de acordo com Guimarães e Evangelista (2015, p. 3), corresponde ao grau de particularidade conferido à representação, isto é, ao nível de precisão adotado na cobertura temática dos documentos. Essa especificidade deve

considerar o interesse dos grupos de usuários e depende, como observa Lancaster (2004), do próprio nível de especificidade demandado pelos usuários do sistema de busca.

Além disso, Araújo (2012, p. 146) destaca que, no paradigma físico, a informação é compreendida como um fenômeno objetivo, com existência independente dos sujeitos e dos contextos, podendo ser transmitida integralmente de um ponto a outro dentro de um processo comunicacional. Nessa perspectiva, o estudo da informação buscava estabelecer leis gerais sobre seu comportamento e identificar as condições necessárias para sua transferência eficaz entre os diferentes sujeitos que a produzem e utilizam.

Complementarmente, Matheus (2005, p. 152) observa que a transição do paradigma físico para o paradigma cognitivo foi influenciada por distintas correntes teóricas, como a cibernética de Norbert Wiener (1961), a Teoria Geral de Sistemas (TGS) de Ludwig von Bertalanffy (1977), bem como pelos estudos sobre sistemas emergentes de Humberto Maturana e Francisco Varela, além dos avanços em computação (Capurro, 2003). No paradigma cognitivo da Ciência da Informação, sua constituição resulta de um conjunto de correntes teóricas que ampliam as perspectivas interpretativas do fenômeno informacional, configurando aquilo que Silva e Farias (2013) descrevem como “nichos de multiplicidade perceptiva”. Segundo esses autores, o paradigma cognitivo pode ser analisado em dois níveis: macro e micro. O nível macro refere-se à formulação de um paradigma cognitivo de alcance geral na área, discutido por autores como Brookes (1977, 1980), Belkin (1980), Ingwersen (1992), Marc de Mey (1977), entre outros.

Nesse paradigma macro, o usuário passa a ocupar posição central, sendo considerado elemento fundamental nos processos de acesso, uso e apropriação da informação. Ingwersen (1992) destaca que sua consolidação ocorreu na Conferência de Copenhague, em 1977, evento que reuniu pesquisas de autores influentes na Ciência da Informação e fortaleceu as bases teóricas dessa abordagem.

As ideias de Karl Popper tiveram papel decisivo no desenvolvimento do paradigma cognitivo, influenciando diretamente um de seus principais precursores, B. C. Brookes (1977, 1980). Para Popper, existem três mundos: (1) o mundo físico; (2) o da consciência ou dos estados psíquicos; e (3) o do conteúdo intelectual presente em livros, documentos e especialmente teorias científicas — este último entendido como

um conjunto de “objetos inteligíveis” ou “conhecimento sem sujeito cognoscente” (Silva; Farias, 2013).

Brookes aplica a concepção popperiana do terceiro mundo à Ciência da Informação ao propor que o conhecimento objetivo resulta da interação entre os dois primeiros mundos. Essa reflexão levou à formulação de sua famosa equação fundamental da Ciência da Informação, que combina elementos matemáticos, lógicos e filosóficos com o propósito de aproximar o conteúdo das ciências sociais das ciências naturais. Como observa Marteleto (1987, p. 172 *apud* Silva; Farias, 2013, p. 47), essa equação parte da premissa de que informação e conhecimento são entidades mensuráveis e comparáveis, de modo que “a informação é um pequeno bit do conhecimento”.

Belkin (1980), por sua vez, desenvolveu a Teoria dos Estados Anômalos do Conhecimento (ASK), segundo a qual a busca por informação emerge de uma necessidade ou situação problemática enfrentada pelo usuário. De acordo com Capurro (2003), essa teoria pressupõe que a busca informacional se origina quando surge um estado cognitivo anômalo — isto é, quando o conhecimento disponível ao usuário é insuficiente para resolver um problema (Silva; Farias, 2013, p. 47). Marc de Mey (1977), também centrado na figura do usuário, propôs a visão cognitiva, segundo a qual qualquer processamento de informação — seja perceptivo ou simbólico — deve ser mediado por um sistema de categorias ou conceitos.

Nesse entendimento, as ferramentas de processamento da informação funcionam como modelos do mundo do próprio usuário (Almeida *et al.*, 2007, p. 21). Belkin e Ingwersen desenvolveram uma teoria chamada de “Teoria dos Modelos Mentais”, que foi aplicada na atividade de recuperação da informação denominada de “Teoria Cognitiva da Recuperação da Informação”, que diz respeito, conforme Almeida *et al.* (2007, p. 21), com a “interação dos geradores do Sistema de Informação, autores dos documentos, profissionais da informação – intermediário humano – e usuários dentro de um campo de assunto, que compartilham as mesmas estruturas de conhecimento”. Dessa forma, “a base dessa teoria é o próprio modelo tradicional de recuperação da informação, enfatizando-se, no entanto, o estado cognitivo do usuário” (*Ibid.*, p. 21).

Outras contribuições importantes ao paradigma cognitivo incluem a proposta da rede de conteúdos intelectuais de Brookes e a abordagem de Ingwersen, que integra a perspectiva do usuário a partir da teoria “de estados cognitivos anômalos”

de Belkin, segundo a qual a busca por informação surge da necessidade de o usuário resolver um problema. Nesse contexto, destaca-se o “impacto da teoria dos modelos mentais no estudo e na concepção de sistemas de recuperação da informação”, especialmente nos trabalhos de “Vakkari, que considera os estudos de Ingwersen e de Vakkari com sendo uma ‘posição intermediária entre o paradigma cognitivo mentalista de Brookes e o paradigma social’” (Almeida *et al.*, 2007).

No processo da crescente interação homem-máquina, a Ciência da Informação passa a se interessar pela Ciência Cognitiva - que lida com “processos cognitivos formados pela memória, raciocínio, atenção, percepção, compreensão, pensamento, conceitualização, capacidade de solucionar problemas e a função da linguagem” (Dal’ Evedove; Fujita, 2013, p. 63) -, Psicologia Cognitiva e pela inteligência Artificial, apontando para os novos modelos que a atividade de recuperação da informação passaria a adotar (Almeida *et al.*, 2007). Nesse sentido, “o acesso à informação deixa de ser somente voltado pela estrutura do Sistema – base de dados – e passa também a preocupar-se com ‘o como satisfazer as necessidades de informação e como esta é percebida pelo usuário’” (Almeida *et al.*, 2007, p. 21).

No que se refere ao nível micro, é importante destacar que este fornece suporte do ponto vista epistemológico ao paradigma cognitivo macro, além de suas diversas correntes teóricas que o influenciam e formam novos paradigmas cognitivos micros aplicados a CI, tais como: paradigma cognitivo behaviorista, paradigma cognitivo funcionalista, paradigma cognitivo estruturalista (Silva; Farias, 2013, p. 47), os quais serão descritos brevemente a seguir.

De acordo com Silva e Farias (2013, p. 48), no campo da Ciência da Informação, o uso do behaviorismo se deu a partir de elementos como: estudo de usuários da informação, sistemas de recuperação da informação e usabilidade, os quais também influenciam nos sistemas de recuperação da informação. No que tange aos estudos de usuários, o “paradigma cognitivo behaviorista tem sido bastante aplicado para conceber comportamentos de busca, acesso e uso da informação pelo usuário, assim como para compreender o planejamento, organização e os serviços dos centros de informação”. No que se refere aos sistemas de recuperação de informação, destaca-se o foco no “indivíduo a partir de processos psicológicos com olhar da organização e tratamento da informação, com vistas a uma recuperação eficiente e eficaz (Nascimento, 2006)”.

De acordo o pensamento de Dias (2003, p. 29 *apud* Costa; Ramalho, 2010, p. 106), a "usabilidade é uma qualidade de uso de um sistema, diretamente associada ao seu contexto operacional e aos diferentes tipos de usuários, tarefas, ambientes físicos e organizacionais". A autora acrescenta que "a usabilidade está ligada, também, desta vez de modo indireto, ao diálogo na interface com a máquina e à capacidade de alcance dos usuários acerca de seus objetivos de interação com o sistema".

No que se refere ao paradigma cognitivo funcionalista, existem três percepções fundamentais a partir de três autores: Malinowski, Merton, Von Bertalanffy. A perspectiva de Malinowski destaca a satisfação de uma necessidade cultural, como base em uma sistema de crenças, nesse sentido, "o paradigma cognitivo funcionalista na CI prima pela ideia de que todo centro de informação deve satisfazer necessidades de informação dos usuários" (Silva; Farias, 2013, p. 49).

Merton (1957), por sua vez, destaca a existência de um sistema baseado em funções manifestas e funções latentes. As funções manifestas são "[...] aquelas consequências objetivas que contribuem ao ajuste e adaptação do sistema as quais são pretendidas e reconhecidas pelos participantes no sistema". Já as funções latentes podem ser definidas como sendo "[...] aquelas que não são nem pretendidas nem reconhecidas [pelos participantes no sistema]".

Aplicada ao paradigma cognitivo funcionalista da CI, as concepções de Merton se estabelecem a partir de uma função manifesta que se configura nos estudos sobre centros de informação (e sua equipe) no desenvolvimento de práticas de mediação, gestão, planejamento, implementação de serviços, uso de tecnologias, entre outras atividades, assim como em estudos sobre as funções dos sistemas de recuperação de informação, e a partir de uma função latente que consiste em investigar como os usuários acessam, usam e se apropriam da informação, e quais necessidades e nível de satisfação confirmam diante dos serviços e práticas do centro de informação (Silva; Farias, 2013, p. 49).

No caso da terceira perspectiva, a partir de Von Bertalanffy:

[...] criador da Teoria Geral dos Sistemas (TGS), também chama de Teoria Sistêmica da Informação ou ainda de novo funcionalismo, que conceitua sistema como um conjunto de elementos em interação. (BERTALANFFY, 1977). Araújo (2009) indica que a teoria sistêmica tem sido abordada na Ciência da Informação em duas grandes perspectivas: a primeira, em nível macro, está relacionada às teorias funcionalistas a respeito da função da

informação na sociedade e a segunda se relaciona com o desenvolvimento das teorias sobre os sistemas de informação (Silva; Farias, 2013, p. 49).

Em relação ao paradigma cognitivo estruturalista, este é baseado nas ideias de Lévi-Strauss (1967), em que um modelo deve oferecer um caráter de sistema considerando que: todo modelo deve pertencer a um grupo de transformações (grupo de modelos); previsão de como reagirá o modelo em caso de modificação de um elemento; é necessário que o modelo seja construído de tal modo que seu funcionamento possa explicar todos os fatos observados.

No Campo da Ciência da Informação, esse paradigma influencia o desenvolvimento de estudos sobre:

[...] processos de informação; entre fluxos de informação; entre procedimentos para gestão da informação; as relações entre atividades de organização e tratamento da informação; interação entre usuário e centro de informação; relações entre usuários e profissionais da informação (Silva; Farias, 2013, p. 49).

É importante destacar que esse paradigma foi criticado como sendo reducionista, idealista e a associal: “É essa visão reducionista que é criticada por Bernd Frohmann, que considera o paradigma cognitivo não só como idealista, mas também como associal” (Silva; Farias, 2013, p. 44). Portanto as críticas de Frohmann foram responsáveis por inaugurar o paradigma social, de acordo de Capurro (2003, p. 7), nas quais o autor afirma que os usuários e suas necessidades não são consideradas, reduzindo o usuário a "sujeito cognoscente encapsulado". Capurro (2003) acrescenta que Frohmann aponta que esse paradigma “relega a um plano inferior os processos sociais de produção, distribuição, intercâmbio e consumo de informação, indicado somente por seus efeitos nas representações de geradores de imagens atomizadas”.

Além disso, são identificados mais dois marcos históricos do surgimento do paradigma social: a conferência I CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science, que aconteceu em 1992, na Finlândia, de acordo com Moreira e Duarte (2016), e a obra de Jesse Shera. O referido paradigma social, atualmente, é representado pelas teorias de Bernd Frohmann, Birger Hjørland e Albrechtsen, Rafael Capurro e Søren Brier (Capurro, 2003). Capurro afirma que diversas ferramentas e práticas das ciências sociais e da filosofia vêm sendo utilizadas

pela CI, dentre elas: análise de discurso, análise de domínio, hermenêutica e redes sociais. Seguindo com Moreira e Duarte (2016, p. 172):

Bernd Frohmann (2008) endossa os estudos do paradigma social, na medida em que critica o conceito mentalista. Por este, a informação é tida como algo presente na mente do indivíduo a partir da leitura de um texto ou por acesso através de outros meios, desprezando os “aspectos sociais, públicos, econômicos e culturais da informação.

Birger Hjørland pode ser considerado um dos principais representantes desse paradigma, ao qual se refere como paradigma sociocognitivo. O autor propõe uma abordagem que redefine o conceito de informação ao priorizar a análise de domínio, enfatizando suas dimensões social, histórica e cultural. Embora essa perspectiva já estivesse presente nos trabalhos de Jesse H. Shera — que compreendia a informação como social e culturalmente determinada —, Hjørland sistematiza essa compreensão ao centrar sua teoria nas comunidades de pensamento ou de discurso, como será explicitado a seguir:

Hjørland (1995, 1997) expõe sua teoria afirmando, primeiramente, que a unidade de análise da Ciência da Informação é formada pelos campos coletivos de conhecimento ou domínios de conhecimento concernentes às suas comunidades discursivas (*discourse communities*). Estas comunidades não são entidades autônomas, mas distintas construções sociais compreendidas por indivíduos sincronizados em pensamento, linguagem e conhecimento, e constituintes da sociedade moderna. Naturalmente, concatenadas às dimensões culturais e sociais (Nascimento, 2006, p. 31).

Segundo afirma Hjørland (1997), as comunidades discursivas podem ser identificadas em uma tessitura científica, acadêmica ou profissional que se estabelecem em estruturas de comunicação e publicação, tipos de documentos, terminologias específicas e estruturas informacionais particulares (estas estruturas informacionais desenvolvem processos de organização do conhecimento, padrões de cooperação, formas de linguagem e comunicação, sistemas de informação, literatura e sua distribuição e critérios de relevância (Silva; Farias, 2013, p. 50).

Almeida *et al.* (2007, p. 23) destacam a existência de seis características de uma comunidade discursiva:

- 1) metas comuns, explícitas em documentos ou por conhecimento tácito; 2) mecanismos participativos, efetivadas por meio de uma forma de intercomunicação, seja ela por encontros, correspondência, etc; 3) troca de informação usando mecanismos para provimento de informação como o aumento da capacidade produtiva; 4) estilos específicos, uma comunidade discursiva utiliza mais de um estilo de comunicação para o alcance de seus objetivos;

5) terminologia especializada e 6) alto nível de especialização, possui membros com alto nível relevante de conhecimento.

Além disso, conforme Araújo (2017, p. 12), citando Tennis (2012), existiriam dois tipos de análise de domínio: “a descritiva (utilizada pelos pesquisadores para desenvolverem suas pesquisas em seus respectivos campos) e a instrumental (utilizada pelos desenvolvedores de sistemas de informação e sistemas de recuperação da informação)”.

Capurro (2003), por sua vez, destaca o desempenho ativo dos usuários em cada contexto cultural, tendo em vista, é impossível que um indivíduo seja apartado de sua própria cultura, nesse sentido, não há como estudarmos os fenômenos de interesse da Ciência da informação sem considerar que ambos estão inseridos em uma sociedade.

[...] só tem sentido falar de conhecimento como informativo em relação ao pressuposto conhecimento e compartilhado com os outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo” (Marcial *et al.*, 2007, p. 4).

De acordo com o Capurro (2003, p. 3):

[...] hermenêutica como paradigma da ciência da informação postula justamente a diferença entre pré-compreensão, oferta de sentido e seleção, tomando como marco de referência, não a pré-compreensão de um sujeito ou usuário isolado, mas a de determinada comunidade assim como a de um campo específico de conhecimento e/ou de ação no qual o usuário já está implícito ou explicitamente conectado. Nesse sentido, o paradigma hermenêutico é próximo da semiótica, assim como do construtivismo e da cibernética de segunda ordem.

Em consonância com essa proposta, Dal' Evedove e Fujita (2013, p. 71-72) destacam, fazendo menção à obra de Shera (1980), que, para esse autor, no paradigma pragmático e social, “a informação é tratada como matéria-prima básica que permite a geração de conhecimento”, sendo que “este último incorporado/inerente a um sujeito cognoscente”. Nesse sentido, quando se trata da geração de novos conhecimentos, essa atividade, “depende da assimilação de um sujeito e, conseqüentemente, de seu compartilhamento com outros”, tendo em vista que “os paralelos dependentes – informação e conhecimento – apenas passam a ser funcionais quando utilizados e compartilhados no meio social” (*Ibid.*, p. 71-72). Ou seja, no que se refere a dimensão social, vale destacar, ainda de acordo com Dal'

Evedove e Fujita (2013, p. 71-72), que “o conhecimento e o conhecimento prévio dos sujeitos estão entrelaçados, de modo que essa rede social que os sustentam assegura o existir humano”. Desse modo, entende-se que a realidade é socialmente construída (Berger; Luckmann, 1985).

Para Capurro (2003 p. 9), Søren Brier (1992, 1996, 1999) foi responsável por expor a ideia sobre “como a semiótica de Charles S. Peirce (1839-1914) ligada à cibernética de segunda ordem, leva ao que Brier chama de “cibersemiótica”, a qual considera a relação entre signo, objeto e intérprete como dinâmico e adaptável a diversos contextos”. Essa cibersemiótica, conforme Capurro, pode ser entendida como uma “hermenêutica de segunda ordem que amplia o conceito de interpretação para além do conhecimento humano relacionando o a todo tipo de processo seletivo”.

Por fim, é possível afirmar que o paradigma social evidencia, de acordo com Dal' Evedove e Fujita (2013, p. 72, “a recuperação dos elementos subjetivos dos usuários para a definição do desenho dos sistemas de recuperação, considerando sua visão de mundo”. Nesse sentido, “a Ciência da Informação volta-se para um enfoque interpretativo, centrado no significado e no contexto social do usuário e do próprio sistema de recuperação da informação” (*Ibid.*, p. 72).

Disto isso, é possível observar que cada paradigma tem suas particularidades, em algum momento se distanciam um dos outros e em outros se complementam, e que o paradigma social emerge como forma de:

[...] preencher lacunas e contribuir na construção de novos conhecimentos, pois além de observar o usuário como ponto central, busca construir a informação de forma coletiva e interacionista observando as diversas possibilidades de domínio e interpretação, e promovendo autonomia aos usuários da informação em termos de escolhas e, principalmente, nos processos de uso, apreensão e apropriação de informação (Silva; Farias, 2013, p. 53).

Concordando com Matta (2010 p. 130 *apud* Goulart; Kafure, 2021, p. 1), “tão importante quanto estudar o objeto ‘informação’ é o estudo daqueles que a utilizam”, por esse motivo, o campo dos estudos de usuários será abordado a seguir.

5.3 Estudo de usuários

Estudos de usuários são investigações desenvolvidas sobre o que os indivíduos precisam, em termos de informação, ou então, para identificar se as

necessidades informacionais por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo contempladas de forma efetiva (Figueiredo, 1994).

Para Pinto e Araújo (2019, p. 16), os “estudos de usuários se consolidaram como disciplina nas graduações de Arquivologia e Biblioteconomia, e como um subcampo de pesquisa da Ciência da Informação”. Importante dizer que, de acordo com Costa e Ramalho (2010, p. 9), usuário se trata de “indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”. Esses estudos consideram, conforme Costa e Ramalho (2010, p. 9), desde levantamentos de uso de fontes de informação em bibliotecas e arquivos e também pesquisas mais complexas voltadas para o desenvolvimento de sistemas ou ampliação dos conceitos estudados, “em busca do entendimento sobre os processos de demanda, necessidade, busca, uso, produção e disseminação de informações pelas pessoas ligadas ou não às instituições”.

A literatura indica duas origens dos estudos de usuários de bibliotecas e da informação (Figueiredo, 1994). O primeiro deles aconteceu, de acordo com Tanus (2014), e segundo Berti e Araújo (2017), na década de 1930, quando o governo da cidade Chicago precisou conhecer os seus novos moradores, imigrantes de várias partes do mundo, e frente a isso, também buscavam oferecer a eles, por meio da biblioteca da Universidade de Chicago, informações para sua adaptação à nova cidade em que estavam morando.

De acordo com Tanus (2014, p. 147), nesse período, “as pesquisas realizadas eram voltadas para o hábito de leitura, fontes de informação utilizadas, frequência e uso dos serviços oferecidos pelas bibliotecas”, os quais serviam como diagnósticos para instituições de pesquisas, e esses estudos, que tiveram início na Universidade de Chicago, “embora possam ser considerados como os primeiros da área de ‘Usuários da Informação’, concentravam-se em uma perspectiva quantitativa, tendo em vista que o principal instrumento de coleta de dados eram os questionários fechados” (*Ibid.*, p. 147).

Já o segundo marco foi em 1948, na Conferência da *Royal Society* de Londres, onde a reflexão estava pautada na necessidade da busca e do uso da informação por técnicos e cientistas no período da Guerra Fria. Segundo Berti e Araújo (2017, p. 391), é a reflexão sobre o valor da própria informação compreendida em seus fluxos, resultados e efeitos, que indica o tratamento sob diferentes aspectos sobre os sistemas de informação e os usuários desses sistemas. Tanus (2014 p. 147)

afirma que nesse evento foram apresentados dois importantes estudos: “um sobre o comportamento na busca da informação de duzentos cientistas britânicos que serviam em órgãos do governo, universidades e institutos particulares, e o outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres (CHOO, 2003)”.

Continuando com Tanus (2014), em 1958, há outro marco no campo de estudos de usuários, que é a Conference on Scientific Information, que aconteceu em Washington.

Os cientistas das ciências experimentais e os técnicos ainda constituem o foco das pesquisas, mas agora a direção das pesquisas voltava-se mais para a questão do comportamento desses grupos. Sobre esses estudos, González Teruel (2005) e Araújo (2012) destacaram a importância desses estudos para o desenvolvimento dos sistemas de recuperação da informação e para qualificação dos hábitos de informação de cientistas e técnicos. Dentre as contribuições desses estudos houve uma maior identificação de quais canais e fontes de comunicação eram utilizados, e com qual frequência, quais canais de comunicação eram preferidos para determinados grupos de pessoas (Tanus, 2014, p. 148).

Já na década de 1960, Tanus (2014, p. 148) destaca outra mudança: a inserção dos cientistas sociais, bem como suas técnicas e métodos, tendo em vista o desenvolvimento “de determinadas disciplinas sociais, com aumento da publicação da área e a criação dos centros de documentação voltados” para os referidos cientistas, estudos esses que foram “financiados por grandes associações científicas e profissionais, como, por exemplo, *American Psychological Association* e *Johns Hopkins Center for search in Scientific Communication*”.

Já na década de 1970, houve uma ampliação do público-alvo estudado, com o surgimento do *Centre for Research on User Studies* (CRUS), na Universidade de Sheffield, com destaque para o estudo intitulado *Information Needs and Services in Social Services Departments*, demarcando o antes e o depois dos estudos de usuários da informação. De acordo com Tanus (2014, p. 148), o referido centro de pesquisa “contribuiu para a ampliação do público-alvo estudado, novas metodologias, realização de cursos de formação, publicação especializada e pesquisas orientadas para a ação e para a melhoria prática dos profissionais e dos sistemas”. Segundo Ferreira (1996), esses estudos podem ser qualificados como estudos tradicionais, o que caracterizou a chamada “abordagem tradicional dos estudos de usuários da informação” (Tanus, 2014, p. 148).

De acordo Costa e Ramalho (2010, p. 100), há uma figura que identifica as fases de evolução dos estudos de usuários entre os períodos entre o final da década de 1940 até o início de 2000, o qual é apresentado a seguir:

Quadro 2 - Fases de evolução dos estudos de usuários

DÉCADA	FASES DE EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 1940	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários ; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
1970	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho
1990	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional , que define como as pessoas necessitam /buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaço de trabalho e vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional , quanto para a avaliação de satisfação e desempenho , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Fonte: Ferreira (2002 *apud* Costa; Ramalho, 2010, p. 100).

Sobre isso, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 50) defendem que identificar esses estudos sobre os usuários possibilita:

[...] conhecer hábitos, comportamentos, motivações, atitudes, opiniões, expectativas, desejos, necessidades, demandas e satisfação das pessoas em relação à interação do indivíduo na produção, acesso e uso da informação". O estudo de usuários abre um canal de comunicação entre as unidades prestadoras de serviços de informação e os seus usuários e, por isso, pode contribuir para encorajá-los a tornarem suas necessidades conhecidas e a assumirem alguma responsabilidade para que essas necessidades sejam satisfeitas pela unidade prestadora de serviços de informação.

Portanto é fundamental que o prestador de serviços de informação conheça as necessidades dos usuários, assim como os elementos mencionados na citação anterior, de modo que, a partir dos estudos de usuários, essas necessidades possam ser previstas ou gerar adaptações dos serviços e produtos informacionais prestados, com base na realidade dos usuários.

Neste sentido, Sanz-Casado (1993) apresenta cinco objetivos dos estudos de usuários: 1) conhecer hábitos e necessidades dos usuários, a fim de tornar os centros de informação mais adequados às suas carências; 2) tornar os centros de informação capazes de atender a um maior número de demandas; 3) oferecer treinamento aos usuários, de modo a conhecer seus hábitos e necessidades; 4) identificar, nos sistemas de informação, os pontos fracos que necessitam de reforma; e 5) conhecer os grupos de pesquisa, com o propósito de fornecer a informação necessária e de forma eficiente (Goulart; Kafure, 2021, p. 2).

Em termos de Brasil, o foco nos estudos de usuários tem início no século XX, interesse esse motivado pelos bibliotecários de Bibliotecas Públicas, quando estes passaram ter interesse em como e o que as pessoas liam e qual o uso faziam das bibliotecas de modo geral. De acordo com Cunha *et al.* (2015), isso acontecia porque os bibliotecários acreditavam que seus usuários poderiam representar o universo de suas pesquisas.

No campo de estudos de usuários, de acordo com Capurro (2003), existem três tipos diferentes de abordagens que estão interligadas a cada um dos paradigmas da ciência da informação, que são: a abordagem tradicional, a alternativa e a social. Tanus (2014, p. 146-149) associa a abordagem tradicional com a história dos estudos de usuário que abrange o período de 1930 a 1975.

Essa abordagem tradicional, também conhecida como positivista, ou ainda “estudos de uso” (Araújo, 2017, p. 218), teve seu surgimento no começo dos estudos de usuários e consolidou-se como um paradigma hegemônico por muito tempo. Para Silva (2014, p. 242), “esse paradigma defende que há algo, uma espécie de objeto físico, que um emissor transmite a um receptor com a menor interferência externa possível”. Em relação a abordagem tradicional, Berti e Araújo (2017, p. 391) sinalizam que esta:

[...] compreende a informação como objetiva, aplicada especialmente na avaliação de coleções, indicadores de uso e sistemas de informação, relacionada a “dado”, em que os significados e importância estão em si

mesmos... [ela] dimensiona melhor a informação de forma técnica e quantitativa, a partir de tipos ou fontes de informação relacionados a taxas demográficas e perfil de usuários, desconsiderando a identificação real dos significados e impactos pessoais e sociais da informação.

Para Costa e Ramalho (2010, p. 11), a abordagem tradicional, “compreende os estudos sobre como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados”, e esses estudos consideram os usuários apenas como informantes, o que significa que eles não são foco do estudo, e muito menos a interação entre os usuários e os sistemas de informação, focando apenas na localização das fontes de informações.

Tanus (2014, p. 148) afirma que, nessa abordagem, a informação era entendida como “um ente externo ao usuário, um elemento objetivo, existente a priori, da qual o usuário faz uso de acordo com sua necessidade”, ou seja, o usuário é entendido como sujeito passivo. A autora faz uma analogia com produtos à venda em supermercados, nos quais “o usuário e/ou cliente seleciona, compra e faz uso do produto/informação que já está pronto para ser levado” (*Ibid.*, p. 148). Assim, de acordo com Ferreira (1996, p. 3), “a informação, nesse contexto tradicional, existe em um mundo ordenado e é capaz de ser descoberta, definida e medida”. Então, a abordagem tradicional, de acordo Rolim e Cendón (2003, p. 2), “se caracterizava por estudos voltados ao sistema, com enfoque ao suporte ou às ferramentas (tecnologias), com dados quantitativos como número de empréstimos, de consultas, circulação de periódicos e análises de questões de referência”.

Obviamente, grandes contribuições são advindas desses estudos. Numerosos sistemas de catalogação e indexação foram desenvolvidos para melhorar a recuperação da informação. Acesso a inúmeras bases de dados bibliográficos, não-bibliográficos e de textos na íntegra é um fato. Criteriosos métodos de divulgação e treinamento para o uso dos serviços implementados foram também desenvolvidos com objetivo de sanar dificuldades e divulgar melhor os serviços, mas devido o que ocorre em uma sociedade tão rica e com necessidades tão diversificadas de informação como a atual, estudos de usuários exclusivamente com os enfoques aqui delineados já não se mostram suficientes (Ferreira, 1996, p. 5).

Araújo (2010 *apud* Goulart; Kafure, 2021, p. 3) destaca que o campo de estudos de usuários caracteriza-se por ser empirista e fazer uso, “principalmente, [de] métodos quantitativos, a fim de averiguar padrões e regularidades no comportamento dos usuários”. Já Berti e Araújo (2017, p. 392), por sua vez, afirmam que “a abordagem tradicional, foi suplantada pela abordagem alternativa, que surgiu como

crítica ao modelo tradicional por considerar os usuários apenas como processadores da informação”.

Em relação à abordagem alternativa, há um enfoque nos usuários, bem como em suas individualidades, isto é, na forma como se comportam, como fazem buscas e usos das informações para satisfazer suas necessidades, além de terem liberdade para criarem o que precisam juntos ao sistema de informação ou contexto que estão situados, ainda que se trate de contextos em que haja limitações socioculturais, políticas e econômicas (Costa; Ramalho, 2009). Nessa abordagem, “os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão esquecidos no modelo tradicional – são amplamente valorizados” (Ferreira, 1996, p. 5). Portanto, conforme Figueiredo (1999), o indivíduo ganha uma posição ativa nesse debate.

Berti e Araújo (2017, p. 392) afirmam que esta abordagem é também chamada de cognitiva ou de estudos de comportamento informacional, e que as primeiras contribuições teóricas surgiram na década de 1970. No entanto, Baptista e Cunha (2007, p. 173) consideram que o início das contribuições surgiram na década de 1980.

De acordo Pinto e Araújo (2019, p. 18), essa abordagem “tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano”. Para Ferreira (1996, p. 6), outro aspecto importante “é o fato de as necessidades de informação mudarem no tempo e dependerem do indivíduo que as buscam”, dessa forma, “os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente”.

A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência (Ferreira, 1995, p. 6).

Ferreira (1996, p. 5) afirma que, nessa perspectiva, a informação é entendida como um produto da observação, atividade extra fundamental para “se tratar das discontinuidades percebidas no tempo e no espaço. A informação é conceitualizada como o sentido criado em um momento específico no tempo e no espaço por um ou mais indivíduos”. Importa destacar, ainda, que, em relação a essa abordagem, surgiram os seguintes modelos, de acordo Pinto e Araújo (2019, p. 18): “valor

agregado”, de Robert Taylor (1986); “estado anômalo de conhecimento”, de Belkin (1980); “Sense-Making” ou “construção de sentido”, de Brenda Dervin (1998); “comportamento informacional”, de Thomas Wilson (1981, 2000), entre outros.

É importante destacar que, em conformidade com Pinto e Araújo (2019, p. 18-19):

Gasque e Costa (2010, p. 27) identificaram as seguintes características nessa abordagem centrada nos indivíduos: “reconhecimento da subjetividade resultante de uma realidade que não transmite significado constante”; a adoção de certa perspectiva construtivista que compreende o conhecimento como algo “construído pelas relações humanas” por meio da linguagem que se desenvolve numa comunidade e num contexto, sendo os usuários pessoas ativas com objetivos e preferências, cujo comportamento informacional irá variar conforme a situação, o sistema passa a ser considerado um dos elementos de contexto social amplo; o centro é o aspecto cognitivista e a individualidade. O novo momento exige novas orientações metodológicas que privilegiam os métodos qualitativos de coleta e análise de dados. E o termo comportamento informacional passa a ser recorrente nas pesquisas cognitivistas.

Na primeira década do XXI, de acordo com Tanus (2020, p. 152), “o comportamento informacional e os estudos de usabilidade nos sistemas de informação também passam a ser trabalhados”, além de contribuírem “para o entendimento da interação do usuário com os sistemas automatizados bem como para detectar a satisfação do usuário ao executar tarefas impostas pelo sistema” (*Ibid.*, p. 152).

Conforme Oliphant (2021), as realidades emergentes, tais como a pandemia de covid-19, têm desafiado os pesquisadores da Biblioteconomia e Ciência da Informação a repensarem o potencial e, sobretudo, as restrições da atual abordagem centrada no comportamento informacional dos usuários.

A ênfase no indivíduo, muitas vezes, considerado como um ser com lacunas a serem preenchidas com informações também se mostrou insuficiente para compreender os fenômenos de demanda, necessidade, busca, uso e disseminação de informações. Um pensamento simplista que desconsidera a complexidade da mente humana. O ato de conhecimento é tomado como um processamento apenas de somatório de dados. Alguns pesquisadores passaram a considerar os aspectos das relações entre as pessoas em seus respectivos contextos para estudarem os fenômenos informacionais. Além disso, foram ultrapassados os limites dos grupos profissionais e acadêmicos, e a vida cotidiana passa a ser considerada. Esses são elementos da abordagem social dos estudos de usuários (Pinto; Araújo, 2019, p. 21).

De acordo com Berti e Araújo (2017, p. 392), a abordagem alternativa no primeiro momento, não desenvolveu a perspectiva das Práticas Informacionais, mas

o conceito foi explorado posteriormente por autores como Savolainen (1995) e Tajla (1997), a partir do início da década de 1990. Em diálogo com Hjørland (2002), Capurro (2003), Rendón Rojas (2005) e Frohmann (2008), consideram que a “informação” como objeto de estudo contempla não apenas aspectos físicos e cognitivos, mas também o social.

Savolainen (1995) antecipou e fortaleceu a abordagem social, ao introduzir o conceito de “*everyday life information seeking*” (ELIS), destacando que as práticas informacionais estão intimamente ligadas ao modo de vida e ao contexto sociocultural dos sujeitos. Portanto, o referido conceito mostra que a busca de informação ocorre não só em contextos profissionais ou acadêmicos, mas também no cotidiano, enraizada no modo de vida das pessoas.

Dessa forma, Savolainen (1995) contribui para abordagem social, no sentido de fortalecer a noção de que a informação deve ser entendida como prática social, influenciada por valores, cultura, classe social, condições socioeconômicas e hábitos de grupos, novamente considerando a vida cotidiana como espaço legítimo de investigação informacional.

Para Tajla (1997), conceitos como informação, necessidade e relevância não são dados objetivos nem subjetivos, mas construções sociais. Dessa forma, destaca-se o papel das práticas discursivas e coletivas na constituição do significado da informação, tendo em vista que a abordagem social, defendida pela autora, aponta que a informação só pode ser compreendida no âmbito de interações coletivas e intersubjetivas, deslocando o foco do indivíduo isolado para a rede de discursos e práticas sociais.

Os autores citados acima deslocaram o foco da Ciência da Informação da visão individualista e cognitiva para uma visão social, cultural e intersubjetiva, consolidando o que hoje chamamos de abordagem social e práticas informacionais. Portanto, de acordo com Rocha e Gandra (2018, p. 568), surge uma nova compreensão sobre os conceitos correntemente trabalhados nos estudos de usuários, tais como “a informação, as necessidades de informação e os critérios de relevância”, os quais podem ser entendidos como construções sociais. Entretanto, “não se trata apenas de refazer o conceito individualmente, mas eles só adquirem sentido entrelaçados entre si”.

Vale destacar que a noção de práticas informacionais se vincula ao paradigma social, tendo em vista que envolve assunto mais amplo para além da informação,

auxiliando no desenvolvimento da abordagem sociocultural nos estudos de usuários, a qual proporciona que “conceitos, teorias e métodos de diferentes disciplinas das Ciências Humanas e Sociais vão sendo sucessivamente inseridos na Ciência da Informação sem abalar sua autonomia científica” (Nunes; Carneiro, 2019, p. 165).

Diante disso, Araújo (2020) menciona que Caidi, Allard e Quirke (2010) enfatizam também as barreiras e dificuldades de acesso à informação desde a perspectiva de práticas informacionais, destacando barreiras estruturais (de língua, de tecnologia) e sociais (isolamento, valores culturais, dificuldades de comunicação). Essa abordagem, por sua vez, está voltada para o caráter socialmente construído da informação e suas dimensões políticas, econômicas, culturais, jurídicas, tecnológicas e outras, sob as quais já existem e se constituem fenômenos informacionais na sociedade. O Araújo (2020) aponta que existem várias teorias desenvolvidas dessa abordagem e que os estudos das práticas informacionais são parte das teorias que pertencem a essa abordagem. Em conformidade com Rocha e Gandra (2018, p. 573):

A perspectiva sugere que (i) o usuário não é totalmente determinado pelo contexto, nem totalmente alheio a ele, portanto, o usuário interpreta e altera a influência contextual; (ii) o significado da informação que existe no documento é interpretado pelo usuário; (iii) o usuário é um ser social que constrói o coletivo e é por ele construído e (iv) o acesso e o uso da informação não são apenas uma ação cognitiva, mas também uma ação emocional, cultural, contextual.

Com isso, Tanus (2020) afirma que o eixo dos estudos se desloca das fontes e sistemas, assim como da noção de que os usuários realizam tarefas isoladas com suas necessidades e comportamentos informacionais, e o foco passa a ser os “sujeitos diversos em meio a sua vida social, na complexidade do ambiente social e virtual”, podendo haver mudanças nos conceitos trabalhados, nos indivíduos, nos ambientes, na cultura e na inserção do social.

Araújo (2020, p. 28) sistematizou as principais abordagens de estudos de usuários, comparando-as sob diversos aspectos epistemológicos, como na figura reproduzida abaixo:

Figura 2 – Modelos de estudos de usuários da informação

	Estudos de uso	Comportamento Informacional	Práticas informacionais
Modelo teórico	Positivismo e Funcionalismo	Behaviorismo e Cognitivismo	Etnometodologia e construtivismo
Concepção de usuário de informação	Dados sociodemográficos	Sujeito com lacuna de informação	Indivíduo que atua sobre o social e recebe influência do social
Principais conceitos	Relevância, sistema de informação, demanda, necessidade, requisito	Necessidade, busca, uso, lacuna	Significado, ação, cultura, identidade
Métodos de estudo	Indicadores quantitativos e correlação de Variáveis	Análise de linha do tempo e recomposição de Tarefas	Identificação de significados e percepção do social e cultural
Metodologia de pesquisa	Quantitativa por meio de questionários	Entrevistas descritivas e Categorização	Entrevistas interpretativas e grupos focais
Objetos empíricos mais estudados	Cientistas e agentes governamentais	Ambiente empresarial e laboral	Vida cotidiana, saúde, lazer, cultura

Fonte: Araújo (2020, p. 28).

O entendimento sobre quem são os usuários e como se relacionam com a informação tornou-se ainda mais complexo no contexto da pandemia, quando práticas de busca, acesso e uso se deslocaram para o ambiente digital. Nesse sentido, os estudos de usuários dialogam com a noção de práticas informacionais, que será explorada no próximo capítulo, como forma de compreender não apenas o comportamento individual, mas também as dimensões sociais e culturais do uso da informação em bibliotecas universitárias.

6 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Esse capítulo aborda a temática das práticas informacionais, quais foram os estudos que contribuíram para a sua formação no campo da Ciência da Informação, seus conceitos, teorias e modelos, bem como sua relação com o cenário das bibliotecas universitárias.

6.1 Construção do conceito de práticas informacionais

Rocha, Duarte e Paula (2017, p. 39) citam Savolainen (2007) ao mencionarem o conceito de práticas informacionais “como adequado para investigar e descrever fenômenos relacionados à busca, ao uso e ao compartilhamento da informação”. Os fenômenos citados são influenciados por fatores contextuais e sociais, no sentido de que, no que se refere ao contexto, “é considerado como um elemento constitutivo das ações dos sujeitos e, ao mesmo tempo, por elas constituído a partir de uma relação dialógica. O individual e o social também são considerados como interdependentes” (*Ibid.*, p. 39).

Para Araújo (2017), a proposição do estudo em torno do conceito de “práticas informacionais” teve seu início com intelectuais das Ciências Sociais, consolidando diversas escolas ou tradições de pesquisa que se organizaram em torno de determinadas convicções. Para a fundamentação deste tópico, serão abordados autores como Lallement (2004), Corcuff (2001) e Bourdieu (1972).

Araújo (2017) discute diferentes abordagens teóricas nas Ciências Humanas e Sociais para entender a realidade social. O autor cita Lallement (2004), o qual sistematiza três posturas intelectuais: teorias focadas no ordenamento social (culturalismo, funcionalismo, estruturalismo), teorias que examinam contradições sociais (marxismo, pós-marxismo, historicidade) e perspectivas voltadas para a construção social (pragmatismo, interacionismo, etnometodologia). Já Corcuff (2001), também citado pelo autor, aborda as oposições clássicas (idealismo/materialismo, sujeito/objeto, coletivo/individual) e identifica movimentos que buscam superá-las, com predominância das estruturas sociais (a partir de autores como Elias, Bourdieu, Giddens) ou das interações (a partir de autores como Berger e Luckmann, Schutz etc.).

No que se refere a Bourdieu (1972), este autor distingue três modos de construção do conhecimento científico: fenomenológico (interacionismo simbólico, etnometodologia), objetivista (marxismo, estruturalismo) e praxiológico. A abordagem praxiológica de Bourdieu (1996) busca superar as limitações do subjetivismo e objetivismo, propondo o conceito de habitus, que integra socialização e individualização. O habitus, como movimento entre o estruturado e o estruturante, é fundamental para entender as práticas informacionais, que se situam na tensão entre disposições sociais coletivas e elaborações individuais. É justamente a abordagem praxiológica de Bourdieu que fundamenta o conceito de “práticas” presente na expressão “práticas informacionais”.

O conceito de habitus, formulado por Bourdieu e retomado por Araújo (2017), é central no entendimento da articulação entre estrutura social e ação individual. Trata-se de um conjunto de disposições que, simultaneamente, socializa e individualiza os sujeitos: por um lado, manifesta-se nas categorias de julgamento e ação compartilhadas por aqueles que vivenciam condições sociais similares; por outro, assume caráter singular na medida em que cada indivíduo, a partir de sua trajetória única, internaliza uma combinação própria de esquemas de percepção e prática.

No que se refere às práticas informacionais, Araújo (2017) afirma que o conceito de habitus oferece um instrumento analítico capaz de apreender o caráter relacional dessas dinâmicas, apontando que os modos de atribuir sentido à informação, reconhecer necessidades e validar fontes são concomitantemente construídos por referenciais coletivos e por experiências individuais. Desse modo, estudar as práticas informacionais implica compreender o tensionamento permanente entre normas socialmente partilhadas e estratégias pessoais de apropriação, negociação ou rejeição dessas normas, o que permite observar como o coletivo constitui o individual e, inversamente, como o individual contribui para a (re)produção do social.

De acordo com Rocha e Paula (2019, p. 7), autores como Cox (2012), Harlan (2012) e Isah (2012) relatam que, no campo da Ciência da Informação, as práticas informacionais se apropriam de teorias das Ciências Sociais. Rocha e Paula (2019, p. 7) acreditam no “propósito comum que a crença de que as práticas são a unidade básica de análise do social”. Cada autor explana seus pontos de vista; no caso de Cox (2012), é sugerida a adoção do termo “informação em práticas sociais” para se

referenciar à apropriação das teorias da prática pelos estudos de usuários, com o intuito de explorar como as atividades informacionais são “tecidas” através das práticas sociais.

Rocha e Paula (2019) citam Harlan (2012) ao destacarem que as práticas informacionais, apesar de “permeadas por dimensões sociais, culturais e históricas”, não são estáticas, mas se transformam com o passar do tempo, com a evolução das comunidades. Nesse sentido, torna-se fundamental reconhecê-las como práticas situadas em um contexto temporal específico. Além disso, enfatiza-se ainda que o conhecimento deve ser entendido como uma construção discursiva mediada pela interação entre sujeitos, sendo, portanto, situado tanto social quanto temporalmente, e profundamente ancorado nos espaços físicos que o configuram e dos quais também se torna constitutivo.

Rocha e Paula (2019, p. 8) retomam Isah (2009) e Harlan (2012), os quais, por sua vez, argumentaram que as pesquisas sobre práticas informacionais se estruturam em quatro principais contextos, entre os quais se destacam o ambiente de trabalho — como hospitais, hidrelétricas e organizações — e o ambiente acadêmico — abrangendo laboratórios, universidades e escolas.

Nunes e Carneiro (2019, p. 158) retomam Frohmann (2008) e destacam que o autor aponta que a Ciência da Informação é uma prática social. Por isso, ao estudar a relação entre o usuário e a informação, é importante levar em conta as experiências, as condições de trabalho e as comunidades às quais essa pessoa pertence. Nesse sentido, o conceito de práticas informacionais ajuda a fortalecer abordagens socioculturais dentro dos estudos teóricos e metodológicos da área.

Se, para Savolainen (2007), toda ação prática relacionada à informação é uma prática social, para Marteleto (1995, p. 192) as práticas sociais são práticas informacionais, na medida em que “[...] significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização [...]” (Rocha; Paula, 2019, p. 7).

Nunes e Carneiro (2019, p. 162) apontam que as práticas sociais e informacionais não acontecem de forma isolada, mas se formam em um contexto mais amplo e estruturado. Nesse sentido, os indivíduos têm autonomia para “identificarem, buscarem, avaliarem e compartilharem informações levando em conta suas

motivações profissionais ou pessoais, no entanto, estas se encontram também subjacentes a construtos sociais mais amplos”.

Em concordância com a argumento acima, Cruz (2021) afirma que, na contemporaneidade, os hábitos diários, como por exemplo usar o celular logo no início da manhã para conferir novas conversas e notícias recebidas no mensageiro instantâneo instalado no celular, como no WhatsApp, Instagram e o Facebook. Ao longo do dia, mais conferências da tela e mais tempo ocupado se comunicando, informando e sendo informado. Para Cruz (2021), cada sujeito que acessa a um aplicativo e/ou site voltado à formação de redes sociais está envolvido em uma prática informacional ou em várias práticas informacionais. Para Berti (2021, p. 256):

[...] as práticas informacionais são a ação informacional no seu sentido mais amplo que perpassa a vida social e o cotidiano do sujeito, segundo a qual o sujeito não operaria apenas quando possui uma necessidade de informação, mas em toda ação informacional, relacionada a uma relação dialógica com a informação, tecendo aspectos pragmáticos, dentro de um continuum.

Berti e Araújo (2017, p. 394) afirmam que as pessoas, ou usuárias da informação, na busca de informação do seu cotidiano, não agem somente quando têm uma necessidade, mas em toda ação informacional, relacionando a essa ideia ao “conceito de informação como pragmático, humanístico, baseado em relacionamentos, interações, linguagens convencionadas, marcadas pelo social construído reciprocamente”. Os autores destacam que a informação, sendo mais abrangente, isto é, não sendo apenas restrita por um fator externo que ajusta adequadamente às necessidades, como no comportamento informacional, “pois há um conjunto de fatores humanos, pessoais, individuais, coletivos que determinam sua aderência, de maneira que suas características são microsociológicas, isto é, propondo-se em analisar o nível micro para chegar ao macrosocial” (Berti; Araújo, 2017, p. 396).

6.2 Modelo de prática informacional da busca de informação na vida cotidiana (*Everyday Life Information Seeking – ELIS*)

De acordo com Rocha *et al.* (2017, p. 42), a partir da década de 1990, surgiram questionamentos sobre a busca e o uso da informação, que tinham como objetivo a “superação da abordagem cognitiva presente em modelos de

comportamento informacional”. Dentre esses questionamentos, destaca-se o estudo de Reijo Savolainen (1995) acerca da busca por informação na vida cotidiana.

Goulart e Kafure (2021), retomando Savolainen (1995), apontam que o modelo proposto apareceu a partir da constatação de que as pesquisas sobre necessidades, busca e uso da informação têm se concentrado, predominantemente, no âmbito profissional, encobrindo a atenção dedicada às práticas informacionais desvinculadas do trabalho. Entretanto, esse tipo de prática também se revela significativa para a compreensão da relação dos sujeitos com a informação. Diante disso, o autor propõe a abordagem voltada à busca de informação no contexto da vida cotidiana, denominada *Everyday Life Information Seeking* (ELIS).

Rocha *et al.* (2017, p. 42), citando Savolainen (2006), apontam que o interesse inicial da investigação tinha como base verificar de que modo os “fatores sociais, culturais e psicológicos” influenciam as pessoas na escolha e no uso de determinadas fontes de informação em situações do cotidiano. O outro incentivo estava relacionado ao “desenvolvimento de questões terminológicas” nos estudos sobre busca de informação, bem como à importância de destacar a busca de informação na vida cotidiana em comparação àquela voltada ao contexto laboral. Nesse sentido, Savolainen (1995) ressalta que ambas as modalidades — busca de informação no cotidiano e busca de informação relacionada ao trabalho — devem ser compreendidas como complementares, ainda que o modelo por ele proposto não evidencie a segunda de forma explícita.

O referido paradigma contém dois elementos principais: (1) modo de vida e (2) domínio da vida, ambos considerados condições básicas para constatar que as questões voltadas para a busca de informação não estão relacionadas ao trabalho. Para Savolainen (1995, p. 261-262) o modo de vida se refere ao ambiente no qual estão associados os fatores sociais e culturais, segundo a teoria do habitus de Bourdieu (1984), que define habitus como “[...] um sistema socialmente e culturalmente determinado de pensamento, percepção e avaliação, internalizado pelo indivíduo”. Dessa forma, o autor reitera que o habitus direciona as escolhas cotidianas, tendo em vista que o modo de vida é representado pela ordem das coisas – sendo a manifestação prática do habitus, nas quais refere-se às escolhas feitas pelos sujeitos a respeito das tarefas cotidianas e é executada pela “administração do tempo entre trabalho e lazer; pelos modelos de consumo pertencentes a bens e serviços e pelos hobbies” (Rocha *et al.*, 2017, p. 43).

No que se refere à etapa do domínio da vida, esta é representada pela preparação para resolução de problemas cotidianos, em conformidade com os próprios valores, a fim de manter as coisas em ordem. Para isso, a busca de informação tem papel significativo. Essa etapa é constituída de quatro principais tipos de domínio de vida, que são os seguintes: 1) o domínio da vida cognitivo-otimista, que se caracteriza pela forte confiança dos indivíduos na obtenção de resultados positivos frente à resolução de problemas; 2) o domínio da vida cognitivo-pessimista, o qual parte do entendimento de que determinados problemas não podem ser solucionados de forma satisfatória, mesmo quando há uma busca sistemática por informações; 3) o domínio da vida afetivo-defensivo, que apoia-se em uma visão otimista quanto à resolução de problemas; entretanto, os sujeitos que nele se inserem tendem a evitar elementos que possam evidenciar riscos de fracasso; e, por fim, 4) o domínio da vida afetivo-pessimista, que é composto por indivíduos que não confiam em suas próprias habilidades para enfrentar os problemas cotidianos e, por isso, evitam investir esforços para modificar tal condição (Rocha *et al.*, 2017).

Rocha *et al.* (2017) apontam que Savolainen (1995) menciona que os domínios de vida modificam e são modificados pelo comportamento de resolução de problemas dos indivíduos que ocorrem por meio de três etapas: (1) “avaliação da importância do problema”; (2) “seleção de fontes e canais de informação”; e (3) “orientação à busca de informações práticas”. Nesse sentido, “projeto de vida, situações problemáticas do cotidiano e fatores situacionais são elementos que direcionam a busca de informação no domínio da vida”. Vale ressaltar que o modelo trabalha com valores e atitudes; capital material; capital social; capital cultural e cognitivo e situação de vida atual, ou seja, todo um conjunto de fatores que influenciam, a um só tempo, o modo de vida e o domínio de vida.

Com base nessas premissas, Savolainen (1995) desenvolveu um estudo empírico que foi baseado em entrevistas temáticas com dois grupos de sujeitos finlandeses – professores e industriais - que tinha como finalidade entender e comparar suas práticas na busca de informação na vida cotidiana. A seleção desses grupos foi justificada pela diferença admitida em seus níveis de escolaridade, bem como em seus capitais social e cultural. Os industriais eram identificados como pertencentes à classe trabalhadora, com menor nível educacional, enquanto os professores constituíam a classe média, com maior nível de escolaridade. Os resultados evidenciaram diferenças significativas entre os modos de vida dos dois

grupos; não obstante, também se verificaram variações dentro do mesmo grupo. Dessa forma, mesmo indivíduos pertencentes à mesma classe social, com níveis de educação semelhantes, condições de trabalho semelhantes e interesses similares, apresentaram comportamentos distintos em relação à busca de informação (Rocha, *et al.*, 2017). Na sequência, será abordado o assunto sobre as práticas informacionais no contexto da pandemia da covid-19 em bibliotecas universitárias, tema dessa dissertação.

6.3 Práticas informacionais no contexto da pandemia da covid-19 em bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias podem ser entendidas como espaços físicos que dão suporte à comunidade acadêmica na realização de atividades e na criação de novos conhecimentos, além de oferecem acesso impresso e eletrônico ao seu acervo, e diversos serviços, como consulta presencial e interação com instruções presenciais (Kang *et al.*, 2022, p. 2). De acordo Kang *et al.* (2022, p. 2), os estudos sobre bibliotecas universitárias tendem a situá-las “como um espaço de aprendizagem e socialização, onde a aprendizagem colaborativa e a interação e o engajamento da comunidade podem ocorrer”. No contexto da covid-19, “a maioria dos prédios das bibliotecas foi temporariamente fechada nos primeiros meses”, em decorrência do isolamento social.

No contexto na pandemia, as bibliotecas universitárias brasileiras e internacionais tiveram suas práticas informacionais cotidianas afetadas, interferindo, assim, nas buscas, acesso e apropriação do conhecimento do público acadêmico e externo. Isso aconteceu devido à recomendação dos organismos internacionais de saúde, nacionais e Ministério da Educação no Brasil, pois o mundo estava passando por um período da pandemia da covid-19 e, como medida de prevenção à saúde, principalmente no lockdown, as bibliotecas universitárias suspenderam o atendimento dos seus usuários. Com isso, as BU passaram por desafios ao transformarem a prestação de serviços, que até então eram presenciais, para a modalidade online, como também as que já ofereciam tipos de serviços de maneira híbrida, adaptaram essa forma de prestação de serviços para suprir as necessidades informacionais de seus usuários.

Desde o fechamento completo até a reabertura, há um amplo espectro de práticas, como a reconfiguração ou remoção de móveis e a limitação do acesso a salas de estudo em grupo para atender aos requisitos de distanciamento social (Farne et al., 2021; Scoulas et al., 2021), políticas de abertura parcial e distanciamento social (Kang et al., 2022, p. 2).

Kang et al. (2022) abordaram o resultado de uma pesquisa com 42 bibliotecas acadêmicas chinesas, consideradas, em sua maioria, de dupla primeira classe, estando entre as 500 melhores do mundo. Os autores afirmam que as bibliotecas e, conseqüentemente as universidades vinculadas a elas, tendem a estarem muito bem equipadas do ponto de vista infraestrutural e tecnológico, além de receberem suporte financeiro e seus bibliotecários terem autonomia para adotarem novas ferramentas e técnicas bibliotecárias, como também desenvolverem serviços inovadores que gerem engajamento nas comunidades virtuais. Os resultados dessa pesquisa podem oportunizar aplicação de novos modelos de atendimento em outras bibliotecas universitárias que possam estar passando por período de transição.

Kang et al. (2022, p. 9) apontam que as bibliotecas universitárias chinesas antes da pandemia “apresentavam características de serviços mistos online e offline” devido as inovações tecnológicas, de forma que as práticas informacionais na busca, acesso e apropriação da informação dos seus usuários já vinham sendo modificadas, e com a pandemia da covid-19, principalmente, durante o *lockdown*, diversos serviços e produtos presenciais foram suspensos e precisaram ser adaptados. Dentre os serviços e produtos presenciais suspensos encontram-se: circulação de materiais físicos, empréstimos e devoluções; multas por atraso e prazos prorrogados, consultas e serviços de referência, aquisição de coleções impressas, compra presencial de livros, diminuindo expressivamente o volume de materiais físicos adquiridos; uso do espaço físico da biblioteca, com suspensão de salas de estudo, áreas coletivas e atendimento presencial, Workshops, cursos e orientação para usuários.

Dessa forma, surgiram obstáculos no desenvolvimento das práticas informacionais dos usuários, que, até então, seguiam padrões tradicionais dentro da comunidade acadêmica. Para evitar que essas mudanças comprometessem o acesso ao conhecimento, as bibliotecas universitárias chinesas passaram a adaptar e oferecer os seguintes serviços: consultas e referência online, pois os bibliotecários passaram a atender via plataformas digitais e chat com inteligência artificial; treinamentos e instruções em alfabetização informacional feito por meio de plataformas como Zoom, Tencent Meeting, Blackboard, entre outras; empréstimo e

devolução sem contato, pois serviços como “clique e retire” e envio de livros pelo correio foram implantados ou reforçados; aquisições digitais com o aumento de e-books, bases de dados e uso de programas DDA (Aquisição Orientada pela Demanda) e o PDA (Programas de Aquisição Orientada pelo usuário), substituindo a compra presencial; acesso remoto ampliado com o uso intensivo de VPNs *Secure Sockets Layer Virtual Private Network*⁷ e sistemas como CARSI⁸, para garantir acesso a bases de dados fora do campus; entrega digital de documentos e fortalecimento do empréstimo entre bibliotecas em formato eletrônico; expansão dos repositórios institucionais e acesso aberto, enriquecendo coleções digitais com materiais locais e temporários.

Portanto, as atividades físicas tradicionais foram paralisadas (circulação, consultas presenciais, compras físicas, uso do espaço), enquanto os serviços digitais se expandiram rapidamente, garantindo apoio ao ensino, à pesquisa e a aprendizagem mesmo em confinamento.

Nas bibliotecas universitárias chinesas, o aprimoramento de serviços informacionais vinha sendo readaptado já antes da pandemia, com a inserção de métodos inovadores voltados ao engajamento ativo dos usuários. Nesse procedimento, destacam-se os programas de *Patron Driven Acquisition* (PDA) (Programas de Aquisição Orientada pelo usuário) e *Demand Driven Acquisition* (DDA) (Aquisição Orientada pela Demanda), que transportam ao leitor um papel decisório na formação da coleção de materiais impressos, autorizando seu empréstimo diretamente em livrarias consorciadas online e sua subsequente devolução à biblioteca. A filosofia implícita do modelo – “Você lê, eu compro; você é o tomador de decisões” –, separando com a lógica tradicional de aquisição centrada exclusivamente no bibliotecário, ao mesmo tempo em que aumenta a circulação e responde de maneira mais imediata às demandas informacionais dos usuários (Kang *et al.*, 2022).

Na pandemia da covid-19, essa inovação foi particularmente notável. As barreiras de acesso às coleções físicas e aos espaços das bibliotecas incentivaram a adoção de serviços de “contato zero, como o clique e retire e a entrega domiciliar de

⁷ Em português, significa Rede Privada Virtual Secure Sockets Layer.

⁸ CARSI (China Education and Research Computer Network Federated Authentication and Resource Sharing Infrastructure) é um mecanismo baseado em shibboleth e single sign-on (SSO) para acesso remoto desenvolvido pela China Education and Research Network (consultar https://www.carsi.edu.cn/index_en.html). Mais de 50 bancos de dados comerciais oferecem acesso remoto ao CARSI, como Springer, EBSCO, Emerald, IEEE, RSC etc.

livros”. Nesse cenário, o PDA/DDA não apenas garantiu a continuidade do acesso, como também redefiniu as práticas informacionais ao fortalecer o protagonismo do usuário e demonstrar a capacidade das bibliotecas de se adequarem a contextos de crise. Dessa forma, o modelo evidencia como a inovação em bibliotecas transcende a dimensão tecnológica, constituindo-se como prática social e informacional que reposiciona a instituição no ambiente contemporâneo, ao conciliar a preservação da função pública da biblioteca com a flexibilidade exigida pela conjuntura pandêmica (Kang *et al.*, 2022, p. 3).

É importante destacar outro modelo de inovação tecnológica que havia antes mesmo da pandemia, apontado por Kang *et al.* (2022). O estudo constatou que 5 bibliotecas acadêmicas chinesas já disponibilizam robôs de referência com inteligência artificial 24 horas por dia, 7 dias por semana, para seus usuários. Todas as bibliotecas fecharam seus balcões de referência e suspenderam as consultas presenciais no início da pandemia e no período de reabertura antecipada. Os serviços de referência continuaram a fornecer assistência online remotamente por meio de serviços de chat e e-mail já estabelecidos durante o horário regular da biblioteca, ou até mesmo em horários mais longos, para responder às consultas de referência dos usuários e interagir com os usuários online. No entanto, apenas o uso da inteligência artificial não supriu as demandas dos usuários.

Já o estudo de Brine e Knight (2021) destaca as bibliotecas acadêmicas do Reino Unido, em especial, da *Montfort University* e do *Imperial College London*. Antes da pandemia, as práticas informacionais dos usuários dessas bibliotecas universitárias conciliavam entre recursos impressos e online. A comunidade acadêmica buscava informações em livros físicos disponíveis nas bibliotecas, direcionando aos e-books como alternativa de apoio, principalmente pela facilidade de acesso remoto e pela versatilidade de uso. O hábito de busca de informação estava intensamente ancorado no espaço físico da biblioteca, onde o acesso ao acervo impresso, os serviços de referência e a interação direta com bibliotecários eram elementos centrais no processo de ensino e pesquisa.

Para Brine e Knight (2021), com o fechamento dos campi em 2020, esse modelo foi abruptamente interrompido, impossibilitando o acesso às centenas de milhares de itens físicos, o que obrigou os usuários a reconfigurarem suas práticas. Nesse novo cenário, os livros eletrônicos e, particularmente os eTextbooks (livros-

texto eletrônicos)⁹, tornaram-se a principal fonte de informação, exigindo estratégias de consulta exclusivamente digitais. Esse movimento gerou novos desafios: licenças restritivas que limitavam o número de acessos simultâneos, preços elevados e a indisponibilidade de muitos títulos essenciais em formato eletrônico, sobretudo nas áreas de humanidades e artes. Nesse sentido, Brine e Knight (2021 p. 387) apontam que “apenas 10% dos títulos acadêmicos atuais estão disponíveis como e-books (Secker *et al.*, 2019)”.

Do ponto de vista dos bibliotecários, a adaptação também foi marcada por dificuldades operacionais e orçamentárias. A rápida migração para o digital exigiu a implementação de serviços emergenciais, como a digitalização sob demanda, a retirada controlada de livros impressos, e até o envio de itens físicos por correio. Além disso, o uso intensivo de modelos de aquisição mediados — como o *Demand Driven Acquisition* (DDA) e o *User Activated Acquisition* (UAA) —, transferiu parte do processo de seleção para os próprios usuários, tornando suas escolhas decisivas para formação das coleções, assim como nas bibliotecas universitárias chinesas destacadas por Kang *et al.* (2022). Apesar da transição ter fortalecido a centralidade no usuário, também cresceu a complexidade da gestão bibliotecária, já que decisões de compra ocorreram sob pressão de tempo e de orçamento (Brine; Knight, 2021).

Tanto usuários quanto bibliotecários enfrentaram restrições significativas: os primeiros lidaram com a frustração de não encontrarem determinados títulos em formato digital e precisaram adaptar seus hábitos de estudo e pesquisa a novos recursos e ferramentas online; já os segundos, enfrentaram sobrecarga de trabalho, necessidade de renegociação constante com fornecedores e dificuldades em oferecer serviços e produtos de forma eficiente diante de modelos de licenciamento caros e restritivos (Brine; Knight, 2021).

Em resumo, a pandemia acelerou o processo de digitalização das bibliotecas e transformou as práticas informacionais. Se antes os usuários transitavam entre o físico e o digital, durante a pandemia passaram a depender quase integralmente dos recursos eletrônicos, desenvolvendo maior autonomia na busca e no uso da informação. Para os bibliotecários, o desafio foi conciliar a manutenção do acesso

⁹ ETextbooks são versões digitais de livros didáticos acadêmicos, geralmente ofertadas por fornecedores especializados que permitem acesso remoto e simultâneo a títulos essenciais para cursos e listas de leitura. Durante a pandemia, eles foram adquiridos como alternativa aos livros impressos, principalmente quando os modelos de licença de ebooks tradicionais (como acesso de um único usuário) não atendiam às necessidades de toda a comunidade acadêmica (Brine; Knight, 2021).

com a gestão de recursos limitados, em um cenário de crise e pressão por respostas rápidas e soluções inovadoras, de acordo com Brine e Knight (2021).

Conforme mencionado anteriormente, as bibliotecas universitárias federais brasileiras tiveram que passar por mudanças em termos de atendimento ao público, (re)organização fruto de normativas dadas pela OMS em virtude da pandemia covid-19. Nesse sentido, foram implementados atendentes virtuais que solicitaram treinamentos e capacitações de usuários nos ambientes digitais.

Como promotoras do desenvolvimento de competências em informação, as BU atuam de modo a aprimorar em seus usuários as competências e habilidades necessárias na busca de informações confiáveis, além de saber selecionar, obter e usar as informações, obtidas com ética e responsabilidade. A esse respeito, Mata e Casarin (2018, p. 2) afirmam que:

As práticas e ações educacionais realizadas por bibliotecários, sobretudo aquelas voltadas para a competência informacional, têm muito a contribuir para o aprendizado dos indivíduos no que diz respeito ao universo informacional e aos seus processos, preparando-os para agregar valor aos conhecimentos adquiridos ao longo de sua formação. Sendo assim, os profissionais bibliotecários devem atuar tendo em vista sua responsabilidade social, visando cooperar com a formação de cidadãos conscientes de seus direitos e deveres, responsáveis pela construção da cultura informacional.

De acordo com Kern (2020), com o intuito de se aproximar mais dos usuários, no período pandêmico, as bibliotecas universitárias tiveram que oferecer atendimentos, cursos, capacitações, divulgar eventos e opções culturais, ocupar espaço nas redes e mídias sociais, atualizar as bases de dados e repositórios institucionais, em modalidades virtuais à distância e atuar em teletrabalho. Essa iniciativa resultou em um grande aumento no uso de livros eletrônicos que puderam ser adquiridos por bibliotecas, além das assinaturas de bibliotecas virtuais de acesso a e-books que ofereciam um acervo técnico qualificado.

No Brasil, também tivemos adaptações significativas nas bibliotecas nacionais. Lessa (2021, p. 333) destacou que as bibliotecas utilizaram redes sociais, como o Facebook, para ofertar seus serviços e produtos, facilitando a interlocução entre bibliotecas e seus usuários. Além disso, a autora também ressaltou a necessidade de atualização constante das competências em informação e comunicação dos profissionais atuantes em bibliotecas, a fim de expandir com maior qualidade a disponibilização dos seus serviços, criando espaços de estímulo ao

diálogo com e entre seus usuários. A autora comentou, ainda, que o Sistema Integrado Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí ofertou minicursos por meio da plataforma Google Meet para a comunidade interna e externa à Universidade, sobre temas como comunicação científica, pesquisa em base de dados, normas e padrões para trabalho científico com a finalidade de que a Biblioteca continuasse exercendo sua função social em tempo de distanciamento físico.

De acordo com Paula, Silva e Woida (2020, p. 9), em pesquisa no website da Biblioteca Central da Universidade Federal do Acre, foi verificado que não foi criada nenhuma ação de oferecimento de serviço e produto informacional à comunidade acadêmica em tempo de pandemia do covid-19, como treinamentos virtuais, Webinar, palestras, oficinas, dentre outros. No website também não consta agendamento para atendimento ao usuário, nem informativos a respeito de serviços e produtos que a comunidade acadêmica pode solicitar online ou da interrupção de recebimentos de livros emprestados antes da pandemia. As autoras também não identificaram a data inicial de quando a BU interrompeu o fornecimento de seus serviços e produtos informacionais à comunidade acadêmica e a sociedade em geral, e que em tentativa de contato como a referida biblioteca por e-mail, não obtiveram resposta.

Já no caso do Sistema de Bibliotecas da Unicamp da Universidade Estadual de Campinas (SBU), foi desenvolvido um Plano de Contingência para assegurar a continuidade de suas atividades essenciais de apoio ao ensino, pesquisa e extensão. As medidas contemplaram a migração dos atendimentos para meios remotos, como WhatsApp, Telegram, chat e videoconferências, além da renovação automática de empréstimos e a instalação de caixa de devolução 24 horas. Houve também a ampliação do acervo digital, com a incorporação de mais de 20 mil e-books voltados especialmente às bibliografias básicas dos cursos de graduação. Somam-se a essas ações a produção e divulgação de conteúdos digitais em redes sociais e plataformas institucionais, a realização de treinamentos, oficinas e palestras virtuais pelo Programa de Competência em Informação e a adaptação dos espaços da Biblioteca Central César Lattes, com protocolos de biossegurança. Ademais, destacam-se as ações culturais e de incentivo à leitura em formato virtual, incluindo lives, contação de histórias, exposições e visitas virtuais. Tais iniciativas reafirmaram o papel social, cultural e científico da biblioteca universitária no enfrentamento da crise sanitária (Eliel *et al.*, 2022).

Para citar outro exemplo importante, temos as bibliotecas universitárias que compõem a Universidade Federal do Pará. De acordo com Paula, Silva e Woida (2020), a maioria delas está localizada no campus Belém, enquanto as demais se distribuem nos campi de outros municípios. Essas bibliotecas adotam o Sistema Pergamum e seus acervos estão integrados em um catálogo único, disponibilizado online. O SIBI/UFPA disponibiliza a comunidade acadêmica, e à sociedade em geral, serviços de informação como o catálogo online do acervo das bibliotecas da UFPA; Portal de Periódicos da Capes (CAPES); Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD); Repositório Institucional (RIUFPA); Portal do Livro Aberto; Biblioteca Digital de Monografias; bases de dados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT); Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); e outras bases de dados e serviços e produtos disponíveis na internet. No website do SIBI/UFPA, de acordo com as autoras, é informado o horário de abertura e fechamento, bem como a relação de todas as bibliotecas universitárias com seus respectivos responsáveis. Destaca-se ainda que, ao acessar o website, os canais de comunicação (WhatsApp) e as redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter e canal no YouTube), além desses recursos informacionais, o SIBI/UFPA possui o direcionamento para blogs, canal Youtube e revistas da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Outro aspecto que chama atenção no SIBI/UFPA é o Plano de contingência - covid-19, especificando todas as regras de cuidados e segurança conforme as orientações das autoridades sanitárias e as recomendações do Grupo de Trabalho da UFPA sobre o Novo Coronavírus, bem como os procedimentos para atendimento ao usuário que devia ser agendado, e ainda se destaca o atendimento virtual via Facebook, Instagram, WhatsApp e Fale Conosco. Além disso, no Plano de Contingência é informado que as BU adotariam o distanciamento social com as seguintes orientações aos usuários: limitar o número de pessoas dentro da BC; manter dispenser de álcool em gel pelos ambientes da BC; obrigatoriedade de uso de máscara ao entrar na BC; e ainda a higienização dos ambientes e do acervo. O website da SIBI/UFPA é bem sinalizado quanto à disponibilização dos serviços e produtos oferecidos online, como ficha catalográfica; Guia de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos; Portal de Periódicos CAPES; Repositório Institucional; Biblioteca Digital de Monografias; Portal do Livro Aberto, como também consta a relação dos treinamentos, oficinas, eventos e lives que foram realizadas pelo SIBI/UFPA em modalidade online.

Santos e Paiva (2020), em pesquisa sobre a “questão sobre acessibilidade digital, bibliotecas universitárias e a pessoa com deficiência em um mundo pandêmico”, na segunda seção, que trata de acessibilidade digital das pessoas com deficiência em bibliotecas durante o distanciamento social causado pela pandemia do coronavírus, destacam que foram observados dois grupos de usuários específicos quando se aborda o tema de acessibilidade em portais de bibliotecas universitárias, que são os das pessoas cegas e surdas.

Santos (2020 *apud* Santos; Paiva, 2020) observou em sua pesquisa, realizada na homepage da Biblioteca Central da UFPA, que existem barreiras que são encontradas por pessoas cegas no acesso à informação em ambientes digitais. A partir da análise do uso software WAVE e de testes práticos com usuários, foram verificados problemas como faltas de textos alternativos em imagens, links vazios e formulários incompletos, como também, falhas técnicas. O estudo apontou que as dificuldades ultrapassam as normas de acessibilidade, abrangendo aspectos de usabilidade, arquitetura da informação, clareza textual e domínio no uso de leitores de tela. Entretanto, essas dificuldades se tornaram mais evidentes com o distanciamento social na pandemia, quando os serviços digitais passaram a ser praticamente a única via de acesso às bibliotecas.

Já no trabalho de Rosa e Cruz (2001 *apud* Santos; Paiva, 2020) destacam-se os desafios e possibilidades da inserção de pessoas surdas em ambientes informacionais digitais. No cenário da pandemia, o distanciamento físico foi parcialmente compensado pela aproximação digital, que possibilitou interações globais entre surdos de diferentes países, fortalecendo comunidades culturais e linguísticas. As bibliotecas, nesse contexto, despontam como espaços de disseminação de conteúdos acessíveis. Entretanto, persistem barreiras, como interfaces pouco adaptadas, faltas de recursos visuais amplos e a restrições decorrentes da dificuldade de muitos surdos com a língua portuguesa. Dessa forma, o estudo evidencia a necessidade de desenvolver interfaces que utilizem ícones e Línguas de Sinais como alternativas ao idioma escrito, incentivando a inclusão desse grupo minoritário.

Ainda relativo às dinâmicas que envolvem as práticas informacionais, Araújo (1998) salienta que nesse âmbito, podem se estabelecer barreiras informacionais que, por sua vez, se constituem em dificuldades de variadas naturezas que os usuários enfrentam nos momentos de busca, acesso e de uso da informação. Assim, esses

sujeitos podem encontrar dificuldades que poderão impedi-los de obter sucesso no atendimento de suas demandas.

Assim, as práticas informacionais, compreendidas em sua dimensão social e cultural, mostram-se fundamentais para que possamos analisar como as bibliotecas universitárias se reinventaram durante a pandemia, incorporando novas formas de mediação, serviços digitais e estratégias de competência em informação. Essas transformações não ocorreram apenas no plano global, mas também impactaram diretamente as bibliotecas brasileiras, conforme apontado nos estudos mencionados neste tópico, que precisaram adaptar seus serviços para atenderem usuários em um cenário de ensino remoto e de busca crescente por informação científica confiável.

Nesse contexto, destaca-se a experiência da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE) que, como uma das maiores bibliotecas universitárias do país, enfrentou o desafio de reorganizar seus serviços e produtos informacionais.

7 ABORDAGEM METODOLÓGICA DA PESQUISA

7.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa tem finalidade descritiva, pois busca identificar e caracterizar os serviços e produtos informacionais oferecidos pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a emergência sanitária da covid-19, entre os anos 2020 e 2022. Além disso, tem uma abordagem tanto qualitativa como quantitativa, pois se vale de entrevistas e da coleta de dados estatísticos.

Compreende-se que essa pesquisa é um Estudo de Caso que, de acordo com Gil (2002, p. 54), “Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos (um caso pode ser uma pessoa, uma organização, um município, uma entidade/órgão público etc.), de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Além disso, a pesquisa também pode ser caracterizada como uma pesquisa de métodos mistos (Crenswell; Crenswell, 2021).

Os métodos, as técnicas e os instrumentos de pesquisa que foram utilizados para atingir cada um dos objetivos específicos estão resumidos no quadro abaixo:

Quadro 3 – Métodos, técnicas e instrumentos de pesquisa

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MÉTODOS	TÉCNICAS DE COLETA	INSTRUMENTOS DE COLETA	TÉCNICAS DE ANÁLISE	FONTES
1. Identificar as necessidades informacionais dos usuários matriculados no curso de pós-graduação em Ciência da Informação no durante a pandemia de 2020 a 2022	Levantamento	Entrevista	Roteiro de Entrevista Semiestruturada Tabelas/Planilhas Questionários	Análise documental Análise qualitativas Análise quantitativa	Relatórios administrativos da BCE Entrevistas e questionários aplicados com os profissionais que atuam na BCE Entrevistas com os alunos da pós graduação em Ciência da Informação na pandemia
2. Descrever as dificuldades enfrentadas pelos usuários	Levantamento	Entrevista	Roteiro de Entrevista Semiestruturada	Análise qualitativa	Dados coletados da secretaria do PPGCINF

da pós-graduação em Ciência da Informação ao utilizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia de covid-19			Questionários Inteligência Artificial Manus	Análise quantitativa	Entrevistas e questionários aplicados com os profissionais que atuam na BCE Entrevistas com os alunos da pós graduação em Ciência da Informação na pandemia
3. Caracterizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, antes, durante e após a pandemia da covid-19 (2020-2022)	Levantamento	Entrevista	Roteiro de Entrevista Semiestruturada Tabelas/Planilhas Questionários	Análise de qualitativa Análise documental Análise quantitativa	Relatórios administrativos da BCE Entrevistas e questionários aplicados com os profissionais que atuam na BCE Entrevistas com os alunos da pós graduação em Ciência da Informação na pandemia
4. Descrever a transição dos produtos e serviços presenciais para a modalidade online da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia da covid-19 (2020-2022)	Levantamento	Entrevista	Roteiro de Entrevista Semiestruturada Tabelas/Planilhas Questionários	Análise qualitativa Análise documental Análise quantitativa	Relatórios Administrativos da BCE Entrevistas e questionários aplicados com os profissionais que atuam na BCE

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

7.2 Procedimentos metodológicos

Para compor os resultados da pesquisa, foi feito uso de uma abordagem de métodos mistos, com coleta sequencial de dados qualitativos e quantitativos. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, sendo que a primeira etapa consistiu em: entrevistas qualitativas com alunos que estavam matriculados no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNB, no período de 2020 a 2022, e entrevistas qualitativas com os profissionais que atuam na BCE, visando coletar informações sobre o processo de mudança ocorrido nos serviços e produtos de informação. A segunda etapa consistiu na coleta de dados dos usuários sobre os serviços oferecidos pela BCE no período imediatamente anterior à pandemia, no período do fechamento da biblioteca e na sua reabertura pós-emergência sanitária.

A seleção dos participantes se deu por meio de convite que foi enviado por e-mail. Para que tivessem acesso às informações da pesquisa, foi disponibilizado junto com o link do Roteiro de Entrevista, para os alunos de pós-graduação, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Apêndice E, e o mesmo foi feito com os profissionais que atuam da BCE. Foram selecionados os alunos de pós-graduação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação devido à facilidade de acesso a esses discentes e pelo possível interesse dos mesmos em participar de uma pesquisa em sua área de especialização.

Com vistas a conferir maior confiabilidade aos dados coletados, todas as entrevistas foram transcritas e analisadas, buscando identificar o grau de satisfação dos alunos e as dificuldades e soluções encontradas pelas equipes de profissionais que atuam na Biblioteca Central, na implementação dos novos serviços e produtos informacionais. Com relação aos dados sobre as prorrogações, os trancamentos e desligamento dos discentes, disponibilizados pela Secretaria da PPGCINF, foram tabulados e organizados em planilhas, com auxílio da Inteligência Artificial Manus, para facilitar a visualização e comparação entre os anos 2020 e 2023. A análise das entrevistas foi feita utilizando o método de análise qualitativa, seguindo os procedimentos propostos por Yin (2016, p. 200), que consistem em cinco etapas: (1) compilar, (2) decompor, (3) recompor (e arranjar), (4) interpretar e (5) concluir. Para isso, os dados foram codificados e comparados com uma matriz de análise, ou seja, com categorias de análise que compõem o modelo teórico, o qual foi definido como base do referencial teórico, na etapa da revisão sistemática de literatura.

Tendo definido os procedimentos de coleta de dados, e considerando o objetivo geral da pesquisa, que foi identificar as mudanças ocorridas na transição do presencial para o online, na oferta de produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, no atendimento aos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação, durante a pandemia da covid-19 (2020-2022), para garantir a compreensão do que foi proposto na pesquisa e uma melhor aproximação com o objeto de estudo, foram realizados dois pré- testes, os quais são identificados nessa dissertação como pré-teste 1 e pré- teste 2.

7.3 Aspectos éticos e fatores humanos

Essa pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em pesquisa da Universidade de Brasília, conforme diretrizes da Resolução 466/2012 e 510 de 2016 no Conselho Nacional de Saúde, cujo Parecer de Aprovação foi nº 7.185.484, aprovado em 3 de novembro de 2024. A pesquisa faz parte de trabalhos desenvolvidos a partir do grupo de pesquisa Fatores Humanos na Interação e Comunicação da Informação – FHICI, vinculado à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo principal é produzir estudos sobre “aspectos sociais e humanos na interação entre indivíduos, práticas informacionais, design universal, cooperação, inclusão, mediação e comunicação da informação”¹⁰.

De acordo com Hawkins (1993), Fatores Humanos podem ser definidos como o estudo das capacidades e limitações humanas no ambiente de trabalho. Trata-se da aplicação do conhecimento científico sobre as pessoas ao projeto dos sistemas que elas utilizam, com o objetivo de alcançar um desempenho eficiente, seguro e confortável. Além disso, o estudo busca compreender as interações entre o ser humano e os diversos componentes de um sistema, incluindo equipamentos, procedimentos, ambientes e outros indivíduos.

O termo “Fatores Humanos” envolve tanto as características individuais das pessoas — tais como percepção, memória, atenção e tomada de decisão - quanto os aspectos externos que afetam o comportamento, como condições ambientais, desenho de equipamentos, carga de trabalho e comunicação. Assim, os Fatores Humanos não se limitam à ergonomia física ou à psicologia cognitiva; eles abrangem

¹⁰ Informações disponíveis no Currículo Lattes da professora orientadora dessa dissertação (<http://lattes.cnpq.br/4609811632387529>).

uma abordagem sistêmica, na qual o ser humano é parte integrante e central do desempenho global de qualquer sistema, e englobam a educação fundamental do usuário, o seu treinamento na utilização de fontes, produtos e serviços de informação, o acesso a esses recursos, as condições laborais e o tempo disponível para a pesquisa de informações (Hawkins, 1993).

No caso dessa pesquisa, estão envolvidos os discentes do Programa de Pós-Graduação em Ciência da informação – que são usuários que “requerem informações especializadas” disponíveis em bibliotecas universitárias (Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p. 16-17) - e os profissionais atuantes na BCE – que, por sua vez, buscam oferecer as informações pela prestação de serviços e produtos informacionais de forma satisfatória.

Vale destacar que Resolução do Conselho de Administração nº 0051/2021 da UnB (UnB, 2021b) estabeleceu “o retorno gradual e seguro ao trabalho presencial”, considerando como atividades e áreas essenciais:

I - segurança; II - saúde; III - limpeza; IV - infraestrutura física, que inclui todas as atividades relacionadas ao patrimônio físico da UnB, incluindo obras, atividades de manutenção, a área de Tecnologia da Informação e Comunicação, e atividades correlatas; V - Biblioteca Central da UnB; VI - Restaurantes Universitários da UnB; VII - comunicação institucional.

Com isso, parte dos profissionais permaneceu em trabalho remoto mediante autodeclaração:

I - servidores que apresentem as condições ou fatores de risco descritos abaixo: a) idade igual ou superior a 60 anos; b) tabagismo; c) obesidade; d) miocardiopatias de diferentes etiologias (insuficiência cardíaca, miocardiopatia isquêmica etc.); e) hipertensão arterial; f) doença cerebrovascular; g) pneumopatias graves ou descompensadas (asma moderada/grave, DPOC); h) imunodepressão e imunossupressão; i) doenças renais crônicas em estágio avançado (graus 3, 4 e 5); j) diabetes melito, conforme juízo clínico; k) doenças cromossômicas com estado de fragilidade imunológica; l) neoplasia maligna (exceto câncer não melanótico de pele); m) cirrose hepática; n) doenças hematológicas (incluindo anemia falciforme e talassemia); e o) gestação e lactação. II - servidores na condição de pais, padrastos ou madrastas que possuam filhos ou que tenham a guarda de menores em idade escolar ou inferior, nos locais onde ainda es ver mantida a suspensão das aulas presenciais ou dos serviços de creche, que necessitem da assistência de um dos pais ou guardião, que não possuam cônjuge, companheiro ou outro familiar adulto na residência apto a prestar assistência; III - servidores na condição de pais, padrastos ou madrastas de crianças com comorbidades e/ou com dependentes com comorbidades que necessitem de assistência de um dos pais ou guardião, e que não possuam cônjuge, companheiro ou outro familiar adulto na residência apto a prestar assistência; IV - servidores na condição de pais, padrastos ou madrastas de crianças em férias escolares no período de excepcionalidade da pandemia

de Covid-19, que não possuam cônjuge, companheiro ou outro familiar adulto na residência apto a prestar assistência (UnB, 2021b).

A referida Resolução pode ser considerada como uma medida institucional que indica preocupação com os fatores humano envolvidos no cenário estudado nesta dissertação.

8 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

8.1 Pré-testes

O primeiro pré-teste foi realizado em sala de aula, por meio de uma representação do cenário fictício de uma biblioteca, sendo que o atendimento era feito a uma usuária com limitação visual, e os alunos da turma eram os observadores da cena. Já o segundo pré-teste foi realizado por meio do aplicativo Teams. Esses pré-testes foram realizados entre os anos 2023 e 2024 a fim de se determinar quais métodos seriam mais adequados à pesquisa.

8.1.1 Pré-teste 1

Neste pré-teste, foi desenvolvida uma simulação do atendimento de uma usuária como deficiência visual. Para auxiliar na compreensão do contexto fictício de simulação, foi solicitado a oito alunos da pós-graduação que participassem como observadores, e assim pudessem oferecer feedbacks dessa mediação de informação. O pré-teste foi realizado na disciplina Seminários em Comunicação e Mediação da Informação: aspectos sociais, emocionais e as práticas informacionais na diversidade. Após a simulação, foi solicitado aos observadores que respondessem a seguinte pergunta: “Como você se sente ao observar a mediação da informação da usuária com limitação com a bibliotecária de referência nesse processo de preencher suas necessidades informacionais?”. Essa pergunta foi o caminho para a verificação da assertividade ou não do pré-teste.

No entanto, conforme já explicitado, a realização dos pré-testes possibilitou compreender que houve vários tipos de barreiras enfrentadas pelo usuário com deficiência visual para ter acesso aos serviços e produtos informacionais, desde barreiras físicas, emocional e social. Além disso, foi possível perceber que o profissional que prestava o atendimento se sentiu desconfortável em fazer a mediação de forma assertiva.

8.1.2 Pré-teste 2

No segundo pré-teste, foram desenvolvidas três subdivisões, onde foram entrevistados dois profissionais da equipe da Coordenação de Auxílio aos usuários

que se divide em dois setores, Setor de Referência e Setor de atendimento aos usuários. Participaram das entrevistas um profissional do Setor de Referência e um participante do Setor de Atendimento aos usuários da BCE. Esses profissionais trabalharam na emergência sanitária. Também foram entrevistados dois estudantes do curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação que estavam matriculados no período dentre 2020 e 2022, durante a pandemia. Os profissionais foram entrevistados seguindo um Roteiro de Entrevista semiestruturada (Apêndice A), assim como os alunos de pós-graduação (Apêndice B). Considerando os procedimentos realizados acerca dos pré-testes, a finalidade era verificar, em termos das necessidades informacionais, se os questionamentos direcionadores da pesquisa estavam de fato coerentes, assim, respeitando as normativas acerca da autorização do Comitê de Ética, a seleção dos participantes reais, os questionários e as entrevistas, instrumentos eleitos para a produção de dados e as respectivas análises.

Os pré-testes serviram como forma de confirmar que a pesquisa estava seguindo o percurso apropriado.

8.1.3 Resultado do pré-teste com os profissionais que atuam na BCE

O segundo pré-teste foi realizado com profissionais da BCE, que trabalharam no período da pandemia da covid-19, e com os estudantes do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação no período de 2020 a 2022.

Com base nesse pré-teste, foram verificados vários aspectos, por exemplo, dificuldade na utilização das ferramentas digitais oferecidas pela Universidade de Brasília, dificuldade nas práticas informacionais digitais, na mediação dos serviços e produtos de informações para os usuários, barreiras tecnológicas na implementação dos novos serviços e produtos informacionais, para suprir as necessidades de informação dos seus usuários, e o excesso de demandas que precisavam ser respondidas em tempo hábil. Além disso, foi indicada a preocupação dos profissionais em seguir cumprindo com a missão da BCE, mencionada anteriormente (UnB, 2021).

A partir do que foi observado no pré-teste, foi identificada a necessidade de um estudo mais aprofundado sobre essas questões. Segue abaixo quadros com a síntese das respostas dos pré-testes:

Quadro 4 - Perguntas e respostas das entrevistas com os profissionais

1. Quais eram os responsáveis pelos serviços e produtos aos usuários no período de 2020, início da pandemia?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
Entrevistado 1 “Eram 8 responsáveis pelo serviço”.
Entrevistado 2 “Gestão compartilhada entre os setores diretamente que estavam preocupados com que os usuários da comunidade acadêmica tivessem suas demandas atendidas”.
2. Quais foram os serviços e produtos implementados para os alunos de pós-graduação durante a pandemia?
Entrevistado 1 “Atendimento online individualizado, chat em tempo real, treinamento online”.
Entrevistado 2 “Empréstimo emergencial; criação de serviço de atendimento individualizado agendado via <i>Teams</i> ; formulário de agendamento para orientação de pesquisa; treinamentos; capacitações ABNT; Pesquisa em base de dados; Currículo Lattes; todas em modalidade online”.
3. Quais foram os meios utilizados pelos pós-graduandos para recuperar informações nas pesquisas?
Entrevistado 1 “Bases de dados online e e-mail”.
Entrevistado 2 “Bases de dados online e e-mail”.
4. Como era o atendimento aos usuários da pós-graduação antes da pandemia?
Entrevistado 1 “Atendimento presencial, utilizávamos e-mails apenas para enviar informações dadas no presencial”.
Entrevistado 2 “Serviços que mais utilizavam era o atendimento no balcão para elaboração de

estratégias de pesquisa. As orientações de pesquisa; Treinamentos; Capacitações ABNT; pesquisa em base de dados; Currículo Lattes antes da pandemia eram presencial sem agendamento. Era mais fácil mediar a informação, devido ao contato visual, que tornava mais evidente a identificação de suas necessidades informacionais. Emprestávamos notebooks para os estudantes que são considerados de baixa renda e estão no programa de assistência estudantil, incluindo aí os alunos indígenas”.

5. Após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento dos seus usuários da pós-graduação?

Entrevistado 1

“Por meio do chat, marcações por e-mail e por formulários”.

Entrevistado 2

“Foi criado o serviço de atendimento individualizado com agendamento, preenchia-se o formulário para agendar um horário para orientação da pesquisa com o bibliotecário; Os treinamentos, capacitações que a gente tinha também além da ABNT, pesquisa em base de dados e currículo Lattes; identificadores científicos; todas essas capacitações foram mudadas para o virtual; Dificuldade na adaptação com as novas tecnologias, diferente da presencial que era uma demanda espontânea, que vinha dos usuários sem ser agendada e que passou a ser feito de forma remota por conta da pandemia, assim como na mediação da informação nas práticas informacionais nos serviços de referência, porque os usuários não sabiam identificar quais as necessidades de forma clara, o mediador não conseguia extrair e nem modelar junto com ele”.

6. Como vocês se organizaram para atender os usuários de pós-graduação na pandemia?

Entrevistado 1

“Criação de formulários para marcação de atendimentos individuais de pesquisa. Divisão de tarefas para produzir slides em formatos de treinamentos”.

Entrevistado 2

“Organização das equipes para criarem serviços e produtos informacionais para atender à comunidade acadêmica”.

7. Quais foram as dificuldades encontradas pela equipe responsável pelo atendimento dos usuários da pós-graduação?

Entrevistado 1
“Familiaridade com os sistemas de comunicação (Teams e formulário)”.
Entrevistado 2
“Falta de interação com universo da Biblioteca. Falta de capacitação para lidar com situação que envolvia isolamento social; demora em oferecer capacitações para os serviços online; dificuldade de atendimento aos usuários devido ao contexto e aos novos serviços automatizados. Dificuldade na adaptação com as tecnologias de um ambiente que era presencial e que era uma demanda espontânea que vinha dos usuários, para uma demanda que era agendada e que passou a ser feito de forma remota por conta da pandemia. Dificuldade na mediação da informação nas práticas informacionais dos serviços de referência, porque os usuários não sabiam identificar o que precisavam, quais as necessidades de forma clara, o mediador não conseguia extrair e nem modelar junto com ele. Excesso de demandas”.
8.Quais as dificuldades encontradas pelos usuários da pós-graduação nesse período?
Entrevistado 1
“Após superarem as dificuldades com os sistemas, não percebi dificuldades relevantes dos usuários”.
Entrevistado 2
“Dificuldades em mediar suas reais necessidades informacionais na orientação da pesquisa. Falta de equipamentos eletrônicos adequados para usufruir dos serviços prestados Problemas de informática, principalmente na transmissão nas capacitações”.
9. Quais foram as demandas dos usuários dos alunos de pós- graduação? Elas foram atendidas e de que forma?
Entrevistado 1
“As principais demandas eram de orientações para montar seus levantamentos de pesquisa. Foram atendidas por meio das ferramentas disponíveis (Teams e e-mail)”.
Entrevistado 2
“Necessitou de muitas capacitações. Por excesso de demanda da pós- graduação, demandou fazer capacitações gravadas. Eram ao vivo e síncronas, e o empréstimo emergencial foi considerado serviço essencial, primeiro para pós-graduação e depois

para a graduação”.
10. Após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos aos usuários da pós- graduação?
Entrevistado 1 “Os serviços presenciais voltaram, pois muitos estudantes estavam também presencial na UnB. Os serviços online foram mantidos para os estudantes que não estivessem na UnB naquele horário”.
Entrevistado 2 “Passou a atender presencialmente a pós- graduação de novo, mas manteve o serviço à distância. Forma híbrida. Ainda não tinha o atendimento de referência presencial. O empréstimo passou a ser de forma mais ostensiva. Limitação do empréstimo para docente e pós-graduação, ampliando para a graduação. A abertura parcial começou nas terças e e quintas-feiras em horários específicos, conforme a etapas de retomadas foi aumentando os dias”.
11. Após a abertura total da Biblioteca, os usuários da pós-graduação continuaram a procurar serviços e produtos de modo online ou presencialmente?
Entrevistado 1 “Continuaram em ambos os formatos”.
Entrevistado 2 “Os usuários da pós continuaram a procurar os serviços de produtos de modo online e presencial. Diminuição da procura pelo presencial depois da pandemia, mesmo com a abertura completa, o que se viu foi que eles preferiam agendar um horário para fazer isso remotamente. Maior quantidade de agendamentos online do que presencial para orientação de pesquisa”.
12. Como vocês avaliam a aplicação desses serviços e produtos para os usuários da pós- graduação?
Entrevistado 1 “Foi muito importante que a equipe tenha reagido rápido aos problemas. Os serviços online se mostraram eficazes e satisfatórios aos estudantes”.
Entrevistado 2 “O resultado foi satisfatório, realmente atendeu a questão de busca das necessidades

<p>informacionais dos usuários. Alguns pesquisadores de mestrado, doutorado, no trabalho final, faziam menção à Biblioteca, agradecendo a Biblioteca pela ajuda prestada na pesquisa. Então isso é bem interessante, ver que tinha um impacto positivo”</p>
<p>13. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as necessidades e a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Havia alguns formulários de avaliação, que apenas a chefia tinha acesso. Havia também os feedbacks dos próprios estudantes”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Foi feito um estudo de usuários para identificar as necessidades informacionais deles. Os usuários preenchiam o formulário por meio do Google Forms, tanto com questões objetivas quanto questões abertas indicando necessidades, sugestões, reclamações”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Como é possível observar, o Entrevistado 2 apresenta um conjunto de respostas mais aprofundado do que o Entrevistado 1, mas as respostas de ambos são concordantes nos aspectos principais. Os entrevistados concordam que os serviços prestados durante a pandemia foram satisfatórios, apesar das dificuldades encontradas tanto pelos usuários como pelos funcionários.

O Entrevistado 1 pontua que sua equipe encontrou dificuldade com o sistema de comunicação (Microsoft Teams e formulário), com os usuários, e o Entrevistado 2 acrescenta a dificuldade na mediação das necessidades informacionais dos usuários. Conclui-se que esse processo de interação com os usuários, e a mediação de suas necessidades informacionais nesse ambiente digital, no contexto da pandemia, foi um grande desafio. As lacunas tecnológicas, o processo de adaptação ao ambiente digital e ao atendimento online foram desafios tanto para os profissionais quanto para os usuários.

8.1.4 Resultado da coleta dos pré-testes com os usuários vinculados ao PPGCINF entrevistados

Nesse tópico, serão apresentados trechos das entrevistas com os alunos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação que estavam matriculados no período de 2020-2022:

Quadro 5 - Perguntas e respostas do pré-teste com os usuários vinculados ao PPGCINF entrevistados

1. Você procurou os serviços da biblioteca na época da Pandemia (2020)? Quem oferecia esse atendimento online na biblioteca?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
Entrevistado 1 “Sim. A biblioteca digital. O atendimento foi feito por acesso digital sem mediador”.
Entrevistado 2 “Não”.
2. Quais foram os meios para recuperar informação para sua pesquisa?
Entrevistado 1 “Acesso aos bancos de dados e acesso ao repositório digital de periódicos com ausência do mediador”.
Entrevistado 2 “Textos, artigos de revistas etc. Utilizei muito diretamente a internet. Pesquisa no Google, Google Scholar e nas outras bases de dados”.
3. Como foi o atendimento oferecido pela BCE antes da pandemia?
Entrevistado 1 “Peguei poucos livros emprestados. Frequentava a biblioteca para estudo”.
Entrevistado 2 “Utilizava apenas como espaço de estudo.”
4. Após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento oferecido pela biblioteca?
Entrevistado 1 “Por meio do serviço de auto atendimento satisfatório, rápido e fazia empréstimos de vários livros ao mesmo tempo, eficiente”.
Entrevistado 2 “Não frequentei a BCE”.
5. Como se organizou para ir atrás dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca na pandemia?
Entrevistado 1

<p>“Organizei-me de maneira que consegui fazer o mestrado todo online. As dificuldades encontradas no acesso ao serviço oferecido pela Minha Biblioteca foram solucionadas por auxílio da minha orientadora”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Não utilizei os serviços e produtos informacionais”.</p>
<p>6. Quais foram as dificuldades que você encontrou para ter acesso aos serviços disponibilizados pela biblioteca?</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“O curso de ABNT e o de acesso aos bancos de dados. Dificuldade no acesso à Minha Biblioteca. Falta de capacitação para acessar o aplicativo Teams”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Não acessou os serviços”.</p>
<p>7. Quais foram as dificuldades que você encontrou nesse período?</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Mudança de comportamento na parte de informática da UnB. Dificuldade de adaptação para uma vida online. Estava em frente ao computador assistindo aulas de longa duração, foi desconfortável. Foi difícil não estar presente no ambiente acadêmico interagindo com a comunidade para conversar, tirar dúvida com os colegas”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“O acesso ao empréstimo de livros”.</p>
<p>8. Quais foram as suas demandas? Elas foram atendidas e de que forma?</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Tive muita demanda, mas devido a problemas tecnológicos e à pandemia a maioria não foi atendida”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Foi atendida por mediação da colega do doutorado”.</p>
<p>9. Após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Sim”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Não fui à biblioteca nesse período”.</p>
<p>10. Após a abertura total da Biblioteca, você continua a procurar serviços e produtos de modo online ou presencialmente?</p>
<p>Entrevistado 1</p>

“Sim”.
Entrevistado 2 “Adquiri um hábito de utilização de serviços e produtos informacionais tanto presencialmente quanto online”.
11. Como você avalia os serviços e produtos da biblioteca?
Entrevistado 1 “Já gostava antes da pandemia. O serviço de auto atendimento em que é emprestado vários livros é muito legal, rápido, muito tecnológico”.
Entrevistado 2 “Muito bom”.
12. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as suas necessidades e a sua satisfação em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?
Entrevistado 1 “Pelos serviços e produtos oferecidos”.
Entrevistado 2 “Não acompanhei porque parte da pandemia estava fora de Brasília”.
13. Após a pandemia da covid-19, você percebeu a necessidade da implementação de alguns outros serviços e produtos informacionais por parte do atendimento da biblioteca?
Entrevistado 1 “Melhorar os serviços de informática, tinham muito ruídos e falhas”
Entrevistado 2 “Não, devido ao uso limitado”.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em relação ao pré-teste da entrevista com os referidos alunos, foi realizada uma avaliação prévia, na qual foram analisados alguns pontos que serão melhor explicitados posteriormente, entre eles foram citados: (i) dificuldade de acesso a Base de Dados – Minha Biblioteca; (ii) dificuldade de terem suas demandas atendidas em tempo hábil; (iii) barreiras nas práticas informacionais digitais ao acessarem os serviços e produtos informacionais.

Como é possível observar, os entrevistados, antes da pandemia, faziam um uso básico dos serviços e produtos da biblioteca, especialmente, usavam o espaço físico da mesma para estudos. O Entrevistado 2, no período da pandemia, fez uso bem limitado dos serviços e produtos da BCE, ao contrário do Entrevistado 1, que se

adaptou para cursar o mestrado de forma online. Por isso, as dificuldades encontradas por eles foram diferentes. Para o Entrevistado 2, que estava fora de Brasília, a dificuldade foi o acesso ao empréstimo de livros, e para o Entrevistado 1, a dificuldade foi o processo de adaptação para uma vida online de aulas e privação de contato presencial com colegas de curso. Também para esse entrevistado, questões tecnológicas criaram dificuldades, sendo que os serviços de informática não funcionaram adequadamente.

Na questão dos serviços oferecidos pela biblioteca, o Entrevistado 1 relata que teve dificuldade para acessar os serviços do treinamento de ABNT e o banco de dados, à Minha Biblioteca, a falta de capacitação para utilizar o aplicativo Teams. Ambos os entrevistados dizem que após, a reabertura total da BCE, procuraram tanto os serviços online quanto presencial e avaliaram positivamente os mesmos. O Entrevistado 1 apenas sugere que sejam melhorados os serviços de informática.

Seria possível, analisando esses dois casos de usuários, construir duas situações típicas vividas pelos alunos da PPGCINF: um aluno que fez uso constante dos serviços e produtos em formato digital, e do atendimento online, e outro que pouco ou quase nada se serviu desses serviços e produtos por circunstâncias pessoais? Para responder essa pergunta, é necessário analisar o conjunto das respostas dos alunos da PPGCINF.

8.2 Resultado da coleta de dados das entrevistas com os alunos vinculados ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UnB

Nessa seção, são apresentados os resultados da pesquisa desenvolvida com oito estudantes matriculados no PPGCINF. Como feito na seção anterior, apresento, no quadro a seguir, as perguntas e respostas dos entrevistados, então, em seguida, apresento análise do material coletado, a fim de ressaltar de que modo as respostas contemplam os objetivos dessa pesquisa.

Vale destacar que as perguntas estão relacionadas aos objetivos específicos, conforme o quadro abaixo:

Quadro 6 – Perguntas aos alunos entrevistados de pós-graduação do PPGCINF relacionadas com os objetivos específicos

PERGUNTAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1. Você procurou os serviços da biblioteca na época da Pandemia (2020)? Quem oferecia esse atendimento online na biblioteca?	OE1, OE3
2. Quais foram os meios para recuperar informação para sua pesquisa durante a pandemia?	OE1, OE3, OE4
3. Como foi o atendimento oferecido pela BCE antes da pandemia?	OE1, OE4
4. Após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento oferecido pela biblioteca na pandemia?	OE4
5. Como se organizou para ir atrás dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca na pandemia?	OE1, OE2, OE3 e OE4
6. Quais foram as dificuldades que você encontrou para ter acesso aos serviços disponibilizados pela biblioteca?	OE1, OE2, OE3, OE4
7. Quais foram as dificuldades que você encontrou nesse período?	OE1, OE2, OE3
8. Quais foram as suas demandas? Elas foram atendidas e de que forma?	OE1, OE2
9. Após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?	OE3, OE4
10. Após a abertura total da Biblioteca, você continua a procurar serviços e produtos de modo online ou presencialmente?	OE1, OE3, OE4
11. Como você avalia os serviços e produtos da biblioteca?	OE3, OE4
12. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as suas necessidades e a sua satisfação em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?	OE1, OE3, OE4
13. Após a pandemia da Covid-19, você percebeu a necessidade da implementação de alguns outros serviços e produtos informacionais por parte do atendimento da biblioteca?	OE1, OE3, OE4

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No quadro abaixo, por sua vez, se encontram as perguntas e respostas das entrevistas com os usuários:

Quadro 7 - Perguntas e respostas das entrevistas com os usuários

1. Você procurou os serviços da biblioteca na época da Pandemia (2020)? Quem oferecia esse atendimento online na biblioteca?	
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS	
Entrevistado 1	"Sim. A biblioteca digital. O atendimento foi feito por acesso digital sem mediador".
Entrevistado 2	"Não".
Entrevistado 3	"Sim, procurei. Eu fui na Biblioteca antes do lockdown, então quando eu visitei a biblioteca logo na primeira semana de aula, biblioteca estava aberta e funcionando normalmente. Fiz a pesquisa no acervo, peguei os livros que eu queria e realizei o empréstimo. Naquela época, o empréstimo era no balcão, não tinha ainda o auto atendimento".
Entrevistado 4	"Muito pouco".
Entrevistado 5	"Em alguns momentos. Quando eu estava finalizando o curso de biblioteconomia, finalizei em 2021, mas que se estendeu para 2022 porque aquele último semestre de 2021 a gente finalizou no início de 2022. E também durante o processo seletivo para o mestrado eu utilizei alguns serviços, principalmente as bases de dados online".
Entrevistado 6	"Não procurei, eu procurei depois. Como a gente não sabia o que estava aberto, o que estava fechado... Eu moro em Águas Claras, então eu tinha medo de ir até Asa Norte e perder viagem. Então, eu acessava online, mas eu não acessava a BCE eu acessava os periódicos. Eu não conseguia acessar a BCE com minha senha, era um problema meu, então eu acessava direto pelo Portal da CAPES, o Google Acadêmico, aquilo que eu precisava. Mas eu não fui à BCE porque eu não sabia se estava funcionando e eu estava com medo da viagem".
Entrevistado 7	"Eu ingressei no mestrado, em 2022, a gente ainda vivia os resquícios dessa fase pandêmica". "A UnB estava reestruturando o calendário acadêmico por conta do período que ficou

da pandemia. Quando eu entrei em junho, mas o semestre corresponderia ao primeiro semestre no ano. Em 2022 foi que eu comecei a usar os serviços"; "Não falei com ninguém".

O atendimento foi por conta própria no banco de dados da própria biblioteca. Fiz o empréstimo de 2 livros no totem máquina de auto atendimento".

Entrevistado 8

"Não foi necessário, porque eu estava lidando com análise documental e nesse momento foi uma coisa bem específica de acervo fotográfico. Então acabou que eu não contei com o serviço da biblioteca nesse período".

2. Quais foram os meios para recuperar informação para sua pesquisa durante a pandemia?

ENTREVISTADOS E RESPOSTAS

Entrevistado 1¹¹

"Acesso aos bancos de dados e acesso ao repositório digital de periódicos com ausência do mediador".

Entrevistado 2

"Textos, artigos de revistas etc. Utilizei muito diretamente a internet. Pesquisa no Google, Google Scholar e nas outras bases de dados".

Entrevistado 3

"Eu entrei no mestrado no primeiro semestre de 2020".

"Assim é eu utilizei os livros que eu já tinha pegado emprestado, que ficaram comigo durante toda a pandemia. Esses livros eu não devolvi a biblioteca fui fazendo a renovação automática dos empréstimos e aí esses livros ficaram comigo.

Eu utilizei muito as bases de dados online, que na época era a Minha Biblioteca e a Pearson. Eu utilizei muitas bibliotecas digitais e aí, com acesso da UnB, eu também tinha acesso. Ainda tenho. O acesso aos periódicos da Capes, pela rede café e aí eu utilizei muito para a recuperação da informação pela rede café da Capes"

Entrevistado 4

"Eu tenho costume de utilizar muito PDF, quando vou fazer pesquisa". "Então, muitas vezes eu utilizei mais o site da BCE para ter acesso e ver as dissertações, teses que estão vinculados à minha pesquisa". Repositório de dissertação e de teses. Utilizei muito mais". Capes

¹¹ Os entrevistados 1 e 2 participaram do pré-teste.

Entrevistado 5 "A biblioteca foi só as bases de dados".
Entrevistado 6 "Eu então utilizei os online, os periódicos da capes e Google acadêmico". E aquela ProQuest Research Library, também".
Entrevistado 7 "É, foi meio que por conta própria. Assim eu fui no totem e eu lembro que não encontrei os livros que eu estava querendo, não lembro se eram livros ou artigos, como não encontrei o virtual, peguei o físico e depois eu devolvi depois de um tempo. Livro relacionado a metodologia da pesquisa. Na época eu não sabia fazer a pesquisa do catálogo online no computador no balcão".
Entrevistado 8 "Eu utilizei artigos publicados nas bases de dados públicas. A análise documental dos materiais que eu estava estudando, eram documentos institucionais. Então eu ia direto na instituição".
3. Como foi o atendimento oferecido pela BCE antes da pandemia?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
Entrevistado 1 "Peguei poucos livros emprestados. Frequentava a biblioteca para estudo".
Entrevistado 2 "Utilizava apenas como espaço de estudo".
Entrevistado 3 "Antes da pandemia, o atendimento era no balcão mesmo. Eu utilizava mais os serviços de empréstimo e devolução. Eu nunca utilizei o serviço de referência, era mais esse serviço mesmo aí quando eu precisava, por exemplo, resolver algum problema a respeito do login de senha. Eu solicitava atendimento por e-mail, mas era bem complicado para ter resposta. Na época, eles tinham também o atendimento pelo WhatsApp utilizei muito o atendimento da BCE pelo WhatsApp".
Entrevistado 4 "Cheguei a utilizar o meio presencial para ter acesso alguns livros que eu não tinha no formato digital, o físico.

Também utilizei a biblioteca para estudo dos cabides, tudo para dissertação. É algumas vezes durante o final, é até antes de iniciar a pandemia".
<p>Entrevistado 5</p> <p>"Era um atendimento bom. O espaço da biblioteca é muito bom, ele é agradável, tem espaço para estudo individual e em grupo. Antes da pandemia eu tinha o hábito de frequentar a biblioteca com muita veemência assim, sabe quase que diariamente, porque, como aluno da FCI, é ali do lado. Então eu saía de uma aula e ia direto pra biblioteca".</p> <p>"Antes da pandemia, eu utilizava o espaço da biblioteca, os computadores da biblioteca, o espaço para capacitação. Tinha alguns treinamentos específicos, como normalizar trabalhos de acordo com ABNT; como fazer pesquisa em bases de dados. Eu fazia esse tipo de treinamentos. Presencialmente no laboratório da BCE".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>" Durante o mestrado em 2005, eu ia pra biblioteca, pegava livro, era tudo para mim era o mais perto do normal que eu tinha, que eu pegava o livro, entrava na biblioteca, via minha mochila, era o que era normal"</p> <p>"É depois que eu saí do mestrado, eu não voltei para BCE assim que eu fiz o processo eu não".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Eu considero que era bom. Os atendentes lá que fica à frente, quando você entra e quer tirar as dúvidas sempre foram bem atenciosos"; "Eu tinha mais interação com os servidores".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Utilizei durante o mestrado para empréstimo de livros".</p>
4. Após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento oferecido pela biblioteca na pandemia?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Por meio do serviço de auto atendimento satisfatório, rápido e fazia empréstimos de vários livros ao mesmo tempo, eficiente".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Não frequentei a BCE".</p>
<p>Entrevistado 3</p>

<p>“Online”.</p> <p>“Eu solicitava atendimento pelo e-mail era bastante complicado, eles oferecia atendimento pelo Whatsapp da BCE, eu utilizei muito”.</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Durante a pandemia foi quando eu comecei a utilizar mais os sites dos repositórios, tanto da BCE como outras bibliotecas. Para ter acesso aos livros que eu não conseguia mais, porque não estava mais aberta a biblioteca". "Foi um atendimento bom. Não tive muita dificuldade em utilizar o repositório da BCE".</p> <p>"Ele tem um layout fácil de ser utilizados de compreender bem o acesso aos documentos procurados”.</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>“Online, eu não tive tanta experiência com atendimento da biblioteca porque o serviço que eu utilizava era mais presenciais mesmo. Eu lembro que eu cheguei a fazer umas dessas capacitações online. Mas eu nem me recordo qual foi”.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>“Eu percebi que estava mais estruturado, estava mais automatizado, a catraca funcionava sozinha, eu procurava o livro sozinha, então tudo era por meio de máquinas, tinha o totem para procurar o livro para pegar emprestado. A interação que eu tinha com pessoas era para tirar dúvidas porque até então eu não sabia usar o sistema da biblioteca, mas eu percebi que as coisas estavam mais automatizadas”.</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>“Não acessei os serviços quando fechou”.</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>“Eu não utilizei o serviço, mas eu fiquei mais ou menos a par da situação na época. A impressão que eu tive é que mesmo com as medidas restritivas, houve prestação de serviço, adaptada, mas houve a prestação de serviço”.</p>
<p>5. Como se organizou para ir atrás dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca na pandemia?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Organizei-me de maneira que consegui fazer o mestrado todo on-line. As dificuldades encontradas no acesso ao serviço oferecido pela Minha Biblioteca foram solucionadas por auxílio da minha orientadora”.</p>

<p>Entrevistado 2</p> <p>"Não utilizei os serviços e produtos informacionais".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Sim, é eu utilizei muito os canais de informação que a BCE levantou durante a pandemia que aí as informações eram divulgadas na lista de Transmissão que a BCE tinha, agente adicionava o número do Whatsapp na BCE na agenda de contato e aí a BCE mandava por lista de transmissão as informações da Biblioteca. Então, assim, eventos, lives, a alguma coisa assim, campanha, projetos. Como era tudo online, então dava pra participar bastante e eu buscava também informações a respeito dos serviços nas redes sociais da BCE, que aí, no caso, utilizava mais o Instagram do que o Facebook".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Como eu conhecia o site na BCE antes não tive dificuldade em acessar. E eu acho que o layout é bem fácil para o uso e de manipulação. Você coloca ali o nome da dissertação ou do autor ou de quem orientou e você tem acesso aquela informação de forma rápida".</p> <p>"Depois você verifica se tem a ver com seu projeto e baixa fácil"; "O site da BCE tem o formato simples, a gente consegue mais rápido que está procurando. A gente não fica perdido com tanto link".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"Busquei informações no próprio site da da BCE, e também nas redes sociais, pelo Instagram".</p> <p>"Não só um Instagram mesmo. Instagram oficial da BCE".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Então, na pandemia, eu não fui na biblioteca".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"É nessa época eu não estava buscando, então só posso falar de quando eu ingressei, em 2022. Já estava funcionando parcialmente".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Não utilizei o serviço dela, não precisei".</p>
<p>6.Quais foram as dificuldades que você encontrou para ter acesso aos serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca?</p>
<p>ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>

<p>Entrevistado 1</p> <p>“O curso de ABNT e o de acesso aos bancos de dados. Dificuldade no acesso à Minha Biblioteca. Falta de capacitação para acessar o aplicativo Teams”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Não acessou os serviços”.</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>“É, às vezes, quando eu precisava falar com algum bibliotecário da BCE era mais complicado, por exemplo quando era precisava ter acesso algumas bases de dados de acesso restrito que não conseguia acessar aí eu precisava do auxílio do bibliotecário para me auxiliar nesse acesso, eles não respondia os e-mails era muito difícil mesmo, obter uma resposta por e-mail, então assim eu tinha que ficar insistindo. Eu mandava assim dezenas de e-mails para ter uma resposta. Eu ligava no telefone e muitas vezes não atendiam o telefone chamava e ninguém atendia. E aí teve uma vez que eu mandei mensagem no grupo de bibliotecários, que é o biblio DF, que tem bibliotecários de várias instituições do DF. E aí eu perguntei lá nesse grupo, quem da BCE poderia me ajudar aí eu consegui a resposta da biblioteca. Foi um muito complicado nessa época era todo remoto para resolver o atendimento, os serviços aí eu consegui dessa forma”.</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>“Não tive dificuldade no acesso aos serviços”; “Já conhecia o site da BCE é muito fácil”.</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>“Eu acho que a maior dificuldade, por exemplo, foi em relação a esses treinamentos que eu gostava de fazer de bases de dados ABNT, também tinha treinamento de como fazer um currículo Lattes, e muitas vezes os horários que é estavam disponíveis online para fazer esse tipo de treinamento não se encaixavam com com as aulas que eu tinha, então eu perdi muitos treinamentos que eu gostaria de fazer porque não era no horário que eu tinha livre”.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>“Então, assim que eu entrei no doutorado, eu não consegui entrar nos serviços da biblioteca, mas por uma questão de informação de senha de olha para você entrar na biblioteca, a sua senha é essa que não é a mesma do Teams, era uma questão de informação básica”.</p>
<p>Entrevistado 7</p>

"Então eu encontrei uma certa dificuldade na própria pesquisa por falta de mediação. Eu lembro que este repositório num primeiro momento, não me pareceu tão intuitivo para a gente procurar as informações, mas depois com as aulas eu acabei aprendendo a fazer essa pesquisa, então consegui me qualificar melhor para isso. Eu acho que precisa de mais mediador para ajudar no totem, na pesquisa, apesar de ser da pós-graduação".

Entrevistado 8

"É, não mim organizei".

7. Quais foram as dificuldades que você encontrou nesse período? Percebeu que o estado emocional influenciou na busca de informação, assimilação? Fez prorrogação, trancamento, desligamento?¹²

ENTREVISTADOS E RESPOSTAS

Entrevistado 1

"Mudança de comportamento na parte de informática da UnB. Dificuldade de adaptação para uma vida on-line. Estava em frente ao computador assistindo aulas de longa duração, foi desconfortável. Foi difícil não estar presente no ambiente acadêmico interagindo com a comunidade para conversar, tirar dúvida com os colegas".

Entrevistado 2

"O acesso ao empréstimo de livros".

Entrevistado 3

"Sim. Eu tranquei por motivos de saúde e foi justamente por ansiedade generalizada e depressão. Foram realmente dentro da pandemia, inclusive eu utilizei o serviço de psicoterapia que a universidade disponibilizou para os alunos e eu fiz cerca de 1 ano de tratamento psicoterapêutico. Se eu não me engano, é, acho que foram 4, foram 5 semestres que eu tranquei." quando você faz o trancamento por motivo, só faz o trancamento por laudo médico, ai, eu apresentava tanto o laudo do psiquiátrico com da psicóloga".

Entrevistado 4

"Durante a pandemia, em 2022, no mestrado tive que fazer prorrogação do prazo para defesa da dissertação devido ao adoecimento mental, fiquei com estresse mental estava com atendimento da psicologia da UnB. Houve o falecimento da minha mãe causado pela sequela covid-19". "Realmente quando a gente adoce mentalmente é

¹² Essa pergunta foi atualizada após a qualificação.

muito mais complicado da gente estar acessando, até porque, ao uso excessivo de computador de celular está sempre ligado a tela, tanto nas aulas como na busca dos arquivos, acaba causando estresse de estar lendo aquele documento no computador o tempo todo, e também tive dificuldades de ler".

"Eu sei que o grau do meu óculos acabou aumentando por causa disso. Contatos e excessivo".

Entrevistado 5

"É óbvio que todo contexto pandêmico me afetou de muitas formas. Afetou a minha pesquisa, mas eu consegui me organizar de modo para não trancar nenhuma disciplina, não perder os prazos";

"Mas isso também porque a minha pesquisa de mestrado ela estava muito alinhada com a minha pesquisa, que eu já estava desenvolvendo na graduação. A partir de projetos de iniciação científica do TCC, era uma temática só, então foi uma continuidade a partir do momento da pandemia, sim atrasou minha pesquisa quando estava na graduação. Mas quando eu pulei para o mestrado eu estava dando continuidade, então não atrasou".

Entrevistado 6

"É, não foi naquele período da pandemia, aquele período inicial. É só um pouquinho depois, então as coisas já estavam voltando, a dificuldade que eu tive, que eu te falei, era a insegurança de saber se eu ia encontrar Biblioteca aberta, porque como moro distante[...]. Eu pensava que estava fechada, porque ainda tinha muita coisa que estava fechada. Eu lembro de ficar sabendo depois que [a biblioteca] estava com um horário diferenciado".

Entrevistado 7

"Eu acho que foi um período bem complicado emocionalmente mesmo porque de muita incerteza, Então, a gente. É semestre ficou um pouco bagunçado, então a gente não sabia muito bem. Enfim, se eu conseguir se planejar como seria o decorrer das aulas. Então eu tive que trancar sim, fiz a prorrogação também".

Entrevistado 8

"Houve uma dificuldade porque era um cenário bem instável. Cenário bem duvidoso, então acabou que o meu, o meu período acabou, que foi influenciado sim, pela pandemia e tive familiares que tiveram a doença, que até faleceram. Precisei sim, por outros motivos, mas indiretamente também devido à pandemia, eu precisei trancar dois semestres. Então, querendo ou não, acabou que influenciou, sim. Eu acho que para todo mundo. Tiveram colegas que tiveram realmente de abandonar o curso".

8.Quais foram as suas demandas? Elas foram atendidas e de que forma?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Tive muita demanda, mas devido a problemas tecnológicos e à pandemia a maioria não foi atendida”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Foi atendida por mediação da colega do doutorado”.</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Sim, eu fiz os treinamentos da BCE de bases de dados. Eu fiz os treinamentos de software de gestão de fontes e dados de pesquisa tipo Zotero, o Mendeley, programa de gestão de informação, fiz esses treinamentos, eu participei de várias lives vezes que foram feitas tanto pela BCE e tanta que a BCE divulgava, e eu fiz também os treinamentos da capes, voltados para pesquisa busca e recuperação da informação”;</p> <p>“Não teve tanto ruído, os treinamentos de capacitação que BCE já tinha o material de apoio disponível no site da BCE, tipo PowerPoint no site da biblioteca”; “Antes de começar o treinamento baixava o PDF estudava o conteúdo teórico do curso da capacitação aí quando chegava o momento no treinamento já tinha noção do que seria apresentado, no chat no treinamento eu tirava minhas dúvidas com o bibliotecário que dava a capacitação”.</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Eu fiz, porque o meu orientador sempre orienta todos os estudantes a fazerem o curso da ABNT na biblioteca”; “Fiz da ABNT”.</p> <p>"E o do currículo Lattes também?”. "Os dois foram feitos presenciais”.</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>“Eu me recordo que nesse período da pandemia, algumas bases de dados que eu estava pesquisando foram canceladas. O contrato com a BCE não é, então a gente perdeu acesso e isso afetou a minha pesquisa porque tinha bases de dados que eu precisava do acesso, mas a partir do momento que a BCE rompeu o vínculo, acredito que, porque não tinha muitas pessoas utilizando essa base de dados, então não compensava pagar, e aí isso afetou a minha pesquisa. Foi uma demanda que eu senti o impacto”.</p> <p>" Agora, eu não tenho certeza, mas foi a lista ou a lisa. Uma base de dados específicas de ciência da informação”.</p>

<p>Entrevistado 6</p> <p>"As minhas demandas, elas estavam mais voltadas para as disciplinas para pesquisa em si e para as disciplinas que eu estava fazendo na época pra eu entrar na no programa de doutorado, eu acessava mais os periódicos, não acessava Biblioteca. Entrei no doutorado, aí eu já conseguia acessar BCE, inclusive presencialmente, porque até então, para a gente era tudo on- line, a gente acessava a biblioteca online".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Sim. Senti a necessidade de fazer curso de capacitação sobre pesquisa no repositório. Gostaria de ter um mediador que me explicasse mais detalhadamente como fazer essa busca".</p> <p>"Então eu senti sim, falta de ter essa esse direcionamento" Como sou aluna de pós-graduação acredito que a divulgação das capacitações chegasse por vários caminhos. Divulgar no meio no SIGAA no aluno da pós, Whatsapp.</p> <p>Além do site da BCE não é intuitivo".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"É, acabou que tive um acúmulo com relação ao andamento do projeto, um acúmulo com relação a leitura do material, da própria elaboração do material da tese. E a vantagem é que nós conseguimos um alinhamento muito bom com relação ao acesso online, o acesso remoto, então, querendo ou não, contribuiu essa questão do acesso remoto e a questão do cenário da pandemia. Porque se a gente tivesse em um cenário totalmente físico e viesse a pandemia, o impacto seria desastroso".</p>
<p>9. Após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Não fui à biblioteca nesse período".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Não estava em Brasília no período".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"É sim. A Biblioteca disponibilizou para professores e estudantes da pós- graduação a digitalização de documentos que a gente precisasse. Então, por exemplo, se eu precisasse do capítulo xis de tal livro, aí eu solicitava a digitalização daquele capítulo e a biblioteca é respondia com aquele trecho solicitado. [...] Eu particularmente não</p>

precisei, mas eu divulguei para alguns amigos e eles utilizaram a partir disso”.
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Lembro que o acesso a entrada da biblioteca passou a ser digital. Também a impressão dos livros em formato digital, as máquinas de auto atendimento.</p> <p>Foram esses dois serviços que vi e houve essas modificações.</p> <p>Acesso do usuário e o acesso a documentos, livros em formato PDF. Serviços de digitalização que pudesse imprimir, escanear”.</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"Não tive acesso a biblioteca nesse período”.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Então eu não vou saber te falar porque eu entrei em abril de 2022”.</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>“Depois que eu entrei, 2022. Eu percebi que tinham novos funcionários da nova equipe. Eles estavam focando mais nas redes sociais, nessa interação mesmo para poder atrair mais o público. Eu achei isso uma coisa super legal, porque fez com que eu acessasse bem mais as páginas da biblioteca. Tanto por curiosidade quanto pela pesquisa, mas eu percebi que eles aumentaram mesmo. Essa interação a partir das redes sociais. Foi um ponto positivo”.</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Eu utilizei o espaço. Eu não cheguei a utilizar o serviço de empréstimo ou serviço de pesquisa, mas eu utilizei o espaço, é que estava com menos acesso, menos frequentadores, acredito, físicos”.</p>
<p>10. Após a abertura total da Biblioteca, você continua a procurar serviços e produtos de modo online ou presencialmente?</p>
<p>ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Sim”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Adquiri um hábito de utilização de serviços e produtos informacionais tanto presencialmente quanto on-line”.</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Dos dois jeitos, sim, mas eu utilizo muito mais os serviços online sem comparação. Eu praticamente acesso as bibliotecas digitais quase que todos os dias, eu uso”.</p>

<p>Entrevistado 4 "Online".</p> <p>"Pensei, eu estou em casa querendo acessar dissertação que eu sei que está na BCE, já foi digitalizada, ou livro, não preciso me deslocar, pegar trânsito, perder tempo. Já estou em casa busco o material baixo facilita minha vida".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"Sim, dos dois modos, presencial porque eu gosto do espaço da biblioteca e online porque eu precisava das bases de dados para finalizar minha pesquisa".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Eu procurei mais online, mas eu cheguei a ir presencialmente fora dessa parte de quando eu estava fazendo essa disciplina para esse trabalho de tecnologias assistivas que a gente foi visitar a biblioteca para pra fazer esse projeto, eu fui duas vezes para buscar livro. Teve outra vez que eu fui para buscar livro para minha sobrinha, por exemplo, e eu achei muito legal porque era um serviço que ela tinha feito a reserva, era um livro bem específico de anatomia, eu acho, e quando fui pegar estava tudo separado, tudo prontinho. Isso eu achei muito legal, você não demanda seu tempo, sua energia. Porque você faz tudo online. Eu acesso a biblioteca mais remotamente, online".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Sim, continuo usando os serviços presenciais e online"; "Eu uso mais assim é o serviço e produto online do que alugar o físico".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Não como eu estava focado só no material exclusivo que eu ia tratar. Não houve a necessidade nessa última reta de utilizar nenhum espaço e nenhum serviço da biblioteca".</p>
<p>10. Como você avalia os serviços e produtos da biblioteca?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Já gostava antes da pandemia. O serviço de auto atendimento em que é emprestado vários livros é muito legal, rápido, muito tecnológico".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Muito bom".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>" Eu acho muito bom, eu senti muita falta quando foi cancelado o contrato da Pearson.</p>

Eu reclamei, mandei e-mail, falei que estava sentindo falta, se não tinha com repensar a contratação da Pearson. O bibliotecário respondeu que tinha ficado muito cara, tinham materiais que eu só encontrava da Pearson, metodologia científica que não tinha na Minha biblioteca. Ela é multidisciplinar só tem livros da editora Pearson”.

“Minha biblioteca tem diversos livros de diversas editoras, mas não tem livros da Pearson. Eles não avisaram nada, eles não avisarem previamente que eles iam é que o contrato ia ser encerrado. Aí eu perdi o acesso ao livro que eu estava utilizando. Ela é uma biblioteca digital Pearson, os alunos que têm vínculos com a UnB que tem acesso as bases de dado de livros online, você não consegue copiar, não consegue baixar, não consegue ler offline, não e conseguir imprimir, só consegue grifar o texto. Ela tem um layout assim de navegação muito melhor que a minha biblioteca, só que a minha biblioteca tem um acervo, uma coleção assim maior que a da Pearson”.

Entrevistado 4

“Eu gosto do atendimento, todas as minhas informações, as minhas dúvidas sempre fui bem atendida”.

“É a única coisa assim da biblioteca que às vezes precisa. Nós da população negra, são autores negros que às vezes a gente não consegue ter livros na Biblioteca”.

“Livros de bons autores indígenas, LGBT, mulheres. Foram usuários na Biblioteca procurar determinado conteúdo e não tem. Eu já fui procurar também, não encontrei. Então, só nisso que eu acho que deveria ter uma modificação”.

Entrevistado 5

“Eu avalio como excelentes. Eu penso que a BCE é uma biblioteca de destaque, assim, dentre as bibliotecas universitárias que a gente tem”.

Entrevistado 6

“Para mim, tudo é muito bom. É excelente, mesmo assim, de pensar na necessidade do aluno. Eu avalio muitíssimo bem”.

Entrevistado 7

“Diria que são bons. Claro, existem coisas a serem melhoradas”; “A relação entre os servidores e os consumidores”. “Como as coisas ficaram muito automatizadas, os servidores passam a ter outras funções”; “Percebei que precisa dá uma equilibrada entre o online e o presencial, porque nem todo usuário tem facilidade de mexer com esses serviços. Poderiam ter mais uma equipe maior para auxílio”.

Entrevistado 8

“Minha avaliação é boa. Eu acho que a gente consegue fazer muita coisa, acessar muito

material da biblioteca online, isso é uma boa. Eu acho que grande maioria já está de forma remota. Eu percebi que durante a pandemia houve um esforço para manter o serviço funcionando, mesmo diante da paralisação. Tiveram questões que, mesmo com todas as dificuldades, minimamente, alguns setores ainda estavam funcionando, ainda estavam prestando serviço. Então a minha avaliação é positiva, sim”.

11. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as suas necessidades e a sua satisfação em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?

ENTREVISTADOS E RESPOSTAS

Entrevistado 1

“Pelos serviços e produtos oferecidos”.

Entrevistado 2

“Não acompanhei porque parte da pandemia estava fora de Brasília”.

Entrevistado 3

“É o feedback foi que utilizei todos os serviços e produtos online, todos, praticamente todos os produtos. Usei muito, e assim eu além de usar, eu divulgava e compartilhava os treinamentos com os meus colegas e ensinava outros usuários acessar, principalmente de base de dados. O único problema mesmo era quando eu precisava ter contato com bibliotecário, mesmo da BCE. Aí era muito difícil de ter acesso, de ter uma resposta mesmo do atendimento físico mesmo com o bibliotecário. Às vezes não supria a demanda que realmente tinha, era pela metade, ficava sem paciência”.

Entrevistado 4

“É, não conseguia ter acesso aos livros porque não estava mais aberta. A biblioteca tem fonte muito boa É, não tive muita dificuldade em utilizar o repositório da BCE”.

“Não tive. Essa dificuldade em acessar os sites. Eu fiquei insegura de não ter acesso aos documentos que eu queria, até porque assim eu já conhecia o site da BCE”.

“Quando tinha alguma dificuldade em relação ao acesso, eu sempre procurava os funcionários da BCE”.

Entrevistado 5

“Bom, eu senti mais pelo acesso, pelas publicações no próprio Instagram. Eu lembro que nesse período de pandemia a gente ficou muito restrito as redes sociais. Então, quando a BCE fazia algumas publicações de atualização sobre o serviço da biblioteca, sobre os treinamentos que eu mencionei. Eu sinto que deu pra acompanhar as mudanças internas da BCE a partir desses comunicados”.

<p>Entrevistado 6</p> <p>É porque como eu não ia pessoalmente na biblioteca com medo, porque eu não sabia como é que estava funcionando. Então o serviço online para mim, ajudou bastante”.</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>”Sim. Usar o espaço da BCE foi maravilhoso, porque é um lugar que a gente pode se concentrar, estudar. Eu uso o espaço como de trabalho, estudo”.</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>”Eu utilizei pouco, mas eu acho que está dentro dessa última, dessa última questão que eu respondi, foi satisfatória”.</p>
<p>12. Após a pandemia da covid-19, você percebeu a necessidade da implementação de alguns outros serviços e produtos informacionais por parte do atendimento da biblioteca?</p>
<p>ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1¹³</p> <p>“Melhorar os serviços de informática, tinham muito ruídos e falhas”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>“Não, devido ao uso limitado”.</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>”Eu gostei muito dos totens de autoatendimento para mim foi incrível, do que no balcão porque a interação com os atendentes, algumas vezes senti desconfortável. Acho que deveria aumentar os cursos de capacitação em outras bases de dados e, por exemplo, gerenciadores de fontes de referência. Eu acho que poderia ter tipo, assim, nível básico, intermediário, avançado. Rer treinamento mais aprofundado. É, eu acho que a comunicação via WhatsApp deveria ser mantida, porque eles suspenderam a lista de Transmissão e era muito legal porque a gente recebia informações a respeito dos eventos da Biblioteca, novos títulos, treinamentos, datas comemorativas”.</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>“Eu vejo a biblioteca com meio de sociabilização. Para trocar ideias. Se tornar um local de lazer. Ela poderia ser um lugar para proporcionar palestras voltadas a esses temas centrais que correm no Brasil e também aqui em Brasília. Por exemplo, a questão do racismo poderia ser um. Temas como movimentos de homofobia”.</p> <p>“Movimento da pandemia que foi o Bolsonaro e uma parte da extrema direita é a parte</p>

¹³ Os entrevistados 1 e 2 participaram do pré-teste.

da desinformação que é um local importante, porque são muitas pessoas que frequentam não só da UnB, mas de fora, vão muito concurseiros”.

"Se começa tiver um momento de debate é seria interessante para estar fomentando a uma reeducação sobre temas importantes que estão nos livros da biblioteca e que precisam ser tratados e discutidos porque tem muitas pessoas que às vezes vão Biblioteca para estudar para concurso, mas não vão pegar determinados livros teóricos que o pessoal da academia trabalha”. “Se tivesse um momento em que aproximasse essas pessoas que estão na sociedade, são responsáveis por voltar e transformar a sociedade como um todo. Acho que essa é uma forma Biblioteca, está fazendo esse diálogo com a comunidade que vai ali e que não é acadêmico." Fazer vínculo com o pessoal da Arte, Educação, Museologia. É um local que pode ser mais aproveitado”; “O período noturno poderia ter evento cultural”.

Entrevistado 5

"Só a necessidade de mais treinamentos online”.

Entrevistado 6

"Como vocês oferecem tecnologia para aluno com deficiência, no site, então, tem leitor. Não saberia dizer qual outro serviço poderia ser oferecido. Uma coisa que eu sinto dificuldade. Mas aí eu acho que nem é da BCE, a gente precisa acessar monografia, dissertação de outras universidades e eu não consigo acessar pela UnB. É, eu não sei se tem um sistema que ele é integrado a todas as universidades”.

Entrevistado 7

”Eu acho que como o avanço da tecnologia, a inteligência artificial, a Biblioteca poderia falar sobre como usar corretamente. Então como é uma ferramenta, eu acho que também é responsabilidade da biblioteca auxiliar como usar essas ferramentas”.

Entrevistado 8

"Eu acho que talvez deveria ter maior integração da biblioteca com os alunos da pós, porque eu sei que já tem algumas atividades que eles fazem conjunta, mas eu acho que é essa questão de fazer um treinamento mais reforça de uso das bases de dados junto aos alunos da pós. Eu acho interessante que os alunos da graduação, querendo ou não, já tá no meio deles. Essa já faz parte do meio deles, porque o curso já é voltado para uso das bases, uso da informação. Porém, o pessoal da pós, como são alunos de várias áreas que estão ali, então acaba que eles não têm um conhecimento tão natural das bases de dados, das várias ferramentas de informação que podem ser utilizadas, como os da graduação, então acho que tem que ter algumas atividades ao longo do semestre que deixe claro, que reforce pro pessoal da pós os recursos, os produtos que

a biblioteca dispõe, entende?".

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A partir das respostas dos entrevistados, foi elaborado o quadro a seguir que se trata de resumo contendo os principais desafios e impactos encontrados pelos referidos usuários no uso dos produtos e serviços da BCE, bem como em seu contexto acadêmico e pessoal:

Quadro 8 - Principais desafios e impactos encontrados pelos usuários

Categoria	Descrição dos Impactos e Desafios	Entrevistados
Serviços e Produtos da BCE	Dificuldade em treinamentos/acesso a: ABNT, bancos de dados, Minha Biblioteca. Dificuldade no acesso ao empréstimo de livros.	E1, E5, E2
Comunicação e Atendimento	Dificuldade de comunicação com bibliotecários (e-mail/telefone não respondiam) para auxílio em acesso restrito.	E3
Infraestrutura e Sistemas	Falta de capacitação para acessar o aplicativo Teams e problema de informação de senha (não ser a mesma do Teams).	E1, E6
Adaptação e Capacitação	Horários de treinamentos online (ABNT, Lattes) não se encaixavam com as aulas. Repositório não intuitivo e falta de mediação/auxílio no totem/pesquisa. Dificuldade de adaptação à vida online, aulas longas, falta de interação social e estresse por uso excessivo de telas.	E5, E7, E1, E4
Impacto Pessoal e Emocional	Adoecimento mental (ansiedade, depressão, estresse), trancamento/prorrogação, incerteza do cenário, falecimento na família (covid-19).	E3, E4, E7, E8

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nesse quadro, destacam-se as categorias “adaptação e capacitação” e “impacto pessoal e emocional”. Dos oito usuários entrevistados, quatro deles apontam terem encontrado dificuldades relacionadas a essas categorias. Aqui percebe-se que a dificuldade gira em torno da adaptação tecnológica dos usuários que exigia uma mudança de hábitos, isto é, era exigido uma nova prática com o uso intenso de meios digitais em situações em que outrora havia a presença física e a interação humana como apoio à busca da informação. A imposição de um aprendizado rápido do uso dessas novas tecnologias, aliado a limitações técnicas de recursos, como por exemplo, a qualidade da conexão ou de equipamento, contribuíram para dificultar a mudança nas práticas dos usuários pós-graduandos.

A ausência da mediação humana, para alguns entrevistados, considerando aqui as demoras em responder aos e-mails, a falta de horários apropriados para treinar os usuários que ainda estavam em aulas, a automação sem prévia capacitação para seu uso, podem ser elencados como problemas originários do atendimento da BCE. Contudo, é importante verificar como os entrevistados profissionais da biblioteca identificaram esses problemas, se é que identificaram, e como os resolveram.

Quanto à categoria “impacto pessoal e emocional”, ela surge como um fator externo, mas importante, a criar dificuldades nesse processo de mudança da prática informacional dos usuários. Quatro dos entrevistados relataram o impacto negativo na saúde mental (transtorno de ansiedade, depressão) como importante para a condução de seus estudos, conduzindo, em alguns casos, a pedidos de trancamento e prorrogação. Observa-se que mesmo para os entrevistados que afirmaram terem usado pouco, no período da pandemia, os serviços e produtos da BCE em formato online, a saúde mental foi um fator relevante nesse período.

Em síntese, para metade dos entrevistados, as dificuldades transcenderam o aspecto técnico, impactando diretamente o desempenho acadêmico e bem-estar. As dificuldades técnicas são da ordem da urgência na passagem de uma vida acadêmica presencial para uma vida inteiramente online, com o uso intenso dos meios digitais. Todavia, após o retorno ao atendimento presencial, metade dos entrevistados disse ter adotado o modo híbrido, com preferência para o online, na sua vida acadêmica.

Considerando as respostas, tanto dos usuários quanto dos profissionais obtidas na fase de pré-testes, é possível conjecturar que o processo de migração de serviços e produtos, anteriormente disponíveis presencialmente, para o formato

digital, e disponibilização online, foi impactante para os alunos da pós-graduação e para os profissionais da BCE. Houve dificuldades iniciais, mas o resultado, ao final do período de fechamento da biblioteca, foi considerado satisfatório para todos os entrevistados, incluindo os dos pré-testes.

8.3 Resultado da coleta de dados nos Relatórios de Atividades da Biblioteca Central da UnB nos períodos de 2019 a 2022

Com base no Relatório de Atividades da Biblioteca Central de 2019, escrito no período que antecede a pandemia de covid-19, foram delimitados os serviços oferecidos aos discentes de graduação e de pós-graduação, docentes, servidores/as e ex-discentes cadastrados/as na Biblioteca: consulta ao acervo e empréstimo, devolução, renovação e reserva de materiais em diversos formatos; atendimento; Laboratórios de Acesso Digital (LADs); auditório, sala de treinamento, sala de videoconferência e cabines de áudio e vídeo; cabines de estudo em grupo e individual; empréstimo de notebooks; sala de exposições; capacitação de usuários/as; visitas orientadas, treinamentos e oficinas; acesso às bases de dados nacionais e internacionais em diversas áreas do conhecimento pela rede UnB Wireless e remotamente via Rede CAFe ou via Proxy; elaboração de fichas catalográficas para produção bibliográfica da UnB; bibliotecas digitais da BCE e Portais e Repositório Institucional da UnB; Comutação Bibliográfica; serviços de digitalização; e estágio supervisionado para alunas/os de Biblioteconomia, clube de Leitura, Cineclube (UnB, 2020, p. 40).

No que se refere à comunidade em geral, por sua vez, estão disponíveis os seguintes serviços: consulta ao acervo; Comutação Bibliográfica; consulta a normas bibliográficas; visitas orientadas; sala de exposições; treinamento em bases de dados; acesso às bases de dados pela rede UnB Wireless; bibliotecas digitais da BCE e Portais e Repositório Institucional da UnB; scanner de atendimento e utilização do espaço físico para estudo (UnB, 2020, p. 40).

Em relação aos produtos oferecidos, que podem ser digitais ou físicos, são identificados os seguintes: livros, folhetos, dissertações, normas, teses, monografias, cartazes, periódicos, jogos de tabuleiro, DVDs, artigos de periódico, fotografias, reproduções de ART, manuscritos, partituras, discos de vinil, gravações de vídeo, mapas, CD-ROMs, slides, áudiocassete, disquetes, atlas, originais de arte,

microformas de monografias, álbuns de figurinhas, notebooks, fotos. Vale destacar que ambos os produtos são acessíveis por intermédio dos profissionais da BCE (UnB, 2020, p. 29).

De acordo com o Relatório de Atividades da Biblioteca (UnB, 2020, p. 33), há produtos em formato digitais que são oferecidos por meio de serviços digitais, tais como: teses, dissertações, artigos de periódicos, livros e capítulos de livros e trabalhos apresentados em congressos de docentes e discentes da UnB, em formato digital; obras adaptadas e audiolivros de uso exclusivo para deficientes visuais; coleções especiais abrigadas no âmbito da UnB, como fotos, documentação histórica, vinis, partituras, periódicos, entre outros elementos; periódicos acadêmicos editados no âmbito da UnB, e conferências produzidas pelas unidades da UnB.

Conforme destacado, a Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB) ofereceu uma vasta gama de serviços tanto para a comunidade acadêmica quanto para o público em geral no ano de 2019. A seguir, apresento um quadro que resume os principais serviços oferecidos, com base nas informações contidas nas fontes fornecidas.

Quadro 9 - Resumo dos Serviços da Biblioteca Central da UnB

Serviço	Descrição
Empréstimos, Consultas e Reservas	Disponível para a comunidade acadêmica (discentes, docentes, servidores e ex-discentes cadastrados). Permite a consulta ao acervo e o empréstimo, devolução, renovação e reserva de materiais em diversos formatos, como livros, teses, dissertações e quadrinhos.
Atendimento Especializado	Equipes de Referência e técnicos oferecem suporte aos usuários em suas necessidades informacionais, incluindo auxílio em pesquisas, localização de materiais e orientações sobre o uso do catálogo.
Capacitação de Usuários	Oferecimento de treinamentos, visitas orientadas e oficinas para a comunidade acadêmica sobre o uso de bases de dados, normas da ABNT, gerenciadores de referência (Mendeley), entre outros.
Laboratórios de Acesso Digital (LADs)	A BCE possui três laboratórios. O LAD 1 é destinado a treinamentos, enquanto os LADs 2 e 3 são para uso geral de computadores com acesso à internet pela comunidade universitária.

Uso de Espaços	Disponibilização, mediante agendamento, de espaços como auditório, sala de treinamento, sala de videoconferência e cabines de áudio e vídeo para a realização de eventos acadêmicos.
Cabines de Estudo	Oferta de 14 cabines para estudo individual (destinadas a mestrandos, doutorandos, docentes e servidores) e 18 cabines para estudo em grupo , disponíveis para uso imediato sem necessidade de reserva.
Empréstimo de Notebooks	Serviço de empréstimo local de notebooks para fins acadêmicos, voltado para discentes do Programa de Assistência Estudantil , com deficiência e/ou indígenas.
Bibliotecas Digitais e Repositório	Acesso aberto à produção científica e acadêmica da UnB através do Repositório Institucional (RIUnB), da Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente (BDM) e outros portais. Inclui também a Biblioteca Digital e Sonora, de uso exclusivo para deficientes visuais.
Ficha Catalográfica	Geração de fichas catalográficas para trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses através do site da BCE. Também elabora fichas para obras publicadas pela UnB ou sua editora.
Solicitação de ISBN	A BCE atua como intermediária na solicitação de números de ISBN (International Standard Book Number) junto à agência brasileira para obras editadas pela UnB
Comutação Bibliográfica	O COMUT é um serviço de acesso a documentos, como: periódicos, teses e dissertações, anais de congressos e partes de documentosexistentes nas Bibliotecas Base do Programa Rede COMUT do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)
Serviços de Digitalização	O SED visa oferecer treinamentos relativos ao uso de equipamentos e ferramentas para digitalização de conteúdos, assim como oferecer suporte à comunidade acadêmica quanto ao uso de seus equipamentos e suas ferramentas para digitalização de conteúdos e criação de coleções digitais.
Estágio Supervisionado para alunos/as de Biblioteconomia	São dois estágios. O primeiro busca promover a vivência da realidade de uma unidade de informação com aplicação dos conhecimentos teóricos e técnicos apreendidos nas respectivas disciplina. E o segundo prevê a vivência dos diferentes tipos de unidades de informação, com ênfase na aplicação de modernas tecnologias de acesso e uso de informação.
Clube de Leitura	Os objetivos do clube são: ler e debater mensalmente um livro; promover a divulgação da prática da leitura entre a comunidade universitária e externa; ampliar o uso do acervo de livros da BCE; incentivar a análise crítica das obras; ler autoras e autores de diferentes regiões do Brasil e mundo; ampliar os serviços da BCE; promover o acesso à informação e exercer a democracia.
Cineclube	A proposta é ampliar a exibição de filmes, promover debates e contribuir com o conhecimento produzido pela Universidade ao destacar temas que são pesquisados dentro da perspectiva cinematográfica.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Além disso, a BCE oferece produtos em formatos digitais, como e- books, artigos de periódicos e normas que são organizados em bases de dados específicas, onde estão inseridos conteúdo de uma determinada área do conhecimento e outras que podem ser multidisciplinares, que abrangem uma gama de conhecimentos; além disso, também há bases com vários tipos de normas. Essas bases de dados são de acesso restrito à comunidade acadêmica que possui vínculo ativo com a UnB.

Segue abaixo, as bases de dados vigentes, que são ao mesmo tempo serviços e produtos, e as descrições das áreas de conhecimento de acordo com o Relatório de Atividades da Biblioteca de 2019 (UnB, 2020).

Quadro 10 - Bases de dados e descrição por área

Base de dados	Descrição da área
Biblioteca Virtual Universitária da Pearson	Multidisciplinar
Dynamed Plus	Saúde
Ebook Central (antiga EBRARY)	Multidisciplinar
EBSCO Discovery Service (EDS)	Multidisciplinar
Hein Online	Direito
Jstor	Multidisciplinar
Minha Biblioteca	Multidisciplinar
Oxford Scholarship Online	Multidisciplinar
Proquest	Multidisciplinar
SciVal	Multidisciplinar
Target GEDWeb	Multidisciplinar

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Procurando adaptar-se às novas demandas informacionais de sua comunidade, as bibliotecas universitárias instituem novos modos de conexão entre seus usuários e sistemas, de maneira a objetivar a difusão da informação que se encontra em seus ambientes, conforme discorrem Araújo, Oliveira e Bezerra (2017). Para isso, segundo os autores, é necessário que as bibliotecas universitárias se mantenham atualizadas no que concerne às inovações tecnológicas, valendo-se dessas ferramentas, visando um aprimoramento permanente de seus serviços, atendendo assim seus usuários reais e potenciais (Zaninelli; Peres; Reis, 2021).

A pandemia de covid-19 forçou a suspensão das atividades presenciais em março de 2020, o que levou a BCE e o Sistema de Bibliotecas (SiB-UnB) a buscarem novas alternativas para disponibilizar seus produtos e serviços. Os serviços, antes

primordialmente presenciais, precisaram ser oferecidos em ambiente digital, e a biblioteca potencializou a oferta de serviços remotos.

Durante esse período, o Centro de Educação a Distância e Tecnologias Educacionais (CEAD-UnB) tornou-se fundamental para propiciar infraestrutura e formação necessária ao ensino remoto. Atualmente, o Centro protagoniza ações na disponibilização, na manutenção e no desenvolvimento do ambiente virtual Aprender; além disso, apoia a comunidade acadêmica no que tange ao uso de TICs nas aulas universitárias remotas. O Centro desenvolve, ainda, cursos de graduação, pós-graduação e extensão a distância. Outra ação é a realização de capacitações em vários formatos relacionadas ao desenvolvimento de novos desenhos de aula, ao uso de TICs, ferramentas institucionais e ensino a distância (cursos, oficinas, lives, tutoriais, orientações ao docente), oferecendo também apoio a realização de eventos e defesas de teses e dissertações a partir da gestão de web conferências¹⁴.

Com base nos relatórios de atividades da Biblioteca Central (BCE) e do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília (SiB-UnB) de 2020 a 2022, diversos serviços digitais e online foram criados ou potencializados, principalmente como resposta às necessidades impostas pela pandemia de covid-19. A experiência com a pandemia consolidou a oferta de serviços remotos e virtuais, que se tornaram permanentes para a comunidade de usuários. Abaixo estão os serviços identificados que surgiram ou foram significativamente aprimorados nesse período:

Digitalização de Acervo sob Demanda: o serviço foi estabelecido para que a comunidade acadêmica (docentes e discentes de graduação e pós-graduação) pudesse solicitar a digitalização de trechos de livros do acervo geral, periódicos, teses e dissertações que não estivessem disponíveis em formato digital;

Atendimento Síncrono via Chat: foi criado um serviço de atendimento em tempo real por meio de chat no site da BCE e no Facebook Messenger;

Atendimento Síncrono via WhatsApp: a BCE e outras bibliotecas do sistema passaram a oferecer atendimento via WhatsApp;

Atendimento Individualizado Agendado: foi implementada a possibilidade de agendar um atendimento individualizado para orientação em pesquisas em bases de dados, utilizando a plataforma Teams;

¹⁴ Disponível em: <https://cead.unb.br/quem-somos>. Acesso em: 20 nov. 2025.

Salas Virtuais Tira-Dúvidas: foram criadas salas virtuais para orientar grupos que estivessem em busca de bases de dados ou no uso de normas para trabalhos acadêmicos;

Levantamento Bibliográfico Remoto: um serviço de levantamento bibliográfico foi criado, funcionando por meio de formulário e e-mail;

Estante Digital: em 2021, foi iniciado o projeto "Estante Digital: coleção de e-books gratuitos", com o objetivo de identificar bibliografias básicas e complementares dos cursos disponíveis em formato digital e com acesso livre, reunindo-as no Portal de Livros da UnB para fácil acesso. Em 2022, foram incorporados 103 livros digitais a esta coleção;

Capacitações Online: A oferta de capacitações online foi um dos serviços que mais cresceu. O número de atividades oferecidas pela equipe de referência da biblioteca aumentou significativamente, passando de 4 para 9 tipos diferentes de treinamentos.

É importante notar que a pandemia acelerou a digitalização e a criação de serviços remotos, muitos dos quais foram mantidos mesmo após o retorno gradual das atividades presenciais, agregando qualidade e conforto para os usuários. Com base nas fontes fornecidas, foi elaborado um quadro que consolida os dados quantitativos anuais dos principais serviços digitais/online oferecidos pela Biblioteca Central (BCE) e pelo Sistema de Bibliotecas da UnB (SiB-UnB) durante o período de 2020 a 2022. Esse quadro abrange os serviços que tiveram dados numéricos registrados nos relatórios anuais, permitindo uma comparação ao longo do tempo.

Quadro 11 - Principais serviços digitais/online oferecidos pela Biblioteca Central da UnB e pelo Sistema de Bibliotecas da UnB (SiB-UnB) durante o período de 2020 a 2022

Serviço Digital/Online	2019	2020	2021	2022
Acessos ao conteúdo das Bibliotecas Digitais da UnB (Total Anual)	20.152.628	23.381.628	48.547.072	33.904.620
• Repositório Institucional (RIUnB)	12.760.652	14.155.904	28.128.039	24.000.866
• Bib. Digital da Prod. Intelectual Discente (BDM)	6.447.056	7.863.406	18.555.685	8.980.811

• Bib. Digital e Sonora (BDS)	608	39.046	418.639	476.755
• Portal de Periódicos	944.312	1.297.424	1.297.424	370.389
• Portal de Livros	Não oferecido	25.848	147.285	75.799
Capacitações (BCE)				
• Nº de Capacitações Ofertadas	Não oferecido	56	158	59
• Nº de Usuários Capacitados	Não oferecido	1.187	3.191	1.152
Atendimentos Online (BCE)				
• Chat/Messenger (Facebook)	Não oferecido	2.952	2.807	772
• Chat/Direct (Instagram)	Não oferecido	-	-	556
• Atendimento Remoto Individualizado	Não oferecido	15	67	63
• Levantamento Bibliográfico Remoto	Não oferecido	46	42	0
Serviços de Digitalização Sob Demanda (BCE)				
• Atendimento Online	Não oferecido	76	76	43
Outros Serviços Online				
• Fichas Catalográficas Geradas (via site)	4.794	2.781	3.402	4.181
• Reuniões Virtuais do Clube de Leitura (BCE)	Não oferecido	8	8	11

• Sessões Online do Cineclube (BCE)	Não oferecido	34	10	0
Atendimento por e-mail para Obras Raras	Não oferecido	25	25	98

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

É importante destacar algumas informações. No que se refere à categoria "Acessos aos conteúdos das Bibliotecas Digitais da UnB", o número total de visualizações e downloads dos materiais disponíveis nas plataformas digitais da biblioteca estão representados. Já os "Atendimentos Online" via Chat, individualizado e por levantamento bibliográfico, foram serviços potencializados ou criados durante a pandemia para ampliar o apoio remoto. O serviço de "Digitalização de Acervo sob Demanda", por sua vez, foi estabelecido em 2021 para que a comunidade acadêmica pudesse solicitar cópias de trechos de obras do acervo físico.

Em 2019, as capacitações foram apenas presenciais, enquanto em 2020 e 2021 foram exclusivamente online. Em 2022, houve tanto capacitações presenciais quanto online, mas, quadro acima, é possível observarmos que, para esse ano, indica apenas o online. Em 2019, houve 118 capacitações presenciais que atenderam 2946 usuários.

Com base nas fontes fornecidas, é possível correlacionar as etapas do plano de retomada das atividades presenciais da Biblioteca Central (BCE) da UnB com o fluxo e a demanda por serviços digitais/online entre 2020 e 2022. É importante dizer que os dados foram considerados até 2022 em decorrência deste ano ter sido decretado o fim do estado de emergência em saúde pública de importância nacional (ESPIN) pelo Ministério de Saúde (Após [...], 2022).

O Plano de Retomada das Atividades, elaborado em 2020 e atualizado em 2021, estabeleceu um retorno gradual e seguro, dividido em etapas (0, 1, 2, 3 e 4) que ditaram o nível de acesso presencial e, conseqüentemente, influenciaram a demanda pelos serviços online (UnB, 2021, p. 12). Como é possível observar no quadro 8, a partir de uma análise correlacionada por período, houve impactos significativos da pandemia de covid-19 sobre os serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE) entre os anos de 2019 e 2022.

No ano de 2020, com a suspensão das atividades presenciais a partir de março, a biblioteca precisou fechar suas portas ao público e todos os serviços migraram para o formato remoto, o que gerou uma necessidade imediata de soluções digitais. Nesse contexto, a instituição criou ou potencializou diferentes modalidades de atendimento, como o serviço síncrono por meio de chat, WhatsApp e Messenger do Facebook, o atendimento individualizado agendado para pesquisas via Microsoft Teams, o levantamento bibliográfico remoto realizado mediante formulário e e-mail, a digitalização de trechos de obras do acervo físico sob demanda e, ainda, a oferta de capacitações on-line e salas virtuais de tira-dúvidas pela mesma plataforma.

Esses esforços refletiram-se diretamente nos números: os acessos ao conteúdo digital alcançaram 23.381.628 registros anuais, com destaque para o Repositório Institucional da UnB (RIUnB) e a Biblioteca Digital de Produção Discente (BDM), que juntos apresentaram crescimento expressivo em relação a 2019, com a BDM e a BDS registrando aumento superior a 700% e o RIUnB mais de 120%. Além disso, o serviço de chat contabilizou 2.952 atendimentos, os levantamentos bibliográficos somaram 46 solicitações e a digitalização sob demanda, criada em agosto de 2020, atendeu 76 pedidos (UnB, 2021).

O ano de 2021 foi caracterizado pela permanência do ensino remoto e pela retomada presencial gradual, de acordo com as Etapas 0 e 1 do plano de retorno da universidade. Nesse período, o acesso à biblioteca esteve restrito e sujeito a agendamento, inicialmente voltado apenas a docentes para empréstimos e, posteriormente, estendido a discentes de pós-graduação. Os salões de estudo permaneceram fechados, o que consolidou a dependência dos serviços digitais e elevou a demanda ao seu ápice. Os dados confirmam essa tendência: os acessos ao conteúdo digital mais do que dobraram, chegando a 48.547.072. As capacitações on-line aumentaram significativamente, totalizando 158 sessões e 3.191 usuários capacitados. O serviço de chat manteve elevado volume, com 2.807 atendimentos, enquanto o atendimento remoto individualizado cresceu para 67 solicitações. Já o serviço de digitalização sob demanda alcançou 329 pedidos, que resultaram na disponibilização de 5.195 páginas digitalizadas, demonstrando a importância desse recurso frente à impossibilidade de acesso ao acervo físico (UnB, 2022). Em 2022, verificou-se o retorno gradativo das atividades presenciais, culminando na liberação total do acesso à Biblioteca Central em março, o que possibilitou novamente a utilização dos salões de estudo, laboratórios e do acervo físico. Essa reabertura

reduziu naturalmente a dependência exclusiva dos serviços digitais, embora muitos deles tenham sido mantidos como alternativas permanentes, o que permitiu um reequilíbrio entre as demandas presencial e virtual.

Os números de 2022 evidenciam esse movimento de normalização: os acessos digitais diminuíram em relação ao ano anterior, mas permaneceram elevados, com 33.904.620 registros. As capacitações on-line foram reduzidas para 59, atendendo 1.152 usuários. O atendimento via chat registrou queda para 1.328 ocorrências, refletindo a possibilidade de atendimento presencial, enquanto o atendimento remoto individualizado manteve estabilidade, com 63 solicitações, consolidando-se como um serviço permanente. Já a digitalização sob demanda diminuiu para 43 pedidos, devido ao restabelecimento do acesso direto ao acervo e ao uso dos scanners de autoatendimento (UnB, 2023).

De forma conclusiva, a análise evidencia que o fluxo de atendimento digital foi inversamente proporcional ao nível de acesso presencial permitido pelas etapas de retomada da BCE. O fechamento total em 2020 impulsionou a criação e a utilização intensiva dos serviços digitais. A retomada parcial em 2021 levou essa demanda ao seu auge e consolidou os canais remotos como práticas institucionais. Por fim, a reabertura plena em 2022 promoveu um reequilíbrio entre os serviços presenciais e digitais, diminuindo a dependência exclusiva do formato remoto, mas firmando esses serviços como parte integrante e permanente da oferta da biblioteca. Esse movimento ocorreu em outras bibliotecas universitárias brasileiras, mas também em outros países, conforme mencionado anteriormente.

8.4 Resultado da coleta de dados junto aos profissionais atuantes na BCE

Nessa seção, por sua vez, serão apresentados os resultados da pesquisa desenvolvida com os profissionais que atuam na BCE, entrevistas que aconteceram em 2024, após a qualificação do Relatório intermediário de qualificação. Tal qual na seção anterior, apresento, no quadro a seguir, as perguntas e respostas dos entrevistados, e em seguida, apresento a análise do material coletado, a fim de ressaltar de que modo as respostas contemplam os objetivos dessa pesquisa.

Vale destacar que as perguntas estão relacionadas aos objetivos específicos. Segue abaixo o quadro com as respectivas perguntas e os objetivos específicos correlacionados dos profissionais:

Quadro 12 – Perguntas feitas aos profissionais relacionadas aos objetivos específicos

PERGUNTAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1. Quais foram os funcionários responsáveis pelos serviços e produtos aos usuários da pós-graduação no período em 2020 no início da pandemia?	OE3,OE4
2. Quais foram os serviços e produtos informacionais oferecidos aos usuários da pós-graduação antes da pandemia?	OE3
3. Quais foram os meios utilizados pelos pós-graduandos para recuperar informação nas pesquisas antes da pandemia?	OE1,OE3
4 Como era o atendimento aos usuários da pós-graduação antes pandemia?	OE3
5. Durante a pandemia, após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento dos seus usuários da pós-graduação?	OE1, OE3 e OE4
6. Como vocês se organizaram para atender os usuários de pós-graduação na pandemia?	OE1, OE2 e OE4
7. Durante a pandemia, quais foram as dificuldades encontradas pela equipe responsável pelo atendimento dos usuários da pós-graduação?	OE1, OE2 e OE4
8. Durante a pandemia, de acordo com sua percepção, quais eram as dificuldades enfrentadas pelos seus usuários da pós-graduação?	OE1, OE2 e OE4
9. Durante a pandemia, quais foram as demandas dos usuários dos alunos de pós-graduação? Elas foram atendidas e de que forma?	OE1, OE2 e OE4
10. Durante a pandemia, após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos aos usuários da pós-graduação?	OE3 e OE4
11. Durante a pandemia, após a abertura total da Biblioteca, os usuários da pós-graduação continuaram a procurar serviços e produtos de modo online ou presencialmente?	OE1, OE3 e OE4
12. Como você avalia aplicação desses serviços e produtos para os usuários da pós-graduação, durante a pandemia?	OE2, OE3 e OE4
13. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as necessidades e a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?	OE1, OE2 e OE3

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No quadro abaixo se encontram as perguntas e respostas das entrevistas com os profissionais na BCE:

Quadro 13 - Perguntas e respostas das entrevistas com os profissionais

1. Quais foram os funcionários responsáveis pelos serviços e produtos aos usuários da pós-graduação no período em 2020 no início da pandemia?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
<p>Entrevistado 1:</p> <p>“A gente tinha coordenador de Atendimento ao Usuário, responsável por desenhar e redesenhar serviços junto à direção; Chefias dos setores operacionais: chefia de Empréstimo; chefia de referência; chefia do Noturno; chefia de recolocação; colaboradores pontuais; setor de coleções especiais (para obras raras); Setor de Restauração dava as orientações técnicas sobre higienização de livros; Setor de Gestão da Informação Digital do apoio em digitalização”.</p> <p>"A gente tem hoje a chefia de empréstimos de usuários, então ele fica ali muito no operacional junto com a chefia de referência e a chefia do noturno e a chefia da recolocação". "A gente vai ter a Coordenadoria de atendimento ao usuário, na época o coordenador ajudou muito ali, que ajudou junto com a direção”.</p>
<p>Entrevistado 2:</p> <p>"A gente desenvolveu um atendimento individualizado, com agendamento via Teams, então o aluno ele fazia, preenche um formulário para agendamento e agendar um horário com algum bibliotecário para fazer essa orientação de pesquisa”.</p>
<p>Entrevistado 3:</p> <p>“Em 2020, a equipe era liderada por chefia da referência) e o chefe da coordenadoria do atendimentos aos usuários, com os seguintes membros: funcionários da referência e do GID”.</p>
<p>Entrevistado 4:</p> <p>“Era a equipe de atendimento, coordenação e direção da biblioteca”.</p> <p>“Biblioteca conjunto com a coordenador do setor de atendimento aos usuários na época.”</p> <p>"Que essas equipes que conduziram e que começaram aqui pensaram no serviço que seria ofertados poderia ser ofertados”.</p>

<p>Entrevistado 5:</p> <p>"Em março, quando veio a pandemia, se não me falha a memória funcionários do noturno tinha acabado de passar para o diurno, para referência propriamente dita. Foi naquela semana ali que fechou o que a universidade foi fechada".</p>
<p>Entrevistado 6:</p> <p>"Não sei responder essa questão. Eu vim redistribuído. Em relação aos acontecimentos, antes disso de como que foi estruturado o processo de de organização dos serviços de referência durante a pandemia não participei".</p> <p>Eu já peguei o finalzinho, eu já estava aplicando toda uma metodologia que foi criada pela pelo pessoal da referência".</p>
<p>Entrevistado 7:</p> <p>"Muitos funcionários (entrou posteriormente) e eu".</p>
<p>Entrevistado 8:</p> <p>"No setor de empréstimo tinha certeza. Tinha servidores também, mas foi no início, foi mais as chefias e depois alguns servidores que foram escalados no programa de retomada dos serviços".</p> <p>Aí eu participei só no início, então eu não vou saber muito de todos os serviços".</p>
<p>2. Quais foram os serviços e produtos informacionais oferecidos aos usuários da pós-graduação antes da pandemia?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Eles têm o atendimento de balcão ali na referência. Eles podiam solicitar uma espécie de agendamento e marcar um horário para conversar com a bibliotecária"; "Eles têm direito a cabine de estudo individual que a graduação não tem".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"O atendimento era principalmente presencial, os serviços que eles mais utilizavam era o atendimento no balcão para elaboração de estratégias de pesquisa". "Em vez de a gente fazer a pesquisa a gente fazia a orientação à pesquisa".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Então, na verdade, o que foi feito foi meio que uma migração do presencial". Antes da pandemia ela já oferecia serviços de pesquisa em base de dados. Nós já tínhamos as capacitações antes, eram menos conteúdos".</p>

<p>“O que é restrito para a pós-graduação é justamente o atendimento individualizado”. “De atendimento individualizado e pós pandemia”. “Ele passou a ser ofertado presencialmente ou virtualmente”.</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Não era. Era tudo preciso presencial não tinha nada online antes, a única coisa que eu acho que tinha antes da pandemia foi, era o chat. A gente já tinha um chat no Facebook”.</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"O atendimento remoto era telefone e e-mail que a gente respondia muito e tinha também visita guiada e essas visitas guiadas eram presenciais. A gente apresentava os produtos e serviços da biblioteca. A maioria dos serviços era agendado por professores. Antes da pandemia as capacitações eram todas presenciais”.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Na verdade, tinham alguns serviços para pesquisa em base dados, gerenciador de referência e serviços de busca”.</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Os atendimentos eram prioritariamente presenciais a gente recebia a demanda por e-mail para marcar o atendimento presencial.”</p> <p>“Utilizávamos e-mail para enviar informações conversadas no presencial ou marcar atendimentos”.; “Treinamentos de pesquisa presenciais:</p> <p>"Havia treinamentos mais direcionados para a pós, dependendo muito da turma”.</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"É exclusivo para pós continua sendo, é o pessoal da referência que faz atendimentos online para pesquisa. Além disso, a gente emprestou computadores também lá da biblioteca e fazemos empréstimos de livros”.</p>
<p>3. Quais foram os meios utilizados pelos pós-graduandos para recuperar informação nas pesquisas antes da pandemia?</p>
<p>ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Tinha acesso presencial ao acervo físico de livros e periódicos, consulta a bases de dados por exemplo, portal de periódicos da Capes com suporte presencial de bibliotecários”; “Tinha orientação direta no balcão de referência para estratégias de pesquisa”. "Você levanta, fale com a pessoa e te ajuda”.</p>

<p>Entrevistado 2</p> <p>"A gente do auxílio aos usuários, eu orientava como fazer a pesquisa Perguntava para ele como que era a pesquisa dele, quais eram as palavras- chave, em português e inglês para aquele sistema, ia fazendo a pesquisa junto com ele ali".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Muitos ali, estavam acostumados ir presencialmente para conseguir ter acesso as bases de dados"; "E pedir auxílio presencial".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Era tudo presencial não tinha nada online antes".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"O atendimento que era ofertado, o que eu quero dizer, ele era o mesmo no sentido de que se o aluno fosse de graduação não tinha algo diferente, entendeu? A gente respondia, tentava auxiliar no que era a dúvida do aluno está ali".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"A gente tinha esses serviços que eram os presenciais, e a gente tem forma remota através do Teams de forma remota"; "Fazíamos capacitações para as turmas, passou para o online também".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Bases de dados online"; "Eles podiam ter acesso no presencial na BCE e pela rede Wi-Fi ou acesso de casa pela rede café".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Para ter acesso a eles a gente fez na época foi comunicar por e-mail. Todo mundo está como material que jogou para frente. Quem quisesse devolver, a gente comunicou por e-mail que estaria disponível dia e horário para devolver".</p>
<p>4. Como era o atendimento aos usuários da pós-graduação antes da pandemia?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTA</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Eles têm uma gama de serviços que é destinado para eles, não sei especificamente. Você pode olhar era basicamente o que a gente tem hoje no nosso site".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Usuário chegava no balcão de atendimento sem agendamento. Ele chegava no horário que ele que ele quisesse. Lá era atendido por alguns bibliotecários que tivesse disponível".</p>

<p>Entrevistado 3</p> <p>"Então, o que eu sei é que era feito presencial. "Eu não tenho assim mais detalhes aí teria que ver com o pessoal que estava trabalhando mesmo antes da pandemia".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Era tudo presencial, tudo presencial não tinha nada online antes".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"O atendimento presencial era telefone e e-mail que a gente respondia muito e tinha também visita guiada a gente apresentava os produtos e serviços da biblioteca"; "A maioria dos serviços era agendado por professores. E as capacitações eram naquela época, todas presenciais".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Acredito que no contexto indica que era presencial no balcão de referência, sem adaptações para o formato online. Vim redistribuído, quando eu cheguei já estava na abertura parcial".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"A prioridade era o atendimento presencial ocorria tanto durante a semana quanto aos fins de semana".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Na circulação de materiais era atendimento normal". Ele poderia ir lá e pegava os livros que tivesse disponível, pegava emprestado no atendimento".</p>
<p>5. Durante a pandemia, após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento dos seus usuários da pós-graduação?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTA</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Migração total para serviços online. Capacitações online sobre uso de bases de dados".</p> <p>"Página de "Fontes de acesso livre" com recursos organizados por área do conhecimento".</p> <p>"A gente ofereceu digitalização de documentos. Podia pedir um capítulo de livro e a gente mandava". "Sala virtual". Agendamento de horários para orientação via videochamada com bibliotecários".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"A gente desenvolveu um atendimento individualizado com agendamento via Teams.</p>

O atendimento mudou do físico para o virtual e antes era sem agendamento. Ele passou a ser agendado”.
<p>Entrevistado 3</p> <p>“Em 2021 a gente era escala mas os serviços ainda eram ofertados apenas virtualmente. E ainda em 2022 que a gente voltou a fazer atendimento presencial, eles nos procuravam. A gente tem vários canais de atendimento: e-mail, chat encaminhava o link para um formulário. O aluno recebia o link do Teams para entrar na sala. Além disso, tinha o levantamento bibliográfico. A gente ainda tinha o meta buscador que é uma ferramenta da EBSCO que fazia uma pesquisa integrada”.</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>“Tudo virtual era via WhatsApp, via Facebook, e-mail e chat”.</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>“A gente tinha o atendimento a ser passou essencial. Óbvio naquele primeiro momento, e aí tinha um atendimento que era para o público geral, que era a questão que as pessoas enviavam por e-mail”.</p> <p>“É essencialmente por e-mail, aí era todo mundo. Também inclui após, mas era geral. Atendimento, viu chat que era do Messenger e do no o Facebook”.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>“Eu acho que o novo foi o atendimento virtual, e as capacitações online também”.</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>“Totalmente online”; “Após o fechamento, atendimento por meio do chat, marcação por e-mail e formulários implementados no Google Drive”.</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>“O atendimento passou a ser por solicitação remota via e-mail, onde os usuários solicitavam livros e a equipe os separava para retirada”.</p>
6. Como vocês se organizaram para atender os usuários de pós- graduação na pandemia?
ENTREVISTADOS E RESPOSTA
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Desenho coletivo de serviços, coordenação e as chefias definiram as prioridades”; “Adaptação rápida das equipes na referência, foco em orientação online em sala virtual”.</p> <p>“Na recolocação gerenciamento de logística de empréstimo agendado e quarentena de livros. Na coleções Especiais no atendimento pontual para obras</p>

raras. Na colaboração inter-setorial restauração orientações técnicas. Gestão Digital no apoio em digitalização”.

"A gente tentou preservar primeiro a equipe e aí, a partir disso, veio com os serviços”.

Entrevistado 2

"A gente passou por um período de testes, de adaptações [...] O atendimento individualizado começou antes ele não sofreu tanto alteração porque o atendimento continuou quase o mesmo, só que de forma virtual”.

"Capacitações passaram por um modelo virtual também”.

Entrevistado 3

“O chefe do setor de referência liderou a criação de procedimentos documentados de fluxos para cada serviço com apoio de outros setores devido à alta demanda”. “Em 2021, os processos já estavam estabelecidos”. “A gente não daria conta de atender de forma eficiente. Todas as pessoas que solicitavam e ainda manter o atendimento dos demais serviços”.

Entrevistado 4

"É na pandemia, o que aconteceu que o pessoal da referência que assumiu esse trabalho de atendimento. A gente fazia tipo, escalas, tinha um pessoal que fazia atendimento também, que não era da referência e, por exemplo, alguns setores não tinha muito o que fazer na pandemia porque não tinha muito trabalho remoto para ser feito. E aí essas pessoas. Elas ajudavam com esse atendimento”.

Entrevistado 5

"Foi quando a gente tá, ampliou o número de capacitações. A gente dividiu a equipe da referência no primeiro momento. Um pessoal específico. Vou dar um exemplo. Funcionário que costumava dar muita capacitação de base de dados. Ele foi rever os slides. “Eu fui rever os slides da ABNT e criar os slides para APA. Outro colocou padronizou os slides; fez a edição dos slides. Outro apresentou e a gente fez esse calendário de apresentação”.

Entrevistado 6

"Foi o chefe da referência com a equipe”.

"Também teve uma criação de roteiros para esses serviços. Então a gente seguia roteiro. A gente tinha uns roteiros para estruturados de como que a sala era aberta. Como era feito o atendimento, como era feito o processo”.

Entrevistado 7

“Teve divisão de tarefas e adaptação rápida”.

"A gente tinha um grupo muito bom de trabalho, que conseguia dividir os serviços. As dificuldades tecnológicas iniciais foram superadas em semanas" Como o uso de ferramentas digitais; formulários para agendamento; Microsoft Teams para atendimentos e Chat para suporte rápido".

Entrevistado 8

"A gente só organizou assim isso. como é que fala apagando incêndio. Primeira coisa tinha que o pessoal estava terminando após graduação a gente tinha que receber os materiais. A gente foi lá e foi necessário esse material. A gente foi lá e se juntou, começou a receber esse material".

7. Durante a pandemia, quais foram as dificuldades encontradas pela equipe responsável pelo atendimento dos usuários da pós-graduação?

ENTREVISTADOS E RESPOSTA

Entrevistado 1

"A logística foi complexa como a quarentena de livros devolvidos de 3 a 5 dias de isolamento".

"A higienização de materiais feita por meio da parceria da restauração. Tive medo dos funcionários se contaminassem, dá segurança para os funcionários".

"A adaptação tecnológica, como uso da plataforma online, no agendamento via sistema, limitações de acesso a equipamentos".

Entrevistado 2

"A primeira questão foi o fato de a gente não poder mais ir a biblioteca. A gente não tinha ainda um modelo de capacitação virtual".

"Houve uma dificuldade em relação a essa adaptação com as tecnologias". "No presencial existia uma facilidade maior desse contato visual. No remoto, você não está apesar de que no remoto, você consegue compartilhar a tela".

Entrevistado 3

"Eu tive que comprar um notebook para poder trabalhar, porque se não tinha. O serviço de levantamento bibliográfico era ineficiente. A gente não tinha nenhum formulário de avaliação do serviço. Tinha muito boca a boca ou ouvidorias".

"A principal dificuldade dos usuários foi a adaptação ao virtual".

Entrevistado 5

"Acho que no primeiro momento, mesmo quando surgiu a pandemia, dificuldade todo mundo vai ter. A questão de ferramenta desse atendimento online não tinha. Nós não tínhamos ainda o Teams [...] Eu particularmente tive que pagar uma banda que

tivesse mais capacidade de internet, porque a minha falhava. Eu tive que comprar computador”.
<p>Entrevistado 6</p> <p>"É a dificuldade na mediação e de dominar ferramentas que a gente não tem. Não conhecia, não utilizava, então isso foi novo para a gente também. Então foi um processo de aprendizagem de a gente aprender, dominar o conteúdo e compartilhar esse conteúdo através do Teams canal diferente que foi o meio eletrônico. Vídeo, aula e até." "Teve a questão da criação dos dos materiais que foi feito pela chefia da referência e com a equipe também”.</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Dificuldades iniciais foram as mesmas dos estudantes: aprender a utilizar o Teams e como disponibilizar material"</p> <p>"O lado ruim é que nosso serviço entra dentro das nossas casas [...] Atendi moças com crianças de colo amamentando durante o atendimento."</p> <p>"O Teams tinha melhoranças semanais”. “O uso empírico trazia o conhecimento".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Oh, na circulação do material, a dificuldade maior que a gente não sabia o que fazer com o material. Na época, a gente não tinha ideia se podia comer na pandemia a gente não tinha ideia da questão da higienização, do material".</p>
<p>8. Durante a pandemia, de acordo com sua percepção, quais eram as dificuldades enfrentadas pelos seus usuários da pós-graduação?</p>
<p>ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Tem pessoas que simplesmente não tem um lugar isolado em casa para estudar Mães. Nem só uma mudança de comportamento que é muito esse processo de mudança de comportamento até adquirir novo comportamento de ficar em sua casa focada”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Às vezes a internet ficava um pouco ruim para a transmissão ao vivo. Às vezes a pessoa não tinha notebook. Ela tinha que assistir pelo celular".</p> <p>"Eles demandavam capacitações gravadas [...] porque a transmissão ao vivo às vezes pode ter uma intercorrência de falhas".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Eu acho que a dificuldade que eles encontraram no início foi justamente se adaptar</p>

outros preferem o atendimento face a face”; “A questão da concentração que muda. “Antes a pessoa deixava a casa e se deslocava. “Agora você fazendo tudo de casa, você não desliga totalmente”.

Entrevistado

"Então as pessoas precisavam ter acesso a algum, sei lá, um capítulos, o livro, aí eu hoje tinha de fazer a digitalização e enviar”.

Entrevistado 5

"As pessoas precisavam do livro, depois também a gente começou a ampliar. Por que antes de começar o atendimento público presencial na biblioteca. Mesmo se atender o público externo, e foi aquele serviço também de digitalização de trechos de obras porque a pessoa não podia pegar o livro no acervo”.

Entrevistado 6

“Eu só sei que os serviços online ganharam notoriedade e ajudaram os usuários a se tornarem mais autônomos”.

Entrevistado 7

"Havia dificuldades tecnológicas entre bases de ebooks e o Pergamum [...] O usuário precisa dar 8 a 10 cliques para chegar no documento”.

"As bases não entregavam um produto personalizado [...] A universidade fica refém do que as editoras oferecem”.

"A pessoa interrompe atividades em casa para ser atendida [...] Isso é invasivo, mas era o possível na época”.

Entrevistado 8

"Maioria dos maioria dos usuários tinham medo mesmo ninguém sabia direito, então esse é o medo de até ir lá pegar livro. Iam com máscara todos os carros com medo de ter contato”.

9. Durante a pandemia, quais foram as demandas dos usuários dos alunos de pós-graduação? Elas foram atendidas e de que forma?

ENTREVISTADOS E RESPOSTAS

Entrevistado 1

"A gente entendeu que num primeiro momento, para professor e pós, era um pouco mais importante, a gente liberar os livros e um pouco mais fácil”.

Entrevistado 2

"Eles demandavam capacitações gravadas”.

"Houve também a demanda por empréstimos de livros". "A gente identificou

<p>[empréstimo] como um serviço essencial para a pós-graduação e para os docentes". "A gente implementou capacitações gravadas e permaneceu".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Então eles nos procuravam, encaminhava o link para um formulário para o atendimento individualizado a gente ensinava ele a pesquisar quais são as ferramentas que ele pode utilizar. "Além disso tinha o levantamento bibliográfico que a gente conseguia fazer turmas de 70 alunos".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Por empréstimo agendado que não existia, que passou a ser feito" "Então, de pesquisa bibliográfica que eles estavam fazendo também na pandemia" "Criou sim um serviço que foi a digitalização".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"As demandas foram, era, continuava sendo auxílio e uso das bases de dados para elaborar as melhores estratégias de busca." Levantamento bibliográfico o uso do COMUT também aumentou. Tinha solicitação de artigos de material que a gente não conseguia nas bases, mas sabia que era de alguma instituição e aí eles mandavam e-mail para o combo multi".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"O que acontece assim que foi feito de diferente é que essas demandas que chegavam para a gente através do balcão lá diretamente na referência e a partir do uso do virtual teve as necessidade de fazer isso de forma online passou a ser oferecida serviço através do online, então era presencial e passou a ser online".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"As principais demandas eram orientações para montar levantamentos de pesquisa". "Não senti diferença de eficácia do presencial para o virtual"; "Todas as demandas foram bem atendidas".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"É as demandas era muito por material que eles não tinham acesso. Aí a gente pegou e colocou. Já tinha disponível e deixou disponível material online, que é para tentar resolver isso e começamos é realizar empréstimos, escanear partes de livros que eles precisavam".</p>
<p>10. Durante a pandemia, após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos aos usuários da pós-graduação?</p>
<p>ENTREVISTADOS E RESPOSTA</p>

<p>Entrevistado 1</p> <p>"Sim". "A gente fez um sacolinhas plásticas para cada um pegar seu livro". "Restrição de acesso a obras raras por agendamento especial via Coleções Especiais".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Na abertura parcial não tinha atendimento presencial de pesquisa ainda era só remoto o que mudou foi o empréstimo que passamos de docente/pós para graduação também".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"Quando a gente voltou para o parcial, a gente manteve os serviços. O único que foi descontinuado foi só na abertura total. No parcial a gente manteve todos os serviços".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Então, quando abriu, a gente conseguiu fazer um empréstimo agendado. "Porque quando tava fechado, não estava fazendo nem preste".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"E essa abertura parcial, na realidade pro usuário abrir a Biblioteca parcialmente para os profissionais que ia lá. "E mesmo nesse período parcial que os servidores nem eram todos, porque eu mesmo não, não fui nessa época por que era do grupo de risco".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"A gente fazia atendimento no balcão não era atendimento na referência a gente começou a fazer presencialmente depois que as medidas sanitárias foram mas assim afrouxado. A partir do momento que foi afrouxado, eu acho que começou a ter alguma coisa presencial".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Os serviços online continuaram. As equipes se dividiam: parte presencial, parte online"</p> <p>"Os treinamentos presenciais voltaram, mas os online se mantiveram".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"A assim, na abertura parcial foi assim, foi essa alteração que eles não poderiam mais ir na estante, não poderiam mais usar a biblioteca para estudar. Não teriam salas individuais".</p>
<p>11. Durante a pandemia, após a abertura total da Biblioteca, os usuários da pós-graduação continuaram a procurar serviços e produtos de modo</p>

online ou presencialmente?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
<p>Entrevistado 1</p> <p>"Híbrido". "Começou o retorno gradual ao presencial especialmente para o uso de cabines e empréstimos". "Manutenção de serviços online pelas capacitações gravadas, tutoriais digitais".</p> <p>"Preferência por soluções remotas para agilidade como dúvidas via e-mail/chat".</p> <p>"A gente não conseguiu te falar com certeza se essa remodelação ela impactou na produção, na facilitação da produção do conhecimento".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Eles voltaram a procurar o presencial, mas houve uma preferência pelo remoto.</p> <p>"Havia uma maior quantidade de agendamentos on-line do que presencial".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"A gente passou a ofertar esses serviços nas duas modalidades, presencial e virtual. O atendimento individualizado [...] fica a critério da pessoa que está solicitando. "As capacitações que a gente oferece mensalmente são presenciais".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"A digitalização de capítulo de livro do acervo, perdeu demanda após a reabertura, retorno ao presencial".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"E quando teve a abertura do atendimento de voltar todos os serviços normais, algumas pessoas que estavam na catalogação retornou para o setor de origem. Mas no meu caso eu não voltei. Eu fiquei na catalogação mesmo".</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Então basicamente foi essa modificação e a partir disso a gente assim o serviço foi estabelecido que acabou continuando e foi agregado à biblioteca".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Continuou a busca nos dois formatos. Na pós, a busca é híbrida, tem muito presencial e muito online".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"É isso. Atendimento individualizado a gente fazia lá. Sim, continuou. Tanto é que até hoje ainda tem o atendimento online para pós graduação somente para a pós-graduação".</p>

12. Como você avalia aplicação desses serviços e produtos para os usuários da pós-graduação, durante a pandemia?
ENTREVISTADOS E RESPOSTAS
<p>Entrevistado 1</p> <p>“Eu acho que foi positiva, mas com limitações”. “Os pontos fortes foi a adaptação rápida, priorização de pesquisadores, inovação como a sala virtual”. “Os pontos fracos foi a falta de comunicação eficaz muitos desconheciam os serviços, dificuldade em atender demandas complexas como metodologia de pesquisa”.</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Com certeza teve resultado satisfatório o fato da pessoa precisar de informação disponível apenas no acervo físico, a gente fornecia mesmo no período crítico".</p> <p>"A gente via menções nas dissertações/teses agradecendo à Biblioteca do impacto positivo".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"A gente conseguiu atingir um número muito maior de usuários do que a gente conseguiria só no presencial principalmente nas capacitações, a gente conseguia fazer turmas de 70 alunos." O virtual acaba ampliando um pouco o alcance do serviço".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Bom, eu acho que a gente tentou na medida do possível. No que podia ser feito naquela época a gente tentou é atender a demanda".</p> <p>"Eu acho que a gente é muito focada na graduação e não só a pandemia. Hoje eu acho que a gente pode ter os serviços mais específicos para a pós- graduação".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"Eu entendo que a gente tentou atender, não é alcançar atender ao público da melhor forma possível, então ampliação do número de capacitações".</p> <p>“Eu acredito que ajudou porque a gente recebia muito elogio sobre as capacitações que serão ofertadas. O que é que eu vejo que não era as próprias limitações técnicas da época porque o que mais teve naquele período foi problema de internet”.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Foi satisfatório, sim que acaba que eu tendo uma visão pessoal, eu vejo como satisfatório, extremamente importante para o desenvolvimento da pós- graduação".</p> <p>"Eles ganharam uma maior notoriedade a partir da implementação desse serviço online, então eles ficaram mais visíveis”.</p>

<p>Entrevistado 7</p> <p>"Os serviços online se mostraram eficazes e foram bem satisfatórios". Foi um sucesso".</p> <p>"A pandemia catalisou processos que ficavam para trás, como o acesso remoto a serviços".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"Avalio que sim. Isso é mais qualitativa. Não avalia que foi bem feito assim pela demanda, pela época, pela situação que estava na época, a gente conseguiu atender o que eles mais precisavam, que era a informação".</p>
<p>13. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as necessidades e a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?</p>
<p style="text-align: center;">ENTREVISTADOS E RESPOSTAS</p>
<p>Entrevistado 1</p> <p>"A gente não esses serviços, essas melhorias, toda a gente não tirou, acordou, levantou, falou, nossa, eu quero fazer isso porque eu acho bonito. A gente fez porque teve o estudo de usuário".</p>
<p>Entrevistado 2</p> <p>"Foi feito um estudo de usuários durante a pandemia com formulário online com questões objetivas e abertas".</p> <p>"Nesse questionário, uma das solicitações foi capacitações gravadas que a gente atendeu".</p>
<p>Entrevistado 3</p> <p>"A gente recebeu pedidos para incluir gerenciadores. A gente não tinha nenhum formulário de avaliação. "Tinha muito boca a boca ou registros via ouvidoria. "A gente não tem esse retorno sistematizado". "Era algo que a gente tava pretendendo fazer: ter um formulário só de avaliação".</p>
<p>Entrevistado 4</p> <p>"Agente fez e os feedbacks, principalmente nas redes sociais. Então a gente tinha muito feedback dos usuários. É no Instagram, por exemplo, no WhatsApp, o pessoal mandava mensagem, e-mail e também ouvidoria".</p>
<p>Entrevistado 5</p> <p>"A Biblioteca logo em 2021, notei aqui que lançou um questionário no site de atendimento ao usuário que fez um estudo. "Aí teve esse questionário e a partir</p>

desse questionário de 2021, que acho que teve o chefe da coordenação do auxílio aos usuários e a equipe da direção é que tabulou os dados". Esse questionário de estudo do usuário e que foi ampliado o serviço de levantamento bibliográfico".
<p>Entrevistado 6</p> <p>"Eu como Atendimento que eu percebia que eu fazia basicamente base de dados e gerenciadores, eu sempre conversava no final do processo com o usuário e com a turma. Qual a gente fazia esses processos. Falava que era satisfatório e feliz conseguiam compreender e etc, sempre. A gente tinha um feedback positivo".</p> <p>"Às vezes, a usuários terminava o trabalho de conclusão de curso dele. A tese dissertação e ia pessoalmente, mandava e-mail para gente agradecendo que você fez que foi útil".</p>
<p>Entrevistado 7</p> <p>"Haviam formulários de avaliação dos treinamentos, mas só a chefia tinha acesso".</p>
<p>Entrevistado 8</p> <p>"A gente acompanhou isso aí mais por estatística mesmo. Agora, necessidade a gente atende a necessidade que o pessoal solicitava a agora é, a gente nunca fez uma pesquisa de satisfação mesmo aqui".</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Considerando as respostas fornecidas pelos entrevistados, foi elaborado o seguinte quadro de síntese dos impactos e desafios apontados pelos profissionais, que foram vivenciados pela equipe que atua na BCE, na migração de produtos e serviços para o formato online, durante a pandemia. Identificou-se que os desafios para a equipe foram, em grande parte, de natureza operacional, tecnológica e de segurança.

Quadro 14 - Desafios enfrentados pela equipe dos profissionais

Desafio	Descrição
Operacional e Logístico	A logística de empréstimo e devolução de materiais físicos tornou-se complexa, exigindo agendamento, gerenciamento de quarentena de livros (3 a 5 dias de isolamento) e higienização. A necessidade de receber materiais de alunos que estavam terminando a pós-graduação foi um foco inicial.

Tecnológico e de Adaptação	A equipe enfrentou a adaptação tecnológica e a necessidade de dominar rapidamente novas ferramentas (como o Microsoft Teams), que não eram utilizadas anteriormente. Houve a necessidade de investimento pessoal em equipamentos (compra de notebooks e melhoria da banda de internet) por parte de alguns funcionários.
Segurança e Bem-Estar	A preocupação com a segurança dos funcionários e o risco de contaminação foi um fator de estresse. Além disso, a modalidade remota levou à invasão do espaço pessoal e familiar, com o serviço "entrando dentro das nossas casas" (Ex: atender com crianças de colo).
Gestão de Serviços	A alta demanda e a necessidade de manter a eficiência exigiram a criação de procedimentos e roteiros documentados para cada serviço, liderada pela chefia de referência.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Dos desafios citados, o “operacional e logístico” e o “tecnológico e de adaptação” surgiram a partir de necessidades imediatas tanto dos usuários quanto da equipe de profissionais. São percebidas as lacunas como a falta de familiaridade com as ferramentas para o trabalho online/remoto, como a falta da própria infraestrutura para a realização desse trabalho expresso na carência de recursos (internet e computador adequados). Permeando todos os desafios está a questão da saúde, tanto física quanto mental, expressos no medo da contaminação, na exposição da intimidade da vida doméstica. A questão da saúde e da adaptação tecnológica são compartilhadas entre usuários e profissionais. São duas questões que impactaram muito esses dois grupos.

E, tomando por base as mesmas entrevistas, foi elaborado outro quadro de síntese focando nos impactos e desafios enfrentados pelos usuários da pós-graduação, segundo a avaliação dos profissionais da BCE. Para esses usuários, os desafios foram primariamente relacionados à infraestrutura, adaptação ao virtual e acesso ao acervo.

Quadro 15 - Impactos e desafios enfrentados pelos usuários da pós-graduação segundo a avaliação dos profissionais

Desafio	Descrição
Infraestrutura Doméstica	Usuários enfrentaram a falta de um lugar isolado em casa para estudar , especialmente mães e pais, e a dificuldade de acesso a internet de qualidade e equipamentos (computadores/notebooks).
Acesso ao Acervo Físico	A principal dificuldade foi a impossibilidade de acesso presencial ao acervo físico de livros e periódicos, que era a forma mais comum de recuperação de informação antes da pandemia.
Adaptação ao Virtual	A adaptação ao virtual foi um desafio para os usuários, que estavam acostumados com o auxílio presencial e o atendimento de balcão.
Interação Humana	A perda da facilidade do contato visual e da interação humana direta, inerente ao atendimento presencial, foi percebida como uma dificuldade no modo remoto.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Além das já citadas dificuldades quanto à adaptação tecnológica, e a carência de infraestrutura tecnológica, é mencionado pelos profissionais entrevistados o desafio da interação humana feita em modo remoto. Essa constatação dos profissionais vem de encontro e corrobora com o que os usuários entrevistados acima apontaram: o problema da mediação humana nesse processo da mudança na prática informacional, alicerçada em contato presencial, transformando-se abruptamente em algo mais distanciado e, na maioria das vezes, assíncrono.

A transformação digital dos produtos e serviços oferecidos pela BCE, que passaram para o modo online, feita repentinamente, em um contexto de medo e insegurança devido a pandemia da covid-19, impactou profundamente tanto os usuários da pós-graduação quanto os profissionais da biblioteca. Particularmente, demandou-se de ambos os grupos uma mudança rápida e profunda no modo como buscavam a informação e como a disponibilizavam, uma transformação de uma prática informacional fundamentada na interação presencial, num face a face, para uma prática em que as telas dos dispositivos eletrônicos seriam o suporte físico, e as redes sociais passaram a ser o suporte digital para uma eventual interação humana.

Ambos os grupos com o tempo conseguiram se adaptar a essa nova realidade, não sem as dificuldades e desafios narrados acima. Passado o período da pandemia, com a abertura total da BCE, uma nova realidade se estabeleceu com a possibilidade do modo híbrido para a maioria dos serviços e produtos, sendo essa a modalidade que teve uma boa receptividade pela maior parte dos usuários entrevistados. O que coloca claramente a questão da necessidade da mediação humana como imprescindível para quem está em uma condição de discente, em formação. A avaliação dos profissionais, ao final do processo de transformação dos produtos e serviços, portanto, é positiva.

Como forma de complementar a discussão junto aos profissionais da BCE, foram aplicados questionários com eles entre os anos de 2024 e 2025, cujas perguntas e respostas serão apresentados no quadro a seguir.

Quadro 16 - Perguntas e respostas do questionário aplicado com os profissionais atuantes da BCE

1) Durante a pandemia da covid-19, participou como gestor do setor de referência ou em outro setor de atendimento aos usuários da Biblioteca? Qual?
RESPOSTAS
Participante 1 Sim, participei como gestora do Setor de Empréstimos, subordinado à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário.
Participante 2 Sim. Não como gestora, mas como colaboradora do Setor de Referência, do período do início da pandemia de covid-19 até maio de 2021. De maio de 2021 até o atual momento, atuo na Coordenadoria de Gestão da Informação Digital, diretamente na Biblioteca Digital e Sonora (BDS).
Participante 3 No GID, com serviço de envio de partes de livros e artigos do acervo digitalizados sob demanda. Além de teses e dissertações
Participante 4 Não fui gestor.
Participante 5 Não.

<p>Participante 6</p> <p>Fiquei como chefe do Setor de Coleções Especiais.</p>
<p>Participante 7</p> <p>Sim. Chefe do Setor de Referência a partir de outubro de 2021. Antes a chefia era a servidora XXX.</p>
<p>Participante 8</p> <p>Não.</p>
<p>Participante 9</p> <p>Não.</p>
<p>2) Durante a pandemia da covid-19 foram criados novos serviços e produtos informacionais para atender as demandas da comunidade acadêmica?</p>
<p style="text-align: center;">RESPOSTAS</p>
<p>Participante 1</p> <p>Sim. Os atendimentos presenciais foram adaptados para sistemas informacionais de atendimento.</p>
<p>Participante 2</p> <p>Sim.</p>
<p>Participante 3</p> <p>Sim, no GID, o serviço de digitalização foi criado.</p>
<p>Participante 4</p> <p>Atendimentos online de pesquisa, de grupo ou individual, foi o grande avanço do setor.</p>
<p>Participante 5</p> <p>Sim. Recordo-me do serviço de levantamento bibliográfico.</p>
<p>Entrevistado 6</p> <p>As atividades ficaram remotas como a catalogação de DVDs e a realização dos encontros do Cineclube aconteceram de forma remota com transmissão pelo Youtube, os encontros virtuais foram solicitados pelos participantes do cineclube.</p>
<p>Participante 7</p> <p>Sim.</p>
<p>Participante 8</p> <p>Sim.</p>

<p>Participante 9</p> <p>Sim. O programa de competência em informação onde definimos as capacitações que seriam relevantes para a comunidade acadêmica em formato online.</p>
<p>3) Se houve a criação de novos serviços e produtos, como foi pensada e implementada essas mudanças?</p>
<p>RESPOSTAS</p>
<p>Participantes 1</p> <p>Parte do acervo foi disponibilizado em meio digital através da contratação de bibliotecas digitais. Para o empréstimo do acervo físico foi necessário adquirir máquinas de autoatendimento e criar um sistema de agendamento de empréstimos, para que um colaborador devidamente protegido com EPI buscasse os livros no acervo e disponibilizasse de forma segura, com espaçamento temporal e espacial, de modo que os usuários não formariam aglomerações na biblioteca. A consulta foi adaptada para um serviço de digitalização, este por encomenda mediante solicitação em formulário digital, feito por outro setor (Referência e GID). O empréstimo de notebooks, que antes era somente na biblioteca, foi expandido para empréstimo domiciliar. A emissão de nada-consta foi totalmente adaptada para SEI. Os colaboradores do setor trabalhavam em casa, com escala de trabalho presencial esparsa, em respeito às normas e recomendações de segurança à época da pandemia.</p>
<p>Participante 2</p> <p>No setor que atuava anteriormente, Referência, foram implementados diversos serviços, como chat de atendimento, capacitações on-line, orientações on-line, entre outros. Contudo, como não era gestora do Setor, não participei do planejamento e implementação dos novos serviços. No âmbito da Coordenadoria de Gestão da Informação Digital, mais precisamente da Biblioteca Digital e Sonora (BDS), foram pensadas em formas de atender o público em específico, pessoas com deficiência, de forma mais remota. Como há uma série de ressalvas quanto ao acesso dos conteúdos acessibilizados, em razão da Lei de Direitos Autorais, foram feitas consultas jurídicas e compartilhamento de informações técnicas com os membros Rede REBECA (Rede Brasileira de Estudos e Conteúdos Adaptados) até que chegar no procedimento atual de atendimento ao público da BDS.</p>
<p>Participante 3</p> <p>A pedido da direção, foi criado form no site da BCE e o atendimento era feito por e-</p>

mail institucional.
<p>Participante 4</p> <p>Primeiramente ficamos no aguardo de diretrizes da UnB para definir qual programa usaríamos. Após essa definição, fizemos um treinamento online sobre a plataforma (não me recordo quem ministrou) e iniciamos imediatamente os atendimentos online.</p>
<p>Participante 5</p> <p>Lembro que foi realizada a mobilização de vários servidores de diferentes setores para apoiarem o Setor de Referência na execução do serviço de levantamento bibliográfico.</p>
<p>Participante 6</p> <p>A COLESP foi somente a transmissão dos encontros do cineclubes de forma virtual, foi pensada na forma de manter a atividade que estava tendo uma continuidade antes da pandemia e tinha um interesse dos participantes em manter. Foi implementada utilizando os recursos de videoconferência que foi bastante utilizado durante a pandemia.</p>
<p>Participante 7</p> <p>Alguns serviços foram uma evolução de serviços que já eram realizados pela setor na modalidade presencial. No entanto, a equipe que compunha o setor na época criou novos conteúdos e materiais. Também foram estabelecidos procedimentos básicos a serem seguidos pelos usuários no momento da solicitação e pelos bibliotecários no momento do atendimento (do agendamento à execução do serviço).</p>
<p>Participante 8</p> <p>Foram pensadas com base: em um levantamento de informações e estudo junto à comunidade da Biblioteca Central, feito de forma remota no início da pandemia; na percepção e experiência dos gestores da biblioteca; em estudos comparativos (benchmarking) com ações relacionadas à oferta de serviços e produtos de outras bibliotecas universitárias nacionais e internacionais durante a pandemia da covid-19. Foram implementadas: com auxílio de todos as chefias e suas equipes, em especial àquelas envolvidas com atendimento e gestão da biblioteca; de forma progressiva, com oferta paulatina e adequada de serviços e produtos, ao respeitar as medidas sanitárias orientadas em nível nacional, distrital e pela universidade relacionadas à pandemia; em especial e prioritária de forma remota, ao buscar impulsionar, migrar, criar e/ou adaptar os produtos e serviços da biblioteca de forma a estabelecer uma relação segura para comunidade e colaboradores, levando em consideração o suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade, assim como o atendimento à comunidade em geral do DF; de maneira planejada e esquematizada, com discussão e</p>

elaboração de planos de contingência e ação da biblioteca, alinhados às instruções das áreas de saúde da universidade, DF e Brasil; com uso massivo de mídias sociais e canais virtuais de comunicação, ao buscar uma divulgação mais efetiva e segura da forma de funcionamento da biblioteca naquele momento de emergência sanitária.

Participante 9

Sim. as capacitações em Fontes de informação, conheça a BCE: produtos serviços, Currículo Lattes, comunicação científica, identificação de autoria e ABNT. Bases de dados já existia em formato presencial. O atendimento individualizado em Serviço de Referência, o serviço de pesquisa bibliográfica, a sala tira dúvida (para alunos de graduação). Aos participantes da capacitação emitimos declaração de comparecimento (apenas durante a pandemia).

4) Houve uma preocupação em atender um segmento específico da comunidade acadêmica? Qual?

RESPOSTAS

Participante 1

Sim. Membros da comunidade acadêmica hipossuficiente e com deficiência, tiveram direito a empréstimo de notebooks domiciliar. O empréstimo de acervo físico, durante boa parte da pandemia, era exclusivo para docentes, que disponibilizavam os materiais necessários aos estudantes de graduação em meio digital, e pós-graduandos, devido às necessidades específicas de suas pesquisas.

Participante 2

Sim. Como grande parte do público da BDS possui deficiência visual, questões como a acessibilidade física, ainda mais em um contexto pandêmico, foi muito refletida. Antes da pandemia, as pessoas com deficiência precisavam vir presencialmente a biblioteca entregar a documentação pessoal e laudos médicos que comprovam a deficiência, ou enviar por correspondência, de forma autenticada e em meio físico, essa mesma documentação. Entendíamos que esse público se tornava ainda mais vulnerável no contexto da pandemia e por isso necessitávamos formas de tornar esse procedimento de entrega de documentos de uma maneira não presencial.

Participante 3

Não, se atendia toda comunidade.

Participante 4

Mestrado e doutorado, visto que a pesquisa não pararia e não poderia perder prazos. A graduação também foi assistida, mas o foco foi a pós-graduação.

<p>Participante 5</p> <p>Não lembro de limitações nesse sentido.</p>
<p>Participante 6</p> <p>Não.</p>
<p>Participante 7</p> <p>A preocupação era atender discentes e docentes de graduação e pós graduação e suprir ao máximo as necessidades informacionais num momento em que não era possível o acesso ao acervo físico da biblioteca.</p>
<p>Participante 8</p> <p>De acordo com o público atendido pela Biblioteca Central, tendo em vista que em sua maioria são estudantes de graduação - seguidos de estudantes de pós-graduação, técnicos e professores, assim como da comunidade em geral -, a readequação e/ou criação de novos serviços e produtos da BCE passou pela priorização ao apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão que estavam concomitantemente e de forma paulatina sendo retomadas pela própria universidade, ou seja, havia em um primeiro momento a necessidade de dar apoio ao público de graduação, tanto aos estudantes, como aos docentes, em especial em pensar em formas de possibilitar o acesso ao acervo físico e virtual (atrelado ao empréstimo de computadores) da biblioteca a eles. Contudo, estudantes de pós-graduação, docentes, técnicos, comunidade externa e demais públicos também foram levados em consideração no planejamento de novos e/ou adaptação de serviços e produtos da instituição.</p>
<p>Participante 9</p> <p>Sim. Aos alunos de pós-graduação e pesquisadores onde criamos o serviço de atendimento individualizado.</p>
<p>5) Quais eram os serviços e produtos informacionais ofertados antes da pandemia da covid-19 para a pós-graduação? Pode descrevê-los?</p>
<p style="text-align: center;">RESPOSTAS</p>
<p>Participante 1</p> <p>Bases de dados e bibliotecas digitais.</p>
<p>Participante 2</p> <p>Na BDS os mesmos serviços são ofertados para a graduação e pós- graduação, a disponibilização de conteúdos adaptados.</p>

<p>Participante 3</p> <p>Estão no site da BCE, todos aqueles, mais a digitalização.</p>
<p>Participante 4</p> <p>Que eu me lembre, atendimento de pesquisa em grupo ou individual de forma exclusivamente presencial. Atendimento de dúvidas simples por e-mail e telefone.</p>
<p>Participante 5</p> <p>Treinamentos em bases de dados, auxílio à pesquisa.</p>
<p>Participante 6</p> <p>Pesquisa no setor para consultas as obras das coleções especiais, incluindo acervo dos Estudos Clássicos, Livros de Artes, Coleção de Brasília, UnB e Editora da UnB.</p>
<p>Participante 7</p> <p>Eram ofertados capacitações e orientações sobre pesquisa em bases de dados.</p>
<p>Participante 8</p> <p>Para ter acesso a essa informação, sugiro fazer um levantamento dos serviços da BCE elencados nos Relatórios de Atividades da BCE e SiB-UnB anteriores a 2020, (disponíveis em: https://repositorioadm.bce.unb.br/).</p>
<p>Participante 9</p> <p>A capacitação em bases de dados e o apoio a pesquisa (Serviço de referência).</p>
<p>6) Quais os serviços e produtos informacionais ofertados durante a pandemia para a pós-graduação? Pode descrevê-los?</p>
<p style="text-align: center;">RESPOSTAS</p>
<p>Participante 1</p> <p>Bibliotecas digitais: foram contratadas duas grandes bibliotecas digitais. Serviço de agendamento: sistema desenvolvido na própria biblioteca, em intranet, para que os colaboradores visualizassem pedidos de empréstimo por ordem de solicitação.</p> <p>Nada consta via SEI: procedimento realizado inteiramente pelo Sistema Eletrônico de Informações.</p>
<p>Participante 2</p> <p>Na BDS os mesmos serviços são ofertados para a graduação e pós- graduação, a disponibilização de conteúdos adaptados.</p>
<p>Participante 3</p> <p>Serviço de envio de partes de livros e artigos do acervo digitalizados sob demanda.</p>

Além de teses e dissertações.

Participante 4

Atendimento online de grupo e presencial, onde atendíamos via plataforma Teams, mostrando três tipos de atendimento: De pesquisa, de gerenciador de referência e de normas ABNT.

Participante 5

Levantamento de informações bibliográficas. O objetivo era atender as pesquisas demandas por usuários com o envio de artigos extraídos das bases de dados assinadas pela biblioteca.

Participante 6

Na Colesp o que era possível acessar era as coleções que estavam disponíveis na BCE, algumas obras da coleção de obras raras, da hemeroteca digital e a coleção de Ex-libris.

Participante 7

Eram ofertados capacitações on-line, atendimento individualizado on-line e levantamento bibliográfico. As capacitações on-line visam desenvolver competências para o manejo da informação no contexto acadêmico, englobando todas as etapas do ciclo informacional (desde a percepção da necessidade de informação pelas/os usuárias/os da biblioteca, descoberta de conteúdos, uso da informação, até a comunicação no âmbito científico). O Atendimento Individualizado abrange essencialmente a orientação no desenvolvimento de estratégias de pesquisa e uso das bases de dados, na normalização de trabalhos acadêmicos e na utilização de gerenciadores bibliográficos. O levantamento bibliográfico consistia na realização de pesquisas no acervo físico da BCE nas bases de dados de e-books (Pearson, Minha Biblioteca e Ebook Central) e na Base Proquest, acerca de determinado tema ou assunto.

Participante 8

- Essa informação poderia ser melhor levantada com as chefias à época da área de atendimento, contudo, vou tentar citá-los;
- Salas virtuais de orientação individual;
- Levantamento bibliográfico;
- Capacitações virtuais síncronas;
- Capacitações virtuais assíncronas;
- Digitalização de partes do acervo físico da BCE e SiB-UnB;

- Acesso e uso de bases de dados de acesso restrito assinadas pela UnB;
- Acesso e uso ao Portal de Periódicos da CAPES;
- Acesso e uso das bibliotecas digitais (BDM, BCE, bibliodEx, etc.), portais (Periódicos, Livros, etc.) e repositório institucional da UnB;
- Curadoria de fontes de informação de acesso livre (base de dados, periódicos, ebooks, etc.);
- Empréstimo agendado de material bibliográfico físico (a partir do momento que foi possível liberar esse serviço);
- Empréstimo agendado de notebooks (verificar com outras respostas a validade desse serviço / a partir do momento que foi possível liberar esse serviço);
- Empréstimo agendado de mesas de estudo (a partir do momento que foi possível liberar esse serviço);
- Serviços gerais de autoatendimento: scanner; empréstimo e devolução (a partir do momento que foi possível liberar esse serviço);
- Clube de leitura e cineclube com reuniões virtuais;
- Elaboração de ficha catalográfica pelo site;
- Catálogo online;
- Nada consta;

Canais de comunicação virtuais: portal da BCE; lista de transmissão; chat do site; e-mail; mídias sociais (Instagram, Youtube e Twitter/X); Google Business.

Participante 9

Sim. capacitações em Fontes de informação, conheça a BCE: produtos serviços, currículo Lattes, comunicação científica, identificação de autoria e ABNT. em formato online via plataforma Teams. Bases de dados já existia em formato presencial e mantivemos em formato online. O atendimento individualizado em Serviço de Referência de apoio a pesquisa científica e o serviço de pesquisa bibliográfica. digitalização de material bibliográfico (quando terminou o lockdown).

7) Os serviços e produtos informacionais ofertados para a pós-graduação durante a pandemia da covid-19 sofreram modificações após o fim da mesma? Se houve modificações pode descrevê-las?

RESPOSTAS

Participante 1

O serviço de agendamento de empréstimo foi descontinuado, pois este sistema era restritivo. A emissão de nada consta via SEI e as bibliotecas digitais continuaram sem modificações.

<p>Participante 2</p> <p>Na BDS os mesmos serviços são ofertados para a graduação e pós- graduação, a disponibilização de conteúdos adaptados. De uma forma geral, o que foi alterado na BDS antes e depois da pandemia, foi a forma de entrega de documentos para a utilização do acervo adaptado da BDS. Anteriormente ocorria de forma presencial ou via correspondência, o que ensejava também a necessidade de deslocamento da pessoa com deficiência. Após a pandemia esses processos começaram a ser realizados de forma virtual.</p>
<p>Participante 3</p> <p>Não no GID, mas creio que foi feito na Referência e empréstimo.</p>
<p>Participante 4</p> <p>A única diferença é que os atendimentos online não mais poderiam ser feitos de nossas casas, então passaram a ser feitos do laboratório de informática da biblioteca.</p>
<p>Participante 5</p> <p>Sim, com o retorno dos servidores aos setores de origem foi encerrado o serviço de levantamento bibliográfico.</p>
<p>Participante 6</p> <p>As mostras do cineclube retornou para presencial ocorrendo no auditório da BCE.</p>
<p>Participante 7</p> <p>Sim. Os serviços passaram a ser ofertados também na modalidade presencial e o serviço de levantamento bibliográfico foi descontinuado.</p>
<p>Participante 8</p> <p>Sim. Alguns voltaram com sua rotina de oferta de forma presencial e/ou física, como o empréstimo de livros, reuniões de clube de leitura, atendimentos individualizados e capacitações. Outros permaneceram de forma remota e/ou híbrida, como o chat do site, lista de transmissão e capacitações síncronas remotas, além da continuidade dos serviços gerais de autoatendimento (em especial, àqueles referentes à circulação de materiais). Já alguns, foram com o tempo sendo remodelados ou descontinuados, como a digitalização de partes do acervo físico, que após a pandemia poderia ser atendido ou pelo serviço de comutação da instituição, ou pelo próprio usuário, a partir do momento que ele mesmo pudesse acessar o acervo e realizar a digitalização de partes das obras físicas nos scanners de autoatendimento disponíveis na biblioteca.</p>

<p>Participante 9</p> <p>Não. Apenas acrescentamos aos serviços presenciais os de formato online. Sim. não fornecemos mais declaração de comparecimento nas capacitações.</p>
<p>8) Quais foram as dificuldades enfrentadas para a implementação e funcionamento dos serviços e produtos informacionais para pós-graduação no período da pandemia da covid-19?</p>
<p>RESPOSTAS</p>
<p>Participante 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar do zero uma aplicação para agendamento, pois não havia essa possibilidade no sistema da biblioteca. - Desenvolver uma escala de trabalho em respeito às recomendações de saúde na pandemia, sem comprometer a continuidade do serviço de empréstimo e devolução. - Buscar recursos financeiros e capacitação de pessoas para utilização das máquinas de autoatendimento.
<p>Participante 2</p> <p>A maior dificuldade foi consultar a Procuradoria Jurídica da Universidade para obter informações sobre a legalidade na mudança do processo de cadastro de pessoas com deficiência na BDS. Por ser uma área muito específica, a qual envolve acessibilidade, lei de direitos autorais e serviços de biblioteca, houve uma dificuldade de entendimento de nossos questionamentos.</p>
<p>Participante 3</p> <p>Equipe reduzida e trabalho em turnos.</p>
<p>Participante 4</p> <p>Tecnológica. Muitos estudantes e servidores estavam tendo sua primeira experiência em plataformas online.</p>
<p>Participante 5</p> <p>Capacitar os servidores que não eram do Setor de Referência para executar o novo serviço</p>
<p>Participante 6</p> <p>A impossibilidade de realizar a pesquisa presencialmente.</p>

Participante 7

Acredito que uma das dificuldades foi a criação de novos conteúdos e materiais que foram utilizados no oferecimento dos serviços. Quando cheguei a instituição os serviços já haviam sido implementados. Na época a chefia era a bibliotecária XXX, sugiro entrar em contato diretamente com os envolvidos no período.

Participante 8

Interessante ressaltar que todas as dificuldades que a sociedade brasileira passou com atividades cotidianas x prevenção e cuidados com a covid-19, basicamente a Biblioteca Central também enfrentou. Portanto, questões relacionadas a redução ou extinção de contato físico; aplicação e calendário de vacinação; limpeza ou desinfecção de aparelhos e/ou materiais; uso de equipamentos individuais adequados de segurança; novas formas e maneiras de jornadas de trabalho remoto x presencial; dentre outros, também foram enfrentadas pela instituição. Contudo, dificuldades específicas encontradas no contexto do restabelecimento paulatino da oferta dos produtos e serviços da biblioteca podem ser lembradas:

- maneiras de desinfetar o acervo físico e/ou equipamentos após sua devolução, assim como seu tempo de quarentena (alguns estudos foram feitos com relação a isso e várias mudanças foram sendo aplicadas à medida que novas informações científicas sobre o tema foram sendo divulgadas e praticadas);
- adaptação à rotina de teletrabalho e, depois de algum arrefecimento da pandemia, às escalas de trabalho presenciais dos colaboradores da biblioteca, relacionadas, por exemplo, à disponibilidade das capacitações síncronas, atendimentos remotos, dentre outros;
- curso de aprendizado dos colaboradores e usuários em relação a novos softwares ou ferramentas virtuais (como Microsoft Teams, bases de dados, dentre outros);
- adequação do site e de softwares da biblioteca relacionados às novas ofertas de produtos e serviços, como aquisição de novas funcionalidades do WordPress para agendamento de espaços de estudo da BCE; ativação de módulos de agendamento de empréstimos de livros no Pergamum; dentre outros;
- questões de infraestrutura predial e lógica para instalação da solução RFID na BCE e nas bibliotecas setoriais, de forma a permitir o autoatendimento para a comunidade do SiB-UnB;
- entender quais serviços e produtos seriam os mais adequados e afetivos a serem ofertados em cada fase da pandemia da covid-19, a partir das formas como foram pensados e planejados, conforme resposta à questão 2 deste questionário;

- dentre outras que podem ser lembradas por demais colegas da biblioteca.
<p>Participante 9</p> <p>Precisar aprender as ferramentas do office 365 que tinha sido adotado pouco tempo antes da pandemia.</p>
9) Como foi a aceitação dos usuários da pós-graduação a esses serviços e produtos durante a pandemia? Quais foram os mais utilizados?
RESPOSTAS
<p>Participante 1</p> <p>O serviço de agendamento de empréstimo foi muito bem recebido e, inclusive, alguns usuários, a exemplo daqueles com dificuldade de locomoção, solicitaram a continuidade após a pandemia. A digitalização foi amplamente utilizada com retorno positivo da comunidade. As bibliotecas digitais e as máquinas de autoatendimento foram tão bem recebidas pela comunidade, que houve diminuição dos empréstimos após o período da pandemia.</p>
<p>Participante 2</p> <p>Para todos os docentes e usuários externos da BDS, tanto de graduação como pós-graduação, a virtualização da entrega dos documentos e mudança do processo de cadastro para uso da ferramenta trouxe facilidades e mais agilidade no cadastro.</p>
<p>Participante 3</p> <p>A procura foi aquém para o esperado e o serviço de digitalização remota foi interrompido (como serviço exclusivo) meses após o fim da pandemia e com a volta total dos servidores. Ele existe dentro do setor de digitalização, que existe no GID.</p>
<p>Participante 4</p> <p>Foi excelente, pois não precisavam se deslocar. Atendi pessoas que estavam amamentando criança, por exemplo. Foi uma comodidade e um ganho de tempo enorme.</p>
<p>Participante 5</p> <p>O serviço de levantamento bibliográfico teve grande adesão da comunidade.</p>
<p>Participante 6</p> <p>não tivemos serviços e nem produtos oferecidos diretamente para os usuários da pós graduação.</p>

Participante 1 Não sei dizer. No empréstimo, acredito que não.
Participante 2 Houve a produção de artigo e resumo expandido para apresentação em Congresso.
Participante 3 Não.
Participante 4 Não que eu me lembre.
Entrevistado 5 Acredito que não.
Entrevistado 6 Não.
Entrevistado 7 Não.
Entrevistado 8 Sim. Do meu conhecimento, houve a elaboração de um texto completo para o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, em 2022, por parte da equipe gestora da biblioteca (disponível em: https://repositorio.unb.br/jspui/handle/10482/46029).
Entrevistado 9 Não, apenas o relatório de gestão da BCE/UnB.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Os respondentes do questionário, em suas respostas, confirmam os resultados das entrevistas anteriores. A análise das respostas revela que o principal impacto da pandemia foi a migração forçada e acelerada dos serviços presenciais para o ambiente digital, impulsionando a digitalização e a reconfiguração dos modos de busca e acesso à informação. Essa migração impactou muito tanto os usuários quanto os profissionais envolvidos no atendimento, exatamente pela novidade do processo e pela sua urgência, sem que houvesse para ambos os grupos uma preparação prévia com um planejamento que considerasse as eventuais dificuldades e as possíveis soluções. As dificuldades foram sendo enfrentadas concomitante a implementação da digitalização dos serviços e produtos.

Os respondentes elencam as já citadas dificuldades pelos entrevistados acima: tecnológica, logística e de adaptação que além dos usuários, também alcançam os profissionais. A dificuldade tecnológica é apontada na dificuldade de uso das plataformas e ferramentas digitais. A dificuldade logística surge da urgência de reorganização de fluxo de trabalho, de equipes e escala de atendimento e na infraestrutura adequada. Já a dificuldade de adaptação surge justamente na novidade da mudança integral do atendimento presencial para o online, sem que houvesse uma capacitação anterior para esse modo de atendimento.

Nas respostas ao questionário, não há menção aos aspectos emocionais ou sobre a saúde mental de profissionais e usuários da biblioteca. Contudo, a construção de um processo de empréstimos que considerava meticulosamente a questão da contaminação via livros e notebooks, e a elaboração de escalas de trabalho presencial com efetivo reduzido, revelam que a questão da saúde dos usuários e profissionais estava no foco do atendimento permanentemente, já que a BCE passou a ser um serviço essencial, conforme Resolução do Conselho de Administração nº 0051/2021 da UnB (UnB, 2021b).

Também não foram mencionadas explicitamente nas respostas a questão da interação humana na relação do atendimento aos usuários. Porém, as dificuldades dos usuários em usar as plataformas digitais, em acessar alguns serviços mencionados por alguns respondentes, revela que, na busca pela informação, especialmente nesse processo de mudança de uma prática informacional, a mediação humana é fundamental, ou seja, a interação do profissional com o usuário, que exerce a função de mediador, facilitador na busca da informação, é indispensável para os usuários discentes, mesmo que se trate de pós-graduandos. E essa mediação feita de modo presencial tem um alcance e impacto que parece não ser atingido de igual modo pela mediação digital.

Nas respostas dadas pelos profissionais em resposta aos questionários, o balanço da mudança é positivo, segundo a maioria dos respondentes, ao se considerar a perspectiva dos usuários, sobretudo quando são usuários com deficiência. A comodidade de não precisar se deslocar até a biblioteca e o autoatendimento são aspectos que impactaram positivamente os usuários, e a manutenção do formato híbrido no período pós-pandemia para a maioria dos serviços e produtos parece confirmar isso.

8.5 Resultado da coleta de dados junto ao PPGCINF: impacto aos pós-graduandos em Ciência da Informação

Os alunos de pós-graduação *stricto sensu*, matriculados em programas de mestrado e doutorado, têm como principal característica o compromisso com a pesquisa científica e a produção de conhecimento original. Devem, ainda, apresentar um perfil marcado pela autonomia intelectual, disciplina, capacidade crítica e dedicação à leitura e à escrita acadêmica. Além disso, de modo geral, buscam formação para a docência, atuação em pesquisa e consolidação da carreira acadêmica, destacando-se pela postura investigativa e pela contribuição ao desenvolvimento científico.

Os alunos vinculados a uma instituição de ensino superior devem cumprir as normas estabelecidas como prazos para defesas e conclusão de cursos, e na UnB não é diferente: com base nos regulamentos da UnB para cursos similares, é prática comum, nos programas, os prazos geralmente seguirem os respectivos padrões: mestrado acadêmico: prazo mínimo de 12 meses e máximo de 24 meses; doutorado acadêmico: prazo mínimo de 24 meses e máximo de 48 meses.

Esses prazos incluem todas as etapas tais como: disciplinas, qualificação, redação da dissertação/tese e defesa. Em casos excepcionais, há possibilidade de prorrogação mediante justificativa e cronograma aprovados. No entanto, a pandemia também afetou as regras estabelecidas nos programas de pós-graduação. O enfoque dessa dissertação recai sobre os pós-graduandos vinculados ao Programa de Pós-Graduação da Ciência da Informação da UnB, conforme venho informando no decorrer desta dissertação.

Assim como a Biblioteca Central passava por mudanças causada pela pandemia, implementando serviços para ofertar a comunidade acadêmica e ao público externo, o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCINF/UnB, no período de 2020 a 2022, também enfrentava impactos acadêmicos e de saúde com a vulnerabilidades de discentes. O primeiro de semestre de 2020 foi suspenso tendo a aprovação do calendário letivo referente ao 1º semestre de 2020 pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), com início das aulas remotamente em 17/08/2020 (UnB, 2021, p. 10).

Para demonstrar os impactos ocorridos aos alunos regulares do referido curso, foi necessário coletar os dados junto a Secretaria do PPGCINF com base nos

tópicos a seguir: a quantidade de alunos regulares matriculados nos anos 2020 a 2022; quantitativos de alunos regulares que fizeram prorrogação, trancamento, desligamentos e quais foram os motivos que os levaram a essas situações.

No quadro a seguir, apresento o resultado do levantamento sobre o quantitativo de alunos regulares de mestrado e doutorado nos anos de 2020, 2021, 2022:

Quadro 17 - Alunos regulares

Nível	2020	2021	2022
Mestrado	29	34	33
Doutorado	53	58	52

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

Para demonstrar os impactos a esses alunos, foram categorizadas as seguintes situações: prorrogação, trancamento, desligamento e seus motivos durante esse período. A prorrogação é permitida em casos excepcionais, estendendo o prazo do curso por até 6 meses no mestrado e 12 meses no doutorado.

Já o trancamento, de acordo com a Minuta do Aluno¹⁵, pode ser definido como o ato formal pelo qual o aluno solicita a interrupção temporária de suas atividades acadêmicas, seja em uma ou mais disciplinas (trancamento de disciplina) ou em todo o curso (trancamento geral de matrícula). Essa solicitação deve ser devidamente justificada e acompanhada da documentação exigida, podendo ser concedida apenas em situações específicas previstas pelo regulamento.

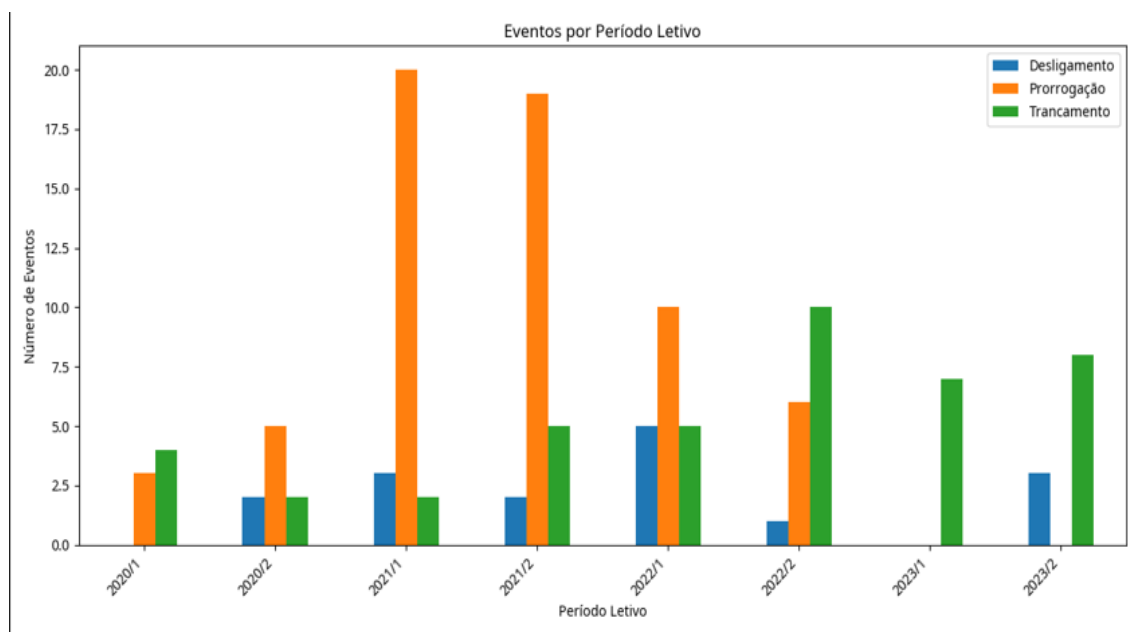
Por fim, temos o desligamento, que pode ser definido como o ato administrativo que implica a exclusão do aluno do curso de pós-graduação, resultante do descumprimento de normas acadêmicas ou éticas. Ele pode ocorrer por reprovações sucessivas, ultrapassagem de prazos, infrações disciplinares ou pela prática de plágio em trabalhos acadêmicos¹⁶.

A seguir, apresento dados informados em 2025 pela Secretaria do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UnB sobre o quantitativos de prorrogações, trancamentos e desligamentos ocorreram nos anos de 2020 a 2022:

¹⁵ Documento interno do PPGCINF/UnB.

¹⁶ Documento interno do PPGCINF/UnB.

Figura 3 - Prorrogação, trancamento e desligamento dos alunos regulares da pós-graduação em Ciência da Informação



Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

A figura acima expressa a dinâmica dos processos de prorrogação, trancamento e desligamento. É perceptível como há um crescimento das prorrogações a partir do primeiro semestre letivo de 2020, que atinge picos nos primeiro e segundo semestre de 2021, declinando até seu desaparecimento no primeiro semestre de 2023. O principal motivo alegado pelo PPGCINF foi a “dificuldade de coleta de dados durante a pandemia”. Para os trancamentos, nota-se um aumento no segundo semestre de 2021 em diante, que perdura até o segundo semestre de 2023, sendo o principal motivo alegado “saúde discente”.

Para os desligamentos que apresentam crescimento, a partir do segundo semestre de 2020, tendo seu pico no primeiro semestre de 2022, os dois motivos principais são “descumprimento de prazos de permanência no curso” e “questões pessoais”. Do total de 63 pedidos de prorrogação analisados, a maioria (63,5%) provém de alunos de doutorado. A análise temporal indica que a grande maioria das solicitações se concentra nos anos de 2021 (41,3%) e 2022 (52,4%), período fortemente impactado pela pandemia de covid-19. O quadro abaixo resume as principais estatísticas sobre o tempo de prorrogação solicitado para cada nível:

Quadro 18 - Principais estatísticas sobre o tempo de prorrogação solicitado para cada nível

Nível	Total de Solicitações	Tempo Médio (meses)	Tempo Mediano (meses)	Tempo Mais Recorrente (meses)	Tempo Mínimo (meses)	Tempo Máximo (meses)
DOCTORADO	40	7.35	6	12	1	12
MESTRADO	23	3.96	4	6	1	10

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

Observa-se que os alunos de doutorado não apenas solicitaram prorrogação com mais frequência, mas também por períodos mais longos. O tempo médio para o doutorado foi de 7,35 meses, com o período de 12 meses sendo o mais requisitado. Para o mestrado, a média foi de 3,96 meses, e o pedido mais comum foi de 6 meses.

A análise dos motivos alegados revelou que a pandemia de covid-19 foi, de longe, o fator de maior impacto, sendo citada como causa principal em mais da metade das solicitações de doutorado e em quase metade das de mestrado. Outros motivos, como desafios na pesquisa e questões de saúde, também foram relevantes.

A distribuição do tempo solicitado variou significativamente entre os níveis. No mestrado, a maioria dos pedidos se concentrou entre 3 e 6 meses. Já no doutorado, houve uma distribuição mais ampla, com uma concentração notável em pedidos de 12 meses, refletindo a maior complexidade e duração dos projetos de tese. O tempo médio solicitado no doutorado foi de 7,35 meses; já no mestrado foi de 3,96 meses. Nesse caso, houve 9 solicitação no doutorado (12 meses) e 6 no mestrado (6 meses).

A análise geral dos motivos de trancamento revelou que a “Saúde discente” foi, de longe, a principal causa, representando a maioria dos pedidos. Outras causas incluem Saúde familiar, Motivo justificado e Maternidade, mas com uma frequência significativamente menor.

Quadro 19 - Principais causas de trancamento

Principais Causas de Trancamento	
Motivo	Total
Saúde discente	18
Saúde familiar	2

Motivo Justificado	2
Maternidade	1

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

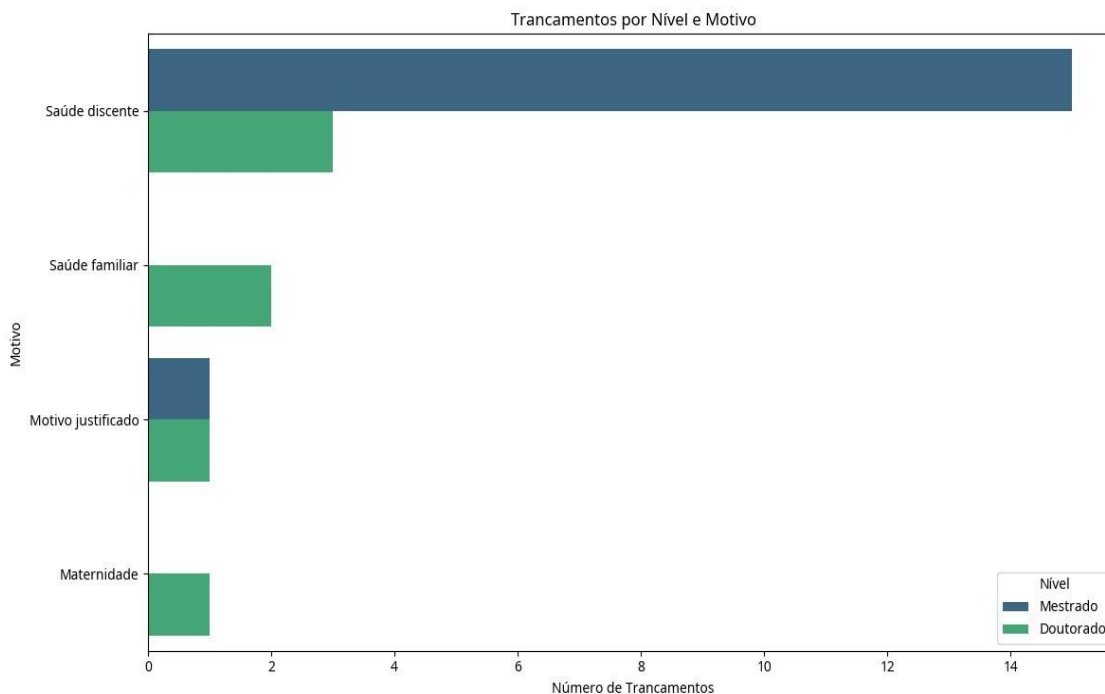
Ao discriminar as causas por nível de curso (mestrado e doutorado), observa-se que a “Saúde discente” é predominante em ambos, mas com uma incidência muito maior no mestrado. O doutorado apresenta uma distribuição um pouco mais variada, incluindo Saúde familiar, Motivo justificado e Maternidade.

Quadro 20 - Principais causas de trancamento por nível e motivo

Principais Causas de Trancamento por Nível e Motivo				
Nível	Maternidade	Motivo Justificado	Saúde Discente	Saúde Familiar
Doutorado	1	1	3	2
Mestrado	0	1	15	0

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

Figura 4 - Principais causas de trancamento por nível e motivo



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A distribuição dos trancamentos, ao longo dos semestres, também mostrou diferenças entre mestrado e doutorado. O mestrado apresentou uma ocorrência mais

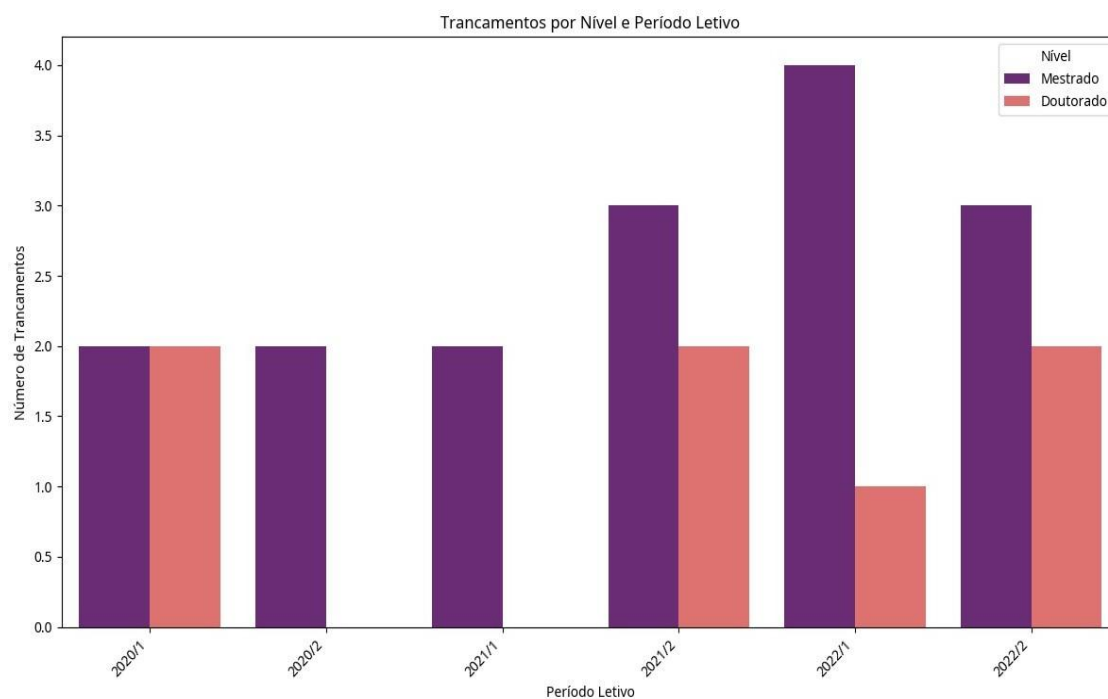
consistente de trancamentos em diversos semestres, com picos em 2021/2, 2022/1 e 2022/2. Já o doutorado mostra uma menor frequência geral, com trancamentos mais concentrados em 2020/1, 2021/2 e 2022/2.

Quadro 21 - Trancamento por nível e período letivo

Trancamento por Nível e Período Letivo						
Nível	2020/1	2020/2	2021/1	2021/2	2022/1	2022/2
Doutorado	2	0	0	2	1	2
Mestrado	2	2	2	3	4	3

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

Figura 5 - Trancamento por nível e período letivo



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em termos gerais, os semestres de 2021/2, 2022/1 e 2022/2 foram os que registraram o maior número de pedidos de trancamento, indicando possíveis períodos de maior estresse ou dificuldade para os alunos.

Quadro 22 - Principais semestres de trancamento

Principais Semestres de Trancamento	
Período Letivo	Total
2021/2	5
2022/1	5
2022/2	5
2020/1	4
2020/2	2
2021/1	2

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

A análise dos dados de trancamento do PPGCINF destaca a Saúde discente como o fator mais crítico, especialmente para alunos de mestrado. Os semestres mais recentes (2021/2, 2022/1 e 2022/2) concentraram maior parte dos pedidos. No que se refere aos desligamentos, 16 foram registrados, a maioria (62,5%) corresponde a alunos de doutorado, enquanto 37,5% são de alunos de mestrado. Isso indica uma maior incidência de desligamentos no nível de doutorado dentro do período analisado. O quadro abaixo resume a distribuição dos desligamentos por nível:

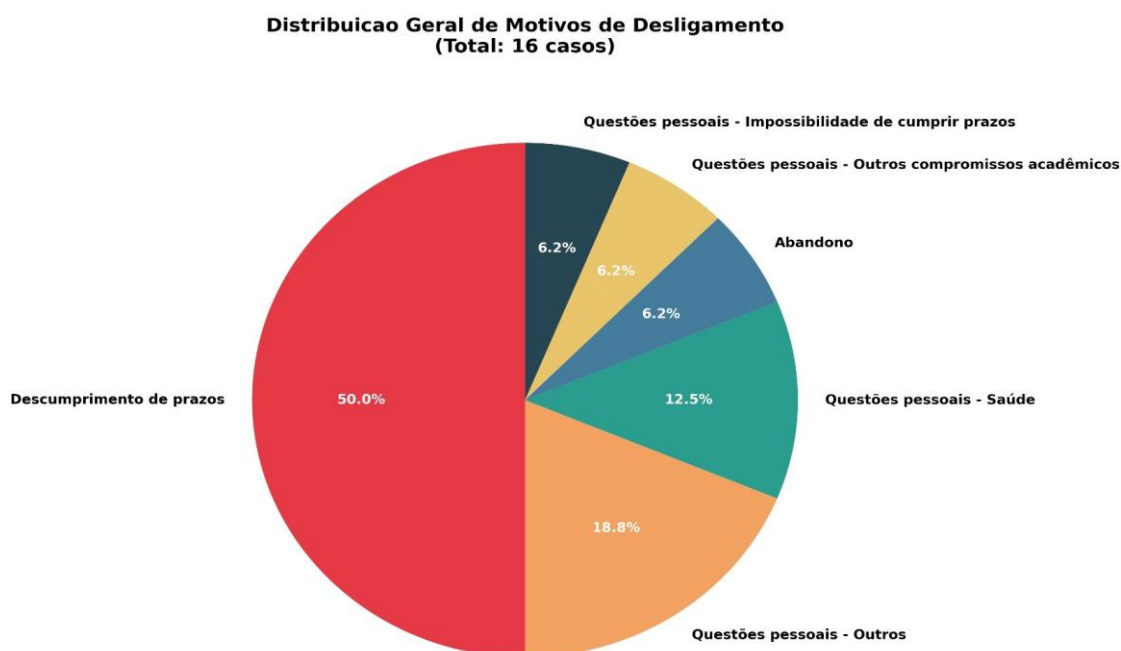
Quadro 23 - Total de desligamentos por nível

Nível	Total de Desligamentos	Percentual do Total (%)
DOUTORADO	10	62.50
MESTRADO	6	37.50
Total	16	100.00

Fonte: Secretaria do PPGCINF (2025).

A análise dos motivos revela que o "Descumprimento de prazos de permanência no curso" é a causa predominante, respondendo por metade de todos os casos em ambos os níveis. Questões de ordem pessoal, incluindo saúde, também representam uma parcela significativa.

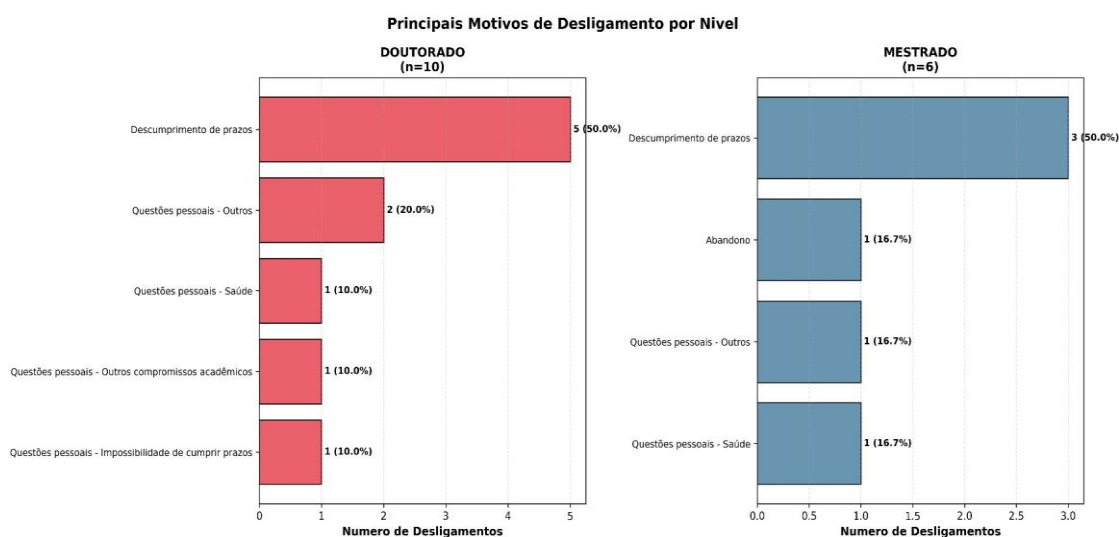
Figura 6 - Distribuição geral de motivos de desligamento



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A seguir, são detalhadas as causas para cada nível:

Figura 7 - Principais motivos de desligamento por nível



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No doutorado, o descumprimento de prazos foi a principal causa, seguido por um conjunto de questões pessoais:

Descumprimento de prazos (50%): Metade dos desligamentos no doutorado ocorreu por não cumprimento dos prazos regimentais;

Questões pessoais - Outros (20%): Motivos pessoais não especificados detalhadamente;

Questões de Saúde, Outros Compromissos Acadêmicos e Impossibilidade de Cumprir Prazos (30%): Cada uma dessas categorias representa 10% dos casos, incluindo um caso de transtorno de ansiedade, um aluno que cursava outro doutorado simultaneamente e um que alegou impossibilidade de cumprir os prazos da pesquisa.

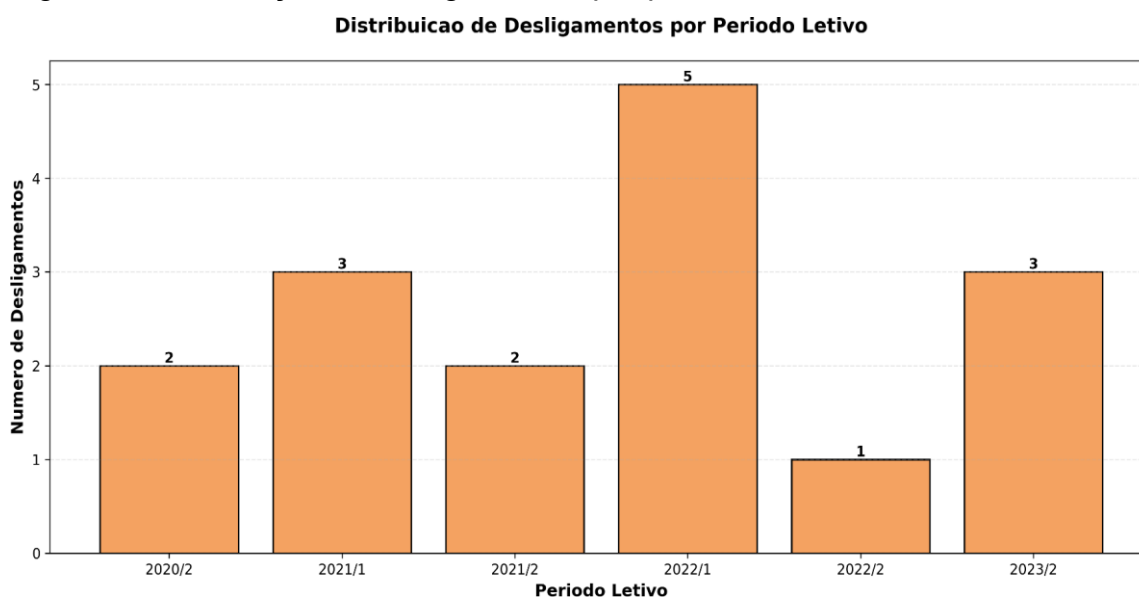
No mestrado, o padrão se repetiu, com o descumprimento de prazos sendo a causa mais comum:

Descumprimento de prazos (50%): Assim como no doutorado, metade dos casos está relacionada ao não cumprimento dos prazos;

Abandono, Questões Pessoais e Questões de Saúde (50%): As demais causas se dividem igualmente, com um caso de abandono, um de questões pessoais não especificadas e um relacionado a problemas de saúde.

A distribuição dos desligamentos ao longo dos semestres letivos mostrou uma concentração no primeiro semestre de cada ano, especialmente em 2022/1, que registrou o maior número de casos (5).

Figura 8 - Distribuição de desligamentos por período letivo



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Ao analisar por nível, nota-se que o pico de desligamentos no mestrado ocorreu em 2022/1, enquanto no doutorado os casos estão mais distribuídos ao

longo do período, com um aumento notável em 2023/2. O quadro abaixo detalha a quantidade de desligamentos por nível e semestre.

Quadro 24 - Detalhamento da quantidade de desligamentos por nível e semestre

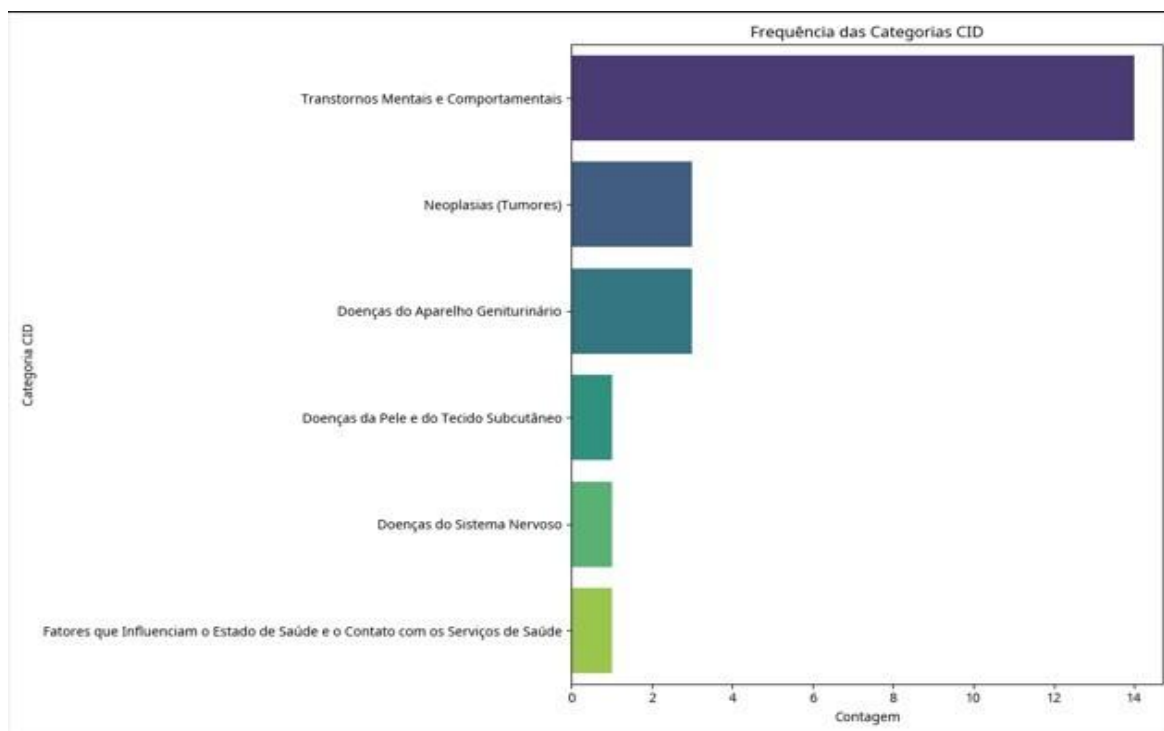
Período Letivo	DOCTORADO	MESTRADO	Total
2020/2	1	1	2
2021/1	2	1	3
2021/2	1	1	2
2022/1	2	3	5
2022/2	1	0	1
2023/2	3	0	3
Total	10	6	16

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A análise dos desligamentos no PPGCINF apontou o descumprimento de prazos, que figurou como a principal causa de evasão tanto no mestrado quanto no doutorado, respondendo por 50% dos casos em ambos os níveis. As questões pessoais, com destaque para problemas de saúde, também emergiram como um fator relevante, indicando a importância de políticas de bem-estar e saúde mental para os estudantes. Os desligamentos ocorreram com maior frequência no doutorado e se concentraram, de modo geral, nos primeiros semestres letivos de cada ano¹⁷.

¹⁷ Dados com base nas categorias do CID (PPGCINF) verificado no endereço eletrônico a seguir: <https://portal.afya.com.br/codigos>.

Figura 9 - Problemas de saúde



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A figura 10 apresenta um quadro em que se destaca a categoria “transtornos mentais e comportamentais” como o problema de saúde mais recorrente entre os discentes da Pós-graduação do PPGCINF. É importante observar que o período de atividades acadêmicas dos pós-graduandos já enseja um estresse constante devido as tarefas próprias do discente nesse período, como conciliar diversas disciplinas e cargas altas de leituras, apresentações, resenhas, provas, a pesquisa, além de etapas avaliativas fundamentais como o exame de qualificação e a defesa da dissertação ou tese. Particularmente, essas etapas avaliativas podem gerar uma ansiedade leve à moderada nos discentes (Santos *et al.*, 2023).

No contexto da pandemia da covid-19, a atividade dos discentes foi profundamente impactada na sua rotina, o que, por si só, foi um elemento estressante, mas se considerarmos a infodemia que surgiu nesse contexto, com as desinformações e *fake news* que invadiram especialmente as redes sociais digitais, é plausível considerar que o estresse e a ansiedade tenham alcançado níveis patológicos, comprometendo a saúde mental dos discentes da pós-graduação (Santos *et al.*, 2023). É o que se pode concluir a partir dos dados apresentados ao longo desse capítulo.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, havia o interesse em desenvolver um estudo comparativo com bibliotecas universitárias federais para identificar as soluções e problemas em comum com relação às mudanças realizadas na Biblioteca Central da UnB. Principalmente, havia o interesse em comparar com a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), reconhecida pela qualidade dos serviços e produtos ofertados às pessoas com deficiência, mas por motivos de tempo e complexidade, optou-se por aprofundar o estudo apenas na BCE da UnB.

A pesquisa teve início com aplicação de pré-testes, cujas informações coletadas permitiram identificar informações relevantes para o estudo em questão. No primeiro pré-teste, foi desenvolvida uma simulação de um atendimento com uma usuária com deficiência visual, escolha que possibilitou uma investigação mais aprofundada sobre a questão referente a mediação da informação no caso específico dessa usuária.

As entrevistas com a equipe de profissionais que atuam na BCE foram produtivas em relação ao que foi estabelecido nos objetivos específicos, bem como na aplicação dos questionários. Em relação às entrevistas com os alunos de pós-graduação em Ciência da Informação, também foi possível observar de que modo as mudanças na oferta de serviços e produtos informacionais da BCE, assim como no atendimento aos usuários, impactou o acesso e a procura desses serviços e produtos. Após o processo de coleta de dados, foi possível identificar respostas para os objetivos específicos 1, 2, 3 e 4.

Em relação ao objetivo 1, que tinha como propósito identificar as necessidades informacionais dos usuários matriculados no curso de pós-graduação em Ciência da Informação durante a pandemia, de 2020 a 2022, observou-se a importância dos serviços e produtos serem mediados por meio das ferramentas digitais, facilitando, assim, o acesso ao conhecimento científico para suprir as necessidades informacionais dos usuários, o que se ratifica no argumento de autores como Zaninelli, Peres e Reis (2021), segundo a qual as bibliotecas universitárias deparam-se com o imperativo de somar aos serviços tradicionais outros serviços e produtos virtuais e eletrônicos, de modo que pudessem vir a ser mais visíveis e atuantes nos meios de comunicação, valendo-se, assim, de ferramentas da internet.

Em relação ao objetivo 2, que foi descrever as dificuldades enfrentadas pelos usuários da pós-graduação em Ciência da Informação ao utilizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia de covid-19, foram identificadas, no capítulo 8 desse trabalho, as dificuldades no modo de utilizar os serviços e produtos informacionais no acesso à informação. Essas dificuldades ocorreram devido à rápida introdução desses serviços e produtos digitais por causa da emergência sanitária da covid-19, gerando dificuldades tecnológica, logística e de adaptação não apenas dos usuários, mas também dos profissionais, pela dificuldade de acesso às plataformas e ferramentas digitais, bem como a urgência de reorganização de fluxo de trabalho das equipes e a escala de atendimento, e na infraestrutura adequada. Zaninelli, Peres e Reis (2021) já chamavam a atenção para a necessidade de as bibliotecas universitárias promoverem o uso de novas ferramentas digitais para a disponibilizar os seus serviços e produto.

E essa adaptação não ocorreu apenas nas bibliotecas universitárias no Brasil, como ressaltam Kang *et al.* (2022). Conseqüentemente, isso inclui a capacitação de usuários e bibliotecários no uso de novas ferramentas de interação digital, no entanto, por conta da emergência da pandemia, esse cenário se mostrou desafiador. No Brasil, também tivemos adaptações significativas nas bibliotecas nacionais. Lessa (2021, p. 333), por sua vez, ressaltou a necessidade de atualização constante das competências em informação e comunicação dos profissionais atuantes em bibliotecas.

Quanto ao objetivo 3, que consistiu em caracterizar os produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, antes, durante e após a pandemia de covid-19 (2020-2022), no capítulo 8 foi apresentada tanto a BCE quanto os serviços e produtos que já existiam antes da pandemia, os que passaram a existir e os que se mantiveram após a pandemia. Já que as bibliotecas universitárias precisam redefinir seus atendimentos de modo acompanhar as transformações sociais e tecnológicas, por isso os profissionais responsáveis pela Biblioteca Central da UnB se empenharam para que as atividades não fossem totalmente interrompidas pelas restrições sanitárias. Para isso, eles se valeram da importância das TICs, tecnologias de informação e comunicação como recurso para a adaptação dos serviços e produtos informacionais para o formato on-line, e outros serviços também foram criados para serem prestados à comunidade acadêmica e externa, para que os discentes tivessem

acesso aos conhecimentos exigidos pelas disciplinas dos cursos vinculados à instituição.

O objetivo 4, por sua vez, estava relacionado com a descrição da transição dos produtos e serviços presenciais para a modalidade online da Biblioteca Central da Universidade de Brasília durante a pandemia da covid-19 (2020-2022), o qual foi contemplado nas respostas das entrevistas e questionários aplicados com os profissionais da BCE, mas também com base nos relatórios de atividades da Biblioteca Central (BCE) de 2020 a 2022, que identificaram diversos serviços digitais e on-line que foram criados ou potencializados, principalmente como resposta às necessidades impostas pela pandemia de covid-19. Esses serviços e produtos foram descritos no capítulo 8 dessa dissertação.

No que se refere ao objetivo geral da pesquisa, o qual foi identificar as mudanças ocorridas no atendimento na transição do presencial para o online, na oferta aos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação, durante a pandemia da covid-19 (2020-2022), de produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, foi plenamente alcançado. Portanto, procurando adaptar-se às novas demandas informacionais de sua comunidade, as bibliotecas universitárias instituíram novos modos de conexão entre seus usuários e sistemas, de maneira a objetivar a difusão da informação que se encontra em seus ambientes, conforme discorrem Araújo, Oliveira e Bezerra (2017).

Dessa maneira, as bibliotecas universitárias deparam-se com o imperativo de somar aos serviços tradicionais outros serviços e produtos virtuais e eletrônicos, de modo que pudessem ser mais visíveis e atuantes nos meios de comunicação, valendo-se assim de ferramentas da internet. Visto que não foi possível por um tempo limitar as atividades realizadas somente ao espaço e ao acervo físico da biblioteca, os bibliotecários tiveram que adequar-se às mudanças tecnológicas que influenciam os serviços oferecidos, como explicam Araújo, Oliveira e Bezerra (2017).

As deficiências apontadas pelos entrevistados nos atendimentos da BCE, durante a pandemia (atrasos no atendimento, pouca flexibilidade, portanto, horários de capacitação etc.), indicam que a mediação humana, no modo remoto, foi fundamental para os usuários nesse processo de migração para os meios digitais. Na busca pela informação, na reconfiguração de uma prática informacional, o papel do profissional da biblioteca para os usuários é, portanto, muito importante. Foi o que se deduziu a partir desse pequeno conjunto de entrevistas. Uma pesquisa mais ampla,

com um conjunto maior de entrevistados, ajudaria a confirmar isso ou a trazer novos elementos e aspectos desse processo de mediação humana no uso de meios digitais na vida acadêmica.

REFERÊNCIAS

- A DIFERENÇA entre medidas de mitigação e supressão do coronavírus. **Jornal GGN**. São Paulo, 19 mar. 2020. Disponível em: <https://jornalggm.com.br/saude/a-diferenca-entre-medidas-de-mitigacao-e-supressao-do-coronavirus/>. Acesso em: 8 mar. 2025.
- ALENCAR, A. K. F.; LUCENA, F. A.; SOUSA, M. do S. C. de. O Ensino Remoto: Perspectivas e Desafios Advindos das Tecnologias Durante a Pandemia. **Id on Line. Rev. Psic.**, Jaboaão dos Guararapes, v. 15, n. 57, p. 798-807, out. 2021.
- ALMEIDA, A. S. de. As bibliotecas universitárias no combate à infodemia. **RevIU – Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1- 19, jul./dez. 2020.
- ALMEIDA, D. P. dos R. de; ANTONIO, D. M.; GONCALVES, M. C.; RAMALHO, R. A. S.; BOCCATO, V. R. C. Paradigmas Contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. *Revista Eletrônica Informação e Cognição*, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007.
- ALMEIDA, C. C. de; BASTOS, F. M.; BITTENCOURT, F. Uma Leitura dos Fundamentos Histórico-Sociais da Ciência Da Informação. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 68-89, 2007.
- APÓS dois anos, chega ao fim estado de Emergência em Saúde Pública por conta da Covid-19 no Brasil. **Ministério da Saúde**. Brasília, DF, 22 maio 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/maio/apos-dois-anos- chega-ao-fim-estado-de-emergencia-em-saude-publica-por-conta-da-covid-19- no-brasil>. Acesso em: 3 out. 2025.
- AQUINO, E. M. L. *et. al.* Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 2423-2446, 2020.
- ARAÚJO, A. R. S. de; OLIVEIRA, R. M. de F. S.; BEZERRA, M. G. Serviços de Informação em Bibliotecas Universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 1017-1033, 2017.
- ARAÚJO, C. A. Á. A ciência da informação como ciência social. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 192-204, 2009.
- ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010.

- ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
- ARAÚJO, C. A. Á. O que são “práticas informacionais? **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 217- 236, out. 2017.
- ARAÚJO, C. A. Á. Teorias e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, p. 9-34, jul./dez. 2017.
- ARAÚJO, C. A. Á. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- ARAÚJO, C.A. Á. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da Ciência da Informação. *In*: ARAÚJO, C. A. Á.; PIMENTA, R. R. (org.). **Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa**. Belo Horizonte: UFMG, 2020. p. 15-34.
- ARAÚJO, C. A. Á. Pós-verdade: novo objeto de estudo para a ciência da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 94-111, 2021.
- ARAÚJO, C. A. Á. Desafios para a compreensão do fenômeno e para o combate aos efeitos nocivos da desinformação. **Revista Justiça & Cidadania**, Rio de Janeiro, v. 266, p. 50-52, 2022.
- ARAÚJO, E. A. de. Práticas informacionais em ambientes de infodemias: reflexões para o estudo de patologias informacionais. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, e5700, p. 1-13, maio 2021.
- ARAÚJO JÚNIOR, R. H. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Standars for Distance Library Services Learning**. Chicago, jun. 2016. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>. Acesso em: 25 set. 2025.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- BAPTISTA, M. M.; SERVI, M. G. Biblioteca universitária em meio à pandemia da covid-19: relato de experiência das bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-25, jul./dez. 2020.
- BARBOSA, M. Isso a imprensa não mostra. *In*: BARBOSA, A. (org.). **Pós- verdade e fake news: reflexões sobre a guerra de narrativas**. Rio de Janeiro: Cobogó, 2019.

BARTELMEBS, R. C. Resenhando as estruturas das revoluções científicas de Thomas Kuhn. **Revista Ensaio**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 351-358, set./dez, 2012.

BAYETA, J. N. *et al.* (2023). Quality of online library services and users' satisfaction. **International Journal of Scientific Development and Research**, v. 8, n. 6, 2023.

BELIERO, A. M. *et. al.* ELMO-CPAP: um suporte ventilatório inovador para síndrome do desconforto respiratório agudo por COVID-19. **Jornal Brasileiro de Pneumologia**, São Paulo, v. 49, n. 6, p. 1-7, 2023.

BELKIN, N. J. Anomalous State of Knowledge as basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, Toronto, v. 5, p. 133-143, 1980.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1985.

BERTALANFFY, L. V. Teoria Geral dos Sistemas. *In*: BIRNBAUM, P.; CHAZEL, F. (org.). **Teoria Sociológica**. São Paulo: Hucitec-Edusp, 1977.

BERTI, I. C. L. W. Práticas informacionais e o valor da experiência na formação do conhecimento. *In*: TANUS, G. F. S. C.; ROCHA, J. A. P.; BERTI, I. C. L. W. (org.). **Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021. p. 21-38.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Inf. Inf.**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389 – 401, maio/ago., 2017.

BORDIGNON, F. R. A. Wikis: hacia um modelo comunitário de preservación y socialización Del conocimiento. **Simbiosis**: Revista Electrónica de Ciencias de la Información, Porto Rico, v. 4, n. 1, p. 1-12, 2007.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, New Jersey, v. 19, n. 1, p. 3–5, jan. 1968.

BORKO, H.; BERNIER, C. L. (ed.). **Indexing Concepts and Methods**. New York: Academic Press, 1978.

BOURDIEU, P. **Esboço de uma teoria da prática**: precedido de três estudos de etnologia cabila. [S.l.]: [s.n.], 1972.

BOURDIEU, P. **Distinction**: a social critique of the judgement of tast. London: Doutledge, 1984.

BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas: Papyrus, 1996.

BRASIL. **Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020**. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). Brasília, DF: Ministério da Saúde,

2020a. Disponível em:

https://bvsm.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0188_04_02_2020.html.

Acesso em: 8 mai. 2025.

BRASIL. **Portaria nº 343, de 17 de março de 2020**. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020b. Disponível em: <https://www.normasbrasil.com.br/norma/?id=390743>. Acesso em: 8 mai. 2025.

BRIER, S. Uma perspectiva de filosofia da ciência - sobre a ideia de uma ciência da informação unificadora. *In*: VAKKARI, P; CRONIN, B. (ed.).

Concepções de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Perspectivas históricas, empíricas e teóricas. Londres: Taylor Graham, 1992. p. 97-108.

BRIER, S. Cibersemiótica: Um Novo Desenvolvimento Interdisciplinar Aplicado aos Problemas de Organização do Conhecimento e Recuperação de Documentos na Ciência da Informação. **Revista de Documentação**, v. 52, n. 3, p. 296-344, 1996.

BRIER, S. Qual é uma possível estrutura ontológica e epistemológica para uma verdadeira 'ciência da informação' universal? A sugestão de uma cibersemiótica. *In*: HOFKIRCHNER, W. (ed.). **A busca por uma teoria unificada da informação**. Anais da Segunda Conferência Internacional sobre os Fundamentos da Ciência da Informação. Amsterdã: Gordon e Breach, 1999. p. 79-99.

BRINE, A.; KNIGHT, A. Acquisitions and the Accelerated Shift to Digital in Academic Libraries in the UK: Reflecting on the Covid-19 Experience at De Montfort University and Imperial College London. **New Review os Academic Librarianship**, London, v. 27, n. 3, p. 380-396, 2021.

BROOKES, B. C. The developing cognitive view in information science. INTERNATIONAL WORKSHOP ON THE COGNITIVE VIEWPOINT, 1977, [s.l.]. **Proceedings [...]**. [s.l.], 1977. p. 195-203.

BROOKES, B. C. The foundations of Information Science. **Journal of Information Science**, Amsterdam, v. 2, p. 125-133, 1980.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of American Society for Information Science**, New York, v. 5, n. 42, p. 351-360, 1991.

CABEÇA, T. K.; GRANATO, C.; BELLEI, N. Epidemiological and clinical features of human coronavirus infections among different subsets of patients. **Influenza and Other Respiratory Viruses**, New Jersey, v. 7, n. 6, p. 1040- 1047, mar. 2013.

CALIL, G. G. A negação da pandemia: reflexões sobre a estratégia bolsonarista. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 140, p. 30-47, jan./abr. 2021.

CAPURRO, R. Foundations of information science: review and perspective. INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONCEPTIONS OF LIBRARY AND

INFORMATION SCIENCE, Tampere, 1991. **Proceedings** [...]. Tampere: University of Tampere, 1991.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciencia da Informacao. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, R.; FLEISSNER, P.; HOFKIRCHNER, W. Is a Unified Theory of Information feasible? a trialogue. INTERNATIONAL CONFERENCE ON THE FOUNDATIONS OF INFORMATION SCIENCE, 2., 1999, [s.l.]. **Proceedings** [...]. [s.l.]: Gordon and Breach, p. 9-30, 1999.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. The concept of information. **Annual Review of Information Science and Technology**, Leesburg, v. 37, p. 343-411, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CORCUFF, P. **As novas sociologias**: construções da realidade social. Bauru: Edusc, 2001.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. O poder de Mnemósine: a memorização no uso da informação. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais** [...]. Bonito: CBBB, 2009.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92- 117, jan./abr. 2010.

COX, Andrew M. An exploration of the practice approach and its place in information science. **Journal of Information Science**, New York, v. 38, n. 2, p. 176-188, 2012.

CRENSWELL, J. W.; CRENSWELL, J. D. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantidade e misto. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

CRODA, J.; OLIVEIRA, W. K. de; FRUTUOSO, R. L.; MANDETTA, L. H.; BAIA- DA-SILVA, D. C.; BRITO-SOUSA, J. D.; MONTEIRO, W. M.; LACERDA, M. V.G. COVID-19 in Brazil: advantages of a socialized unified health system and preparation to contain cases. **Revista da Sociedade Brasileira de Medicina Tropical**, Brasília, DF, v. 53, p. 1-6, 2020.

CRUZ, R. do C. Práticas informacionais e representações sociais: a informação na construção da identidade dos sujeitos informacionais. *In*: TANUS, G. F. de S. C.; ROCHA, J. A. P.; BERTI, I. C. L. W. (org.). **Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-28, dez.

2010.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A. do A.; DANTAS, E. B. D. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DAL' EVEDOVE, P. R.; FUJITA, M. S. L. A nova configuração do paradigma cognitivo na ciência da informação: contribuições ao processo de conhecer do profissional da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 18, n. 1, p. 59 – 81, jan./abr. 2013.

DE MAY, M. The cognitive viewpoint: its development and its scope. INTERNATIONAL WORKSHOP ON THE COGNITIVE VIEWPOINT, 1977, Gent. **Anais [...]**. Gent: Gent University, 1977.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, Leeds, v. 2, n. 2, dec. 1998.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 3, p. 1-8, 1997.

DOLIVERIA, S. L. D.; GONZAGA, C. A. M.; SOARES, S.; FRANCO, L. S.; MASSUGA, F. A pandemia do covid-19 e o contexto brasileiro: uma análise SWOT. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-16, dez. 2020.

DUARTE, E. J.; VIEIRA, F. S.; SILVEIRA, J. da; LOPES, A. F. Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela biblioteca pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 606-620, set./dez., 2015.

ELIEL, O.; FERREIRA, D. T.; LIMA, G. M. de; FERREIRA, J. B.; MARTINS, M. S.; TEIXEIRA, M. P.; MARCO, M. L. de; TARTAROTTI, R. C. D. E. O papel da biblioteca universitária na viabilização das atividades de ensino e pesquisa durante a pandemia de COVID-19: a experiência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU). CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO BIBLIOTECAS POR UM MUNDO MELHOR: DÉCADA DA AÇÃO, 29., online, 2022. **Anais [...]**. Online: FEBAB, 2022.

FALCÃO, P.; SOUZA, A. B. de. Pandemia de desinformação: as fake news no contexto da Covid-19 no Brasil. **Reciis – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 55-71, jan./mar. 2021.

FAKE News. **Cambridge Dictionaire**. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/fake-news>. Acesso em: 4 abr. 2025.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, p. 1- 10, 1996.

FIGUEIREDO, N. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

FLEISSNER, P.; HOFKIRCHNER, W. Informatio revisited. Wider den dinglichen Informationsbegriff. **Informatik-Forum**, Stuttgart, v. 8, p. 126-131, 1995.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor-network theory. ANNUAL CONFERENCE OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995, Edmonton. **Proceedings** [...]. Edmonton: CAIS/ACSI, 1995.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. *In*: FUJITA, M. S.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. de (org.). **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundep, 2008. p. 19–34.

FUCHS, C.; HOFKIRCHNER, W. Information in social systems. INTERNATIONAL CONGRESS OF THE IASS-AIS, 7., 2002, Dresden. **Proceedings** [...]. Dresden: IASS-AIS, 2002.

FURTADO, G. da R.; MORAES, M. H. M. de. Bibliotecas Universitárias brasileiras e os produtos e serviços ofertados durante a pandemia covid-19: análise da produção científica disponibilizadas no google acadêmico. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 36, n. 1, p. 58-85, jan./jun. 2022.

GALHARDI, C. P.; FREIRE, N. P.; MINAYO, M. C. de S.; FAGUNDES, M. C. M. Fato ou Fake? Uma análise da desinformação frente à pandemia da Covid-19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, p. 4201-4210, 2020.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, 2002.

GIORDANI, R. C. F.; DONASOLO, J. P. G.; AMES, V. D. B.; GIORDANI, R. L. A ciência entre a infodemia e outras narrativas da pós-verdade: desafios em tempos de pandemia. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 7, p. 2863-2872, 2021.

GOULART, A. H.; KAFURE, I. Estudos de usuários da informação sob a perspectiva das práticas informacionais. **Rev. Interam. Bibliot.**, Medellín, v. 44, n. 3, p. 1-11, 2021.

GUESS, A.; NAGLER, J.; TUCKER, J. Less than you think: prevalence and predictor of fake news dissemination on Facebook. **Science Advances**, Washington, D. C., v. 5, n. 1, 2019.

GUIMARÃES, J. A. C.; EVANGELISTA, I. V. Exaustividade e especificidade na indexação: uma análise de conteúdo como perspectiva de investigação sobre o tema. CONGRESO ISKO, 12., 2015, Murcia. **Anais [...]**. Murcia: Universidad de Murcia, 2015.

HAIDER, N.; YAVLINSKY, A.; SIMONS, D.; OSMAN, A. Y.; NTOUMI, F.; ZUMLA, A.; KOCK, R. Passengers' destinations from China: low risk of novel coronavirus (2019 ncov) transmission into Africa and South America. **Epidemiology and Infection**, Cambridge, v. 148, p. 1-7, 2020.

HALLAL, P. C.; HORTA, B. L.; BARROS, A. J. D.; DELLAGOSTIN, O. A.; HARTWIG, F. P.; PELLANDA, L. C.; STRUCHINER, C. J.; BURATTINI, M. N.; SILVEIRA, M. F. de; MENEZES, A. M. B.; BARROS, F. C.; VICTORA, C. G. Evolução da prevalência de infecção por COVID-19 no Rio Grande do Sul: inquéritos sorológicos seriados. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, p. 2395-2401, abr. 2020.

HALLO, A.; ROJAS, A.; HALLO, C. Perspective from Ecuador, the second country with more confirmed cases of Coronavirus Disease 2019 in South America: a review. **Cureus**, Berlin, v. 12, n. 3, p. 1-4, mar. 2020.

HJORLAND, B. Epistemology and the socio-cognitive perspectives in Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v. 53, n. 4, p. 257-270, 2002.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators**: the intersection of action and experiences - a Grounded Theory study. 2012. Thesis (Doctor of Philosophy) – School of Information Systems, Science and Engineering Faculty, Queensland University of Technology, Queensland, Austrália, 2012.

HAWKINS, F. H. **Human Factors in Flight**. Aldershot: Ashgate, 1993.

IFLA. **Evidence for Global and Disaster Health Special Interest Group**. Haia: IFLA, 2020. Disponível em: <https://www.ifla.org/FR/e4gdh>. Acesso em: 24 maio 2023.

INGWERSEN, P. **Information retrieval interaction**. London: Taylor Graham, 1992.

ISAH, E. E. **Physicians' information practices**: a case study of a medical team at a Teaching Hospital. 2009. Thesis (Doctor of Philosophy in Library and Information Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, 2009.

ISAH, E. E. **Physicians' information practices**: a case study of a medical team at a Teaching Hospital. 2012. Thesis (Doctor of Philosophy in Library and Information

Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, 2012.

KALIL, I.; SANTINI, R. M. **Coronavírus, Pandemia, Infodemia e Política**. Relatório de pesquisa. São Paulo/Rio de Janeiro: FESPSP/UFRJ, 2020.

KANG, Q.; SONG, Z; LU, J.; SHI, T.; YANG, J. COVID-19 impact on the Chinese top academic libraries: Libraries' response to space, collection and services. **The Journal of Academic Librarianship**, Bethesda, v. 48, n. 4, 102525, 2022.

KERN, L. M. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e prospectivas. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-21, jul./dez. 2020.

LALLEMENT, M. **História das ideias sociológicas**: de Parsons aos contemporâneos. Petrópolis: Vozes, 2004.

LANA, R. M.; COELHO, F. C.; GOMES, M. F. da C.; CRUZ, O. G.; BASTOS, L. S.; VILLELA, D. A. M.; CODEÇO, C. T. Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 3, p. 1-5, 2020.

LANCASTER, F. W. **Indexing and abstracting in theory and practice**. 2th. London: Library Association, 1998.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LAVINSKY, J.; KOSUGI, E. M.; BAPTISTELLA, E.; ROITHMANN, R.; DOLCI, E.; RIBEIRO, T. K.; ROSSINI, B.; ROMANO, F. R.; MAUNSELL, R. C. K.; MITRE, E. I.; IMAMURA, R.; HACHIYA, A.; CHONE, C. T.; WATANABE, L. M. N.; FORNAZIERI, M. A; LESSA, M. M.; SANT'ANNA, G. D. An update on COVID-19 for the otorhinolaryngologist – a Brazilian Association of Otolaryngology and Cervicofacial Surgery (ABORL-CCF) Position Statement. **Brazilian Journal of Otorhinolaryngology**, São Paulo, v. 86, n. 3, p. 273-280, maio/jun. 2020.

LE COADIC, Y.-F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LEITE, L. R. T.; MATOS, J. C. M. A zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 2334-2349, 2017.

LESSA, B. Acesso aos serviços e produtos da Biblioteca em tempos de pandemia em tempos de pandemia da covid-19: possibilidades de uso do Facebook. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 2, p. 333–353, abr./jun. 2021.

LÉVI-STRAUSS, C. **Structural anthropology**. York: Anchor Books, 1967.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2004.

LUIZ, J. M.; REIS, S. G. de O.; ZANINELLI, T. B.; PERES, A. L. M. Geração de ideias para serviços de informação em bibliotecas universitárias. SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: INFORMAÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2019, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2019.

MAAR, A. Modelos científicos em tempos de pandemia. **Voluntas**: Revista Internacional de Filosofia, Santa Maria, v. 11, e. 31, p. 1-10, 2020.

MARCIAL, E. C.; RAMOS, H. de S. C.; SHINTAKU, M.; RODRIGUES, R. C.; VASCONCELOS, W. Epistemologia da Ciência da Informação: a presença do paradigma social de Capurro na literatura. VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., 2007, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: UFBA, 2007.

MATA, M. L. da, CASARIN, H. de C. S. Inserção de disciplinas sobre competência informacional nos cursos de Biblioteconomia do Brasil. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 23, n. 51, p. 1- 16, jan./abr., 2018.

MATHEUS, R. F. Rafael Capurro e a filosofia da informação: abordagens, conceitos e metodologias de pesquisa para a Ciência da Informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 140-165, jul./dez. 2005.

MATTA, G. C.; REGO, S.; SOUTO, E. P.; SEGATA, J. (org.). **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil**: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. Rio de Janeiro: Observatório Covid-19, Editora Fiocruz, 2021.

MERTON, R. K. **Social Theory and Social Structure**. Illinois: Glenco, 1957.

MOREIRA, F. M.; DUARTE, A. B. S. O paradigma social da informação e as teorias sociais: relações e contribuições. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 169-178, 2016.

MOTTA, A. Mandetta, Teich, Pazuello e Queiroga: os 4 ministros da Saúde da pandemia. **Uol**. São Paulo, 15 mar. 2021. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2021/03/15/mandetta-teich-pazuello-e-queiroga-os-4-ministros-da-saude-da-pandemia.htm>. Acesso em: 8 mai. 2025.

NASCIMENTO, D. M. A abordagem sócio-cultural da informação. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 25-35, jul./dez. 2006.

NSOESIE, E. O.; KLUBERG, S. A.; MEKARU, S. R.; MAJUMDER, M. S.; KHAN, K.; HAY, S. I.; BROWNSTEIN, J. S. New digital technologies for the surveillance of infectious diseases at mass gathering events. **Clinical Microbiology and Infection**, Amsterdam, v. 21, n. 2, p. 134-140, 2015.

NUNES, J. V.; CARNEIRO, B. L. F. Dos estudos de usuários à noção de práticas informacionais: contribuições da Teoria da Prática. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 9, n. 2, p. 150-168, set. 2018/fev. 2019.

OLIPHANT, T. Emerging (information) realities and epistemic injustice. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, Syracuse, v. 72, n. 8, p. 951-962, 2021.

OLIVEIRA, H. P. C. de. **Arquitetura da Informação Pervasiva**: Contribuições Conceituais. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2014.

OLIVEIRA, M. de (org.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus. **OPAS**. Washington, 30 jan. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus>. Acesso em: 8 mai. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19)**: situation report, 200. Genebra: OMS, 2020. Disponível em: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200807-COVID-19-sitrep-200.pdf?sfvrsn=2799bc0f_2. Acesso em: 7 ago. 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**. Kit de ferramentas de transformação digital: ferramentas de conhecimento. Washington, D.C: OPAS/OMS, 2020. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf?sequence=16&isAllowed=y. Acesso em: 18 de abril de 2025.

OTTEN, K. W. **Basis for a science of information**. Information, 1974.

OTTEN, K.; DEBONS, A. Toward a metascience of information: informatology. **Journal of the American Society for Information Science**, Roseville, v. 21, n. 1, p. 89-94, jan. 1970.

PAULA, R. S. de L., SILVA, E. da; WOIDA, L. M. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **RDBCI**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 18, p. 1-17, 2020.

PHELAN, A. L.; KATZ, R.; GOSTIN, L. O. The Novel Coronavirus Originating in Wuhan, China Challenges for Global Health Governance. **JAMA**: The Journal of the American Medical Association, Chicago, v. 323, n. 8, p. 709-710, 2020.

PINHEIRO, L. V. R. Gênese da Ciência da Informação ou sinais anunciadores da nova área. In: AQUINO, M. de A. (org.). **O campo da Ciência da Informação**:

gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Universitária/UFPB, 2002. p. 61-86.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, 1995.

PINHEIRO, M. M. K.; BRITO, V. de P. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, Porto Alegre, v. 15, n. 6, p. 1-6, 2014.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, set./dez. 2019.

QUEIROZ, D. G. de C.; MOURA, A. M. M. de. Ciência da Informação: história, conceitos e características. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 25-42, ago./dez. 2015.

RATHSAM, L. **Negacionismo na pandemia**: a virulência da ignorância. Unicamp. Campinas, 14 abr. 2021. Disponível em: <https://unicamp.br/unicamp/noticias/2021/04/14/negacionismo-na-pandemia-virulencia-da-ignorancia/#:~:text=Falsas%20controv%C3%A9rsias%20e%20inverdades%20convenientes,onde%20na%20verdade%20h%C3%A1%20consenso>. Acesso em: 21 abr. 2025.

RESENDE JÚNIOR, P. C.; GUIMARÃES, T. de A. Inovação em serviços: o estado da arte e uma proposta de agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 14, n. 44, p. 293-313, 2012.

ROCHA, J. A. P.; DUARTE, A. B. S.; PAULA, C. P. A. de. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, jan./abr. 2017.

ROCHA, J. A. P.; GANDRA, T. K. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566–595, maio/ago. 2018.

ROCHA, J. A. P.; PAULA, C. P. A. de. Práticas informacionais no fazer científico. **Tendências da Pesquisa Brasileira e Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 11-25, 2019.

ROJAS, M. R. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Inf. & Soc.:** Est., v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006.

SANTA ANNA, J.; COSTA, M. E. de O. A redefinição da Biblioteca universitária à luz dos paradigmas da biblioteconomia e ciência da informação: um estudo de caso. **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v. 4, n. 3, p. 40-57, set./dez. 2017.

SANTA ANNA, J.; PEREIRA, G.; CAMPOS, S. O. Compartilhamento de informações/conhecimento em biblioteca universitária: cooperação interbibliotecária em face das novas tecnologias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 170-184, maio/ago. 2015.

SANTOS, Z. E. C. dos; PAIVA, R. O. de. Questões sobre acessibilidade digital, bibliotecas universitárias e a pessoa com deficiência em um mundo pandêmico. *In*: CHALHUB, T.; RIBEIRO, T. da S. (org.). **Reflexões de um mundo em pandemia: educação, comunicação e acessibilidade**. Rio de Janeiro: Ayvu, 2020. p. 175-194.

SANTOS, J. C. S. dos; LEAL, D. L.; LAVIGNE, F. C. Informação, saúde mental e comportamento de enfrentamento à ansiedade e depressão dos discentes da Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., Aracaju, 2023. **Anais [...]**. Aracaju: UFS, 2023.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SARTORI, S. M.; DEBASTIANI, AA. M.; HANDKE, F. B.; OLIVEIRA, M de. A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da covid-19. **RevIU – Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp., p. 1-14, jul./dez. 2020.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking. *In*: FISHER, K.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, L. (ed.). **Theories of information behavior**. Medford: Information Today Inc, 2006. p. 143-148.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SCHWEITZER, F. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez. 2007.

SHANNON, C. E. A Mathematical Theory of Communication. **The Bell System Technical Journal**, Sydney, v. 27, n. 3, p. 379-423, jul./oct. 1948.

SHANNON, C. E., WEAVER, W. **The mathematical theory of communication urbana**. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1957.

SILUS, A.; FONSECA, A. L. de C.; JESUS, D. L. N. de. Desafios do ensino superior brasileiro em tempos de pandemia da COVID-19: repensando a prática docente. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p.1-17, dez. 2020.

SILVA, A. M. **A informação**: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico. Porto: Edições Afrontamento; Coleção Comunicação; Artes; Informação, 2006.

SILVA, J. L. C.; FARIAS, M. G. G. Reflexões teóricas sobre a construção paradigmática da Ciência da Informação: considerações acerca do(s) paradigma(s) cognitivo(s) e social. **Biblios**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Pittsburgh, n. 51, p. 42–56, 2013.

SILVEIRA, N. F. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun. 2014.

SOUZA, M. N. A.; COSTA, R. M.; PAES, D. M. B. Os serviços de informação na biblioteca de ciências da saúde da Universidade Federal do Ceará (UFC): reflexões sobre a avaliação da disponibilização e uso. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/109-2215.pdf>. Acesso em: 23 set. 2025.

SOUZA, A. S. R.; et al. Aspectos gerais da pandemia de COVID-19. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.**, Recife, v. 21, n. 1, S47-S64, fev. 2021.

SOUZA, C. B. dos S. de; FREIRE, G. H. de A. Inovação em biblioteca universitária no Brasil: um estudo sobre o sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SIBI/UFRJ). **Revista EDICIC**, San Jose, v. 2, n. 2, p. 1-15, 2022.

SOUZA, J. S. de; SANTOS, J. C. S. dos. Infodemia e desinformação na pandemia da covid-19. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju. v. 3, p. 231- 238, 2020.

SOUZA, C. B. dos S. de; VALENTIM, M. L. P. Atuação da biblioteca universitária pública contra a desinformação no Brasil: análise das publicações na BRAPCI. **Revista EDICIC**, San Jose, v. 2, n. 3, p. 1-14, 2022.

TALJA, S. Constituting "Information" and "User" as Research Objects: a Theory of Knowledge Formations as an Alternative to the Information-Man Theory in Information Science. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (ed.). **Information Seeking in Context**. London: Taylor Graham, 1997. p. 81-96.

TANUS, G. F. de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

TANUS, G. F. de S. C. Inter-relação dos estudos de usuários com a Ciência da Informação. **Youtube**, 30 de julho de 2020. 3h23min02s. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=bMDCPVkYjgl&t=10377s>. Acesso em: 20 nov. 2025.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 73-92, 1982.

TARAPANOFF, K. (org.). **Inteligência Organizacional e Competitiva**. Brasília, DF: Editora UnB, 2001.

TESSLER, L. c19study não é fonte confiável! **Youtube**, 1 de fevereiro de 2021. 2min15s. Unicamp. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EYHqUqIWjQA>. Acesso em: 8 abr. 2025.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Relatório de Atividades da Biblioteca Central 2019**. Brasília, DF: Biblioteca Central da UnB, 2020a.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Ato da reitoria nº 0392/2020**. Suspende as atividades administrativas presenciais durante a vigência do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020, ou de outras normas de conteúdo similar, em decorrência dos impactos no funcionamento da Universidade de Brasília. Brasília, DF: Biblioteca Central da UnB, 2020b.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Ato da reitoria nº 0419/2020**. Dispõe sobre o funcionamento administrativo da Universidade de Brasília em consequência das medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2020c.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Plano de retomada das atividades na Biblioteca Central**. Brasília, DF: Biblioteca Central da UnB, 2021a.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Resolução do Conselho de Administração nº 0051/2021**. Dispõe sobre o retorno gradual e seguro ao trabalho presencial na Universidade de Brasília. Brasília, DF: Conselho de Administração da Universidade de Brasília, 2021b.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Cartilha para usuários e usuárias**: retomada das atividades da Biblioteca Central. Brasília, DF: UnB, 2021c.

VERMELHO, S. C.; VELHO, A. P. M.; BONKOVOSKI, A.; PIROLA, A. Refletindo sobre as redes sociais digitais. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 35, n. 126, p. 179-196, jan.-mar. 2014.

VOLOTÃO, C.; MORAES, M. B. de. A promoção da competência em informação para a prevenção e controle da desinformação na universidade: o papel das bibliotecas universitárias. **Revista EDICIC**, San Jose, v. 2, n. 3, p. 1- 14, 2022.

VOSOUGHI, S.; ROY, D.; ARAL, S. The spread of true and false news online. **Science**, Washington, D. C., v. 359, n. 6380, p. 1146-1151, 2018.

WARNER, J. **Information, knowledge, text**. Lanham: Scarecrow Press, 2001.

WIENER, N. **Cybernetics**: Or Control and Communication in the Animal and the Machine. 2. ed. rev. Paris: Hermann & Cie; Camb. Mass. (MIT Press), 1961.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, Leeds, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Information Science Research**, Amsterdam, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

YIN, R. K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

ZANINELLI, T.; PERES, A. L. M.; REIS, S. G. de O. O desejo de modernização das Bibliotecas Universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo?

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 16, p. 1-26, 2021.

ZAROCOSTAS, J. How to fight an infodemic. **The Lancet**, Amsterdam, v. 395, n. 10225, p. 676, fev. 2020.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista semiestruturada para os profissionais da BCE

1. Quais eram os responsáveis pelos serviços e produtos aos usuários da pós-graduação no período em 2020, início da pandemia?
2. Quais foram os serviços e produtos informacionais oferecidos aos usuários da pós-graduação?
3. Quais foram os meios utilizados pelos pós-graduandos para recuperar informação nas pesquisas?
4. Como era o atendimento aos usuários da pós-graduação antes pandemia?
5. Após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento dos seus usuários da pós-graduação?
6. Como vocês se organizaram para atender os usuários de pós-graduação na pandemia?
7. Quais foram as dificuldades encontradas pela equipe responsável pelo atendimento dos usuários da pós-graduação?
8. De acordo com sua percepção, quais eram as dificuldades enfrentadas pelos seus usuários?
9. Quais foram as demandas dos usuários dos alunos de pós-graduação? Elas foram atendidas e de que forma?
10. Após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos aos usuários da pós-graduação?
11. Após a abertura total da Biblioteca, os usuários da pós-graduação continuaram a procurar serviços e produtos de modo on-line ou presencialmente?
12. Como você avalia aplicação desses serviços e produtos para os usuários da pós-graduação?
13. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as necessidades e a satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada para os usuários de Pós-Graduação da Ciência da Informação (2020-2022)

1. Você procurou os serviços da biblioteca na época da Pandemia (2020)? Quem oferecia esse atendimento on-line na biblioteca?
2. Quais foram os meios para recuperar informação para sua pesquisa?
3. Como foi o atendimento oferecido pela BCE antes da pandemia?
4. Após o fechamento da Biblioteca devido às medidas sanitárias, como passou a ser o atendimento oferecido pela biblioteca?
5. Como se organizou para ir atrás dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca na pandemia?
6. Quais foram as dificuldades que você encontrou para ter acesso aos serviços disponibilizados pela biblioteca?
7. Quais foram as dificuldades que você encontrou nesse período?
8. Quais foram as suas demandas? Elas foram atendidas e de que forma?
9. Após a abertura parcial da biblioteca, houve alguma alteração nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?
10. Após a abertura total da Biblioteca, você continua a procurar serviços e produtos de modo on-line ou presencialmente?
11. Como você avalia os serviços e produtos da biblioteca?
12. De que maneira a biblioteca conseguiu acompanhar as suas necessidades e a sua satisfação em relação aos serviços oferecidos durante a pandemia?
13. Após a pandemia da covid-19, você percebeu a necessidade da implementação de alguns outros serviços e produtos informacionais por parte do atendimento da biblioteca?

APÊNDICE C – Questionário aplicado com os profissionais atuantes da BCE

1. Durante a pandemia da covid-19, participou como gestor do setor de referência ou em outro setor de atendimento aos usuários da Biblioteca? Qual
2. Durante a pandemia da covid-19 foram criados novos serviços e produtos informacionais para atender as demandas da comunidade acadêmica?
3. Se houve a criação de novos serviços e produtos, como foi pensada e implementada essas mudanças?
4. Houve uma preocupação em atender um segmento específico da comunidade acadêmica? Qual?
5. Quais eram os serviços e produtos informacionais ofertados antes da pandemia da covid-19 para a pós-graduação? Pode descrevê-los?
6. Quais os serviços e produtos informacionais ofertados durante a pandemia para a pós-graduação? Pode descrevê-los?
7. Os serviços e produtos informacionais ofertados para a pós-graduação durante a pandemia da covid-19 sofreram modificações após o fim da mesma? Se houve modificações pode descrevê-las?
8. Quais foram as dificuldades enfrentadas para a implementação e funcionamento dos serviços e produtos informacionais para pós-graduação no período da pandemia da covid-19?
9. Como foi a aceitação dos usuários da pós-graduação a esses serviços e produtos durante a pandemia? Quais foram os mais utilizados?
10. Houve a produção de algum artigo científico por parte dos membros da equipe a respeito do processo de elaboração e implementação desses serviços e produtos informacionais ou temas relacionados?

APÊNDICE D – Roteiro de perguntas enviado à secretaria do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

1. O quantitativo total de alunos matriculados de pós-graduação em Ciência de informação no período de 2020 a 2022 na pandemia?
2. O quantitativo de trancamento dos alunos de pós-graduação em Ciência de Informação no período de (2020-2022)?
3. O quantitativo de alunos da pós-graduação em Ciência de informação que pediram prorrogação durante a pandemia de 2020-2022
4. Caso tenha como saber a quantidade de alunos que desligou da pós-graduação nesse período?
5. Quais os motivos para a prorrogação, trancamento e desligamentos dos alunos de pós-graduação em Ciência de Informação?

APÊNDICE E – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada Impacto da Pandemia da covid-19 (2020-2022) no atendimento da Biblioteca Central da Universidade de Brasília aos usuários da pós-graduação em Ciência da Informação, de responsabilidade de Lenira Guedes Bezerra, estudante de mestrado da Faculdade de Ciência da Informação na Universidade de Brasília. O objetivo desta pesquisa identificar as mudanças ocorridas, na transição do presencial para o online, na oferta de produtos e serviços da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, no atendimento aos usuários da Pós-Graduação em Ciência da Informação, durante a pandemia da covid-19 (2020-2022) Assim, gostaria de consultá-lo(a) sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar com a pesquisa.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo/a. Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários, entrevistas, fitas de gravação ou filmagem, ficarão sob a guarda da pesquisadora responsável pela pesquisa.

A coleta de dados será realizada por meio de levantamento estatístico e de entrevistas semiestruturadas. Estudos com aplicação de levantamento estatístico dos acessos dos serviços e produtos mais pesquisados no período da pandemia e serão entrevistados responsáveis por esses serviços e produtos. Sendo realizada presencialmente e na modalidade virtual. É para estes procedimentos que você está sendo convidado a participar. Sua participação na pesquisa pode implicar em riscos tais como: invasão de privacidade; desconforto com o ambiente on-line e ao responder a entrevista; tomar o tempo do sujeito ao responder ao questionário/entrevista; divulgação de dados confidenciais; possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano, em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente, conforme disposto na Resolução n. 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Estes riscos serão minimizados com as seguintes estratégias: o sigilo em relação as respostas dos entrevistados será garantido, as quais serão tidas como confidenciais e utilizadas apenas para fins científicos; as gravações em vídeo e as transcrições das entrevistas ficarão sob a guarda da pesquisadora, depositadas em memórias físicas, com criptografia de acesso, de forma

a impedir possíveis vazamentos. Serão apagados todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou “nuvem” dos dados coletados. No início da coleta de dados, das entrevistas, será esclarecido e informado aos/às participantes a respeito do anonimato e da possibilidade de interromper o processo quando desejar, sem danos e prejuízos a pesquisa e a si próprio e será garantida explicações necessárias para responder as questões. Será garantida uma abordagem cautelosa ao indivíduo considerando e respeitando seus valores, cultura e crenças, promoção de privacidade em ambiente tranquilo e seguro.

Espera-se com esta pesquisa contribuir para que os responsáveis de atendimento aos usuários de outras bibliotecas universitárias similares possam aprimorar os serviços e produtos informacionais na construção do conhecimento dos seus pesquisadores

Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar através do telefone (61) 99867-1285 ou pelo e-mail lenira@unb.br.

A equipe de pesquisa garante que os resultados do estudo serão devolvidos aos participantes por meio do Repositório institucional da Universidade de Brasília em meio virtual, na Biblioteca Central da UnB e na secretaria da Faculdade de Ciência da Informação em meio impresso, podendo ser publicados posteriormente.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com a pesquisadora responsável pela pesquisa e a outra com você.

Este projeto foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília. As informações com relação à assinatura do TCLE ou aos direitos do participante da pesquisa podem ser obtidas por meio do e-mail do CEP/CHS: cep_chs@unb.br ou pelo telefone: (61) 3107 1592.


Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com a pesquisadora responsável pela pesquisa e a outra com você.

Assinatura do(a) participante

Assinatura da pesquisadora

Brasília, _____ de _____ de _____.

ANEXO A – Página da Plataforma Brasil com a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Saúde (CEP/FS) da Universidade de Brasília

DETALHAR PROJETO DE PESQUISA											
<p>DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA</p> <p>Título da Pesquisa: Impactos e desafios dos serviços de atendimento aos usuários das bibliotecas universitárias federais durante a pandemia de covid-19 (2020-2022) Pesquisador Responsável: LENIRA GUEDES BEZERRA Área Temática: Versão: 2 CAAE: 82820624.3.0000.5540 Submetido em: 03/11/2024 Instituição Proponente: Faculdade de Ciência da Informação Situação da Versão do Projeto: Aprovado Localização atual da Versão do Projeto: Pesquisador Responsável Patrocinador Principal: Financiamento Próprio</p> <p align="right">  Comprovante de Recepção:  PB_COMPROVANTE_RECEPCAO_2331184 </p>											
<p>DOCUMENTOS DO PROJETO DE PESQUISA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Documento</th> <th>Situação</th> <th>Arquivo</th> <th>Postagem</th> <th>Ações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▼ Versão em Tramitação (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Emenda (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Documentos do Projeto <ul style="list-style-type: none"> Comprovante de Recepção - Submissã Cronograma - Submissão 1 Declaração de Instituição e Infrastrutu Folha de Rosto - Submissão 1 </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Tipo de Documento	Situação	Arquivo	Postagem	Ações	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Versão em Tramitação (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Emenda (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Documentos do Projeto <ul style="list-style-type: none"> Comprovante de Recepção - Submissã Cronograma - Submissão 1 Declaração de Instituição e Infrastrutu Folha de Rosto - Submissão 1 				
Tipo de Documento	Situação	Arquivo	Postagem	Ações							
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Versão em Tramitação (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Emenda (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Documentos do Projeto <ul style="list-style-type: none"> Comprovante de Recepção - Submissã Cronograma - Submissão 1 Declaração de Instituição e Infrastrutu Folha de Rosto - Submissão 1 											

ANEXO B – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Saúde (CEP/FS) da Universidade de Brasília

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Impactos e desafios dos serviços de atendimento aos usuários das bibliotecas universitárias federais durante a pandemia de covid-19 (2020-2022)

Pesquisador: LENIRA GUEDES BEZERRA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 82820624.3.0000.5540

Instituição Proponente: Faculdade de Ciência da Informação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.185.484

Apresentação do Projeto:

Foi apresentado a este comitê de ética em pesquisa o projeto intitulado em "Impactos e desafios dos serviços de atendimento aos usuários das bibliotecas universitárias federais durante a pandemia de covid-19 (2020-2022)" de autoria da Pesquisadora Responsável: LENIRA GUEDES BEZERRA.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Identificar e caracterizar as mudanças ocorridas no atendimento de produtos e serviços aos usuários em Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras provocadas pela pandemia da COVID-19.

Objetivo Secundário:

1 - Verificar as necessidades informacionais dos usuários da pós-graduação que acessaram os serviços online oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias Federais selecionadas para a pesquisa no período de 2020 a 2022; 2 - Caracterizar os serviços e produtos das Bibliotecas Universitárias Federais selecionadas para a pesquisa antes, durante e após a pandemia da

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.185.484

COVID 19; 3 - Identificar as dificuldades enfrentadas para satisfazer as necessidades dos usuários da pós-graduação.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Quanto a coleta de dados por meio de entrevista online, os riscos desta pesquisa giram em torno de possíveis constrangimentos dos participantes terem sua privacidade não respeitada e não terem a garantia da confidencialidade das informações pessoais. Os entrevistados podem se sentir incomodados com alguma das perguntas, podendo optar por não responder, o que não lhes acarretará quaisquer tipos de prejuízos. E quanto aos questionários online, os respondentes também podem se sentir incomodados com qualquer uma das perguntas do questionário, podendo optar por não responder, o que não lhes acarretará também quaisquer tipos de prejuízos.

Benefícios:

Valorização dos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias, melhorias dos serviços e produtos oferecidos à comunidade acadêmica, e valorização da participação dos usuários no aprimoramento e implementação de serviços e produtos informacionais.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa necessita de ajustes, indicados logo abaixo.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Alguns termos de apresentação obrigatória necessita de ajustes, indicados logo abaixo.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

1. A carta de encaminhamento deve ser corrigida, ela possui escrita embaralhada e data de coleta de dados julho de 2024.
2. Solicita-se a inclusão no cronograma de data de entrega do relatório parcial e relatório final, bem como ajustar a data de coleta de dados para no mínimo 30 dias após a data de entrega destas pendências solicitadas.
3. Corrigir os cronogramas individual, do projeto brochura, plataforma Brasil e a data de início da coleta na carta de encaminhamento, conforme sugerido no item 2 acima.
4. O cronograma separado tem que ter a data no formato DD/MM/AAAA em todas as etapas do

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-900
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 E-mail: cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.165.484

projeto bem como a data de início da coleta de dados.

5. Enviar uma carta de pendências, indicando com detalhes cada alteração realizada.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2331184.pdf	29/08/2024 14:05:17		Aceito
Outros	CurriculosLattesIvetteKafureMunoz.pdf	29/08/2024 11:59:43	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	Termodeautorizaçãoparautilizaçãodeimagensomdevoz.pdf	23/05/2024 22:06:08	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	CurriculoLattesLeniraGuedesBezerra.pdf	23/05/2024 22:05:15	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	ACEITEINSTITUCIONALDECANASEI1128615Termo.pdf	23/05/2024 22:02:42	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TermodeConsentimento.pdf	23/05/2024 21:59:34	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoDetalhado.pdf	17/05/2024 16:25:00	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	RoteirodeEntrevistaSemiestruturadaUsuario.pdf	17/05/2024 15:41:18	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	QuestionarioGestores.pdf	14/05/2024 11:57:39	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	RoteirodeEntrevistaSemiestruturada.pdf	14/05/2024 11:51:51	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	LeniraCarta_de_Encaminhamento.pdf	14/05/2024 11:41:16	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	DiretorBCE.pdf	14/05/2024 11:36:46	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TermodeConsentimento.pdf	14/05/2024 11:34:05	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Outros	CartadeRevisa.pdf	14/05/2024 11:32:55	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-900
UF: DF Município: BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 E-mail: cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 7.185.484

Cronograma	Cronograma.pdf	14/05/2024 11:18:22	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto_1_assinado_assinado.pdf	14/05/2024 10:45:30	LENIRA GUEDES BEZERRA	Aceito

Situação do Parecer:

Pendente

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 26 de Outubro de 2024

Assinado por:
André Ribeiro da Silva
(Coordenador(a))

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-900
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)3107-1582 E-mail: cep_chs@unb.br