

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO E ARTES  
DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO E CULTURA

GREICYENE HAMAGUCHI UEKI

**A Biblioteca Universitária, Ensino EAD e as TICs.**

São Paulo

2020

GREICYENE HAMAGUCHI UEKI

**A Biblioteca Universitária, Ensino EAD e as TICs.**

Trabalho de conclusão de curso de  
graduação em Biblioteconomia,  
apresentado ao Departamento de  
Informação e Cultura.

Orientação: Prof. Dr. Francisco Carlos  
Paletta.

São Paulo

2020

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação  
Serviço de Biblioteca e Documentação  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo  
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

---

Hamaguchi Ueki, Greicyene  
A Biblioteca Universitária, Ensino EAD e as TICs /  
Greicyene Hamaguchi Ueki ; orientador, Francisco Carlos  
Paletta. -- São Paulo, 2020.  
80 p. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Departamento  
de Informação e Cultura/Escola de Comunicações e Artes /  
Universidade de São Paulo.  
Bibliografia  
Versão corrigida

1. Biblioteca universitária 2. Biblioteca virtual 3.  
Plano de retorno 4. Ensino EAD I. Paletta, Francisco Carlos  
II. Título.

CDD 21.ed. - 020

---

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Nome: Greicyene Hamaguchi Ueki

Título: A Biblioteca Universitária, Ensino EAD e as TICs.

Aprovado em: \_\_\_ / \_\_\_ / 2020

Banca:

Nome: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho a minha mãe que sempre mostrou a importância de se correr atrás daquilo em que se acredita e ao Lucas e Renan por me mostrarem sempre pontos de vista diferentes.

Dedico também à Ba que sempre me incentivou na continuidade dos estudos, e ao Tio Celo por sempre estar presente.

Dedico também ao professor Francisco Paletta por disponibilizar seu tempo e conhecimento na confecção do presente trabalho.

## RESUMO

A presente trabalho tem como objetivo apresentar como as Bibliotecas universitárias tradicionais podem melhor servir seus usuários potenciais e reais com o uso de Tecnologias da Comunicação e Informação. Vários processos que são executados nas Bibliotecas levam em consideração, preferencialmente, a forma de atendimento apenas física e presencial. As facetas dialógicas sob as quais a Biblioteca está inserida não podem apenas ser representadas por um espaço físico, mas sim em uma estrutura na qual os mais variados pensamentos recebam cuidado e permitam discussões visando a produção de novos conhecimentos.

A Biblioteca universitária vive atualmente um momento de grandes incertezas, de modo que o uso cada vez mais elevado das Bibliotecas virtuais incluem mudanças por uma nova gama de soluções: para o de atendimento aos alunos, desenvolvimento de cursos, planejamento de aulas e práticas de aquisição de acervo.

O livro digital nesse contexto ganha novos contornos assim como o atendimento ao aluno que era preferencialmente realizado de forma presencial para o atendimento aos alunos EAD.

A metodologia EAD quando inserida no ensino superior proporciona alterações na forma como as Bibliotecas podem oferecer seus serviços.

Neste cenário de quarentena, as Bibliotecas universitárias e suas mantenedoras precisam analisar seus planos de retorno para o atendimento presencial, ainda que o cenário seja de grandes indefinições e extremamente desafiador.

Este trabalho visa analisar como as TICs, podem contribuir para este retorno no atendimento presencial, e como os planos desenvolvidos por conselhos e órgãos profissionais podem subsidiar as políticas das Bibliotecas universitárias com estudo de caso da Biblioteca universitária da Faculdade FIPECAFI.

**Palavras-chave:** Ensino EAD, Biblioteca virtual, Plano de retorno, Biblioteca universitária.

## LISTA DE SIGLAS

AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CRB	Conselho Regional de Biblioteconomia
CEFIN	Especialização em Contabilidade, Controladoria e Finanças
CFM	Conselho Federal de Medicina
COVID-19	Corona Virus Disease (Doença do Coronavírus)
FEA	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária
FEBAB	Federação Brasileira de Associações Bibliotecários, Cientistas da informação e Instituições.
FIPECAFI	Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras
EAD	Ensino à Distância
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituição de Ensino Superior
IFLA	Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias
OPAC	Online Public Access Catalogs
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PI	Peer Instruction
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e a Cultura
USP	Universidade de São Paulo
WCGA	World Content Accessibility Guide

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Taxa bruta de matrícula na graduação por rede de ensino .....	42
Tabela 2 Distribuição das instituições formadoras por região .....	43
Tabela 3- Quantidade de cursos oferecidos em EAD no Brasil em 2017 e 2018 .....	43
Tabela 4 - Matrículas contabilizadas desde 2009 .....	44
Tabela 5- Matrículas por modalidade .....	44
Tabela 6 - Evolução do total de matrículas em cursos regulamentados totalmente à distância desde 2009 .....	45
Tabela 7 - Número de vagas oferecidas em cursos de graduação, por modalidade de ensino ..	46
Tabela 8 - Número médio de anos de estudo da população de 18 à 29 anos de idade .....	46
Tabela 9 - Distribuição percentual dos concluintes de graduação por sexo .....	47
Tabela 10 - Faixa de valores dos cursos totalmente à distância, semipresenciais e presenciais por mês .....	47
Tabela 11 - Razão entre rendimentos de trabalhadores com educação superior .....	49
Tabela 12 - Relação entre empregabilidade e ensino superior .....	50
Tabela 13 - Região domiciliar dos ingressantes na pós-graduação MOBI.....	57
Tabela 14 - Total de páginas visualizadas na Minha Biblioteca .....	64

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo de quarentena dos livros.....	69
--	----

# Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	12
PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
HIPÓTESES .....	14
OBJETIVOS.....	15
Geral: .....	15
Específico: .....	15
JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2 A BIBLIOTECA E A EDUCAÇÃO .....</b>	17
<b>2.1 Biblioteca especializada: universitária .....</b>	19
<b>2.2 Tipos de Bibliotecas e uso das TICs .....</b>	21
<b>2.2.1 Biblioteca Digital .....</b>	23
<b>2.2.2 Biblioteca Virtual.....</b>	25
<b>2.2.3 Repositório Digital.....</b>	27
<b>2.3 Biblioteca virtual e o atendimento ao aluno.....</b>	29
<b>2.3.1 Biblioteca virtual e o desenvolvimento de planos de curso e planejamento de aulas .....</b>	31
<b>2.3.2 Biblioteca virtual e práticas de aquisição de acervo.....</b>	33
<b>3 O POSSÍVEL LUGAR DA BIBLIOTECA COMO AGENTE DE MUDANÇA</b>	35
<b>3.1 Ensino EAD .....</b>	37
<b>3.2 Metodologia do ensino EAD .....</b>	40
<b>3.4 O ensino superior e o EAD no Brasil .....</b>	41
<b>3.5 Perfil do aluno que usa a metodologia EAD .....</b>	46
<b>3.6 Empregabilidade, os desafios em se alinhar o ensino e o mercado de trabalho</b>	49
<b>4 O POSSÍVEL LUGAR DO ENSINO EAD .....</b>	52
<b>4.1 Incertezas e como lidamos com ela? .....</b>	52
<b>4.2 Mudança de <i>mindset</i> dos profissionais da biblioteca como forma de enfrentamento e desenvolvimento do plano de retorno. .....</b>	54
<b>4.3 Contextualizando a Biblioteca universitária da FIPECAFI.....</b>	54
<b>4.4 Medidas adotadas na FIPECAFI para a quarentena .....</b>	56
<b>5 PLANOS DE RETORNO: ANÁLISES .....</b>	57
<b>5.1 Plano de retorno CRB-8.....</b>	58
<b>5.2 Plano de retorno da USP.....</b>	59
<b>5.3 Plano de retorno da FEBAB .....</b>	61

<b>5.4 Análise geral dos planos de retorno .....</b>	62
<b>6. ESTUDO DE CASO: PLANO DE RETORNO FIPECAFI .....</b>	64
<b>6.1 Uso da Biblioteca virtual como ferramenta no plano de retorno.....</b>	64
<b>6.2 Uso da metodologia EAD como ferramenta no plano de retorno .....</b>	65
<b>6.3 Medidas de retorno.....</b>	65
<b>6.3.1 Riscos específicos da biblioteca: Plataforma Digital – Minha Biblioteca...</b>	66
<b>6.3.2 Riscos específicos da biblioteca: Banco de dados – Economatica .....</b>	66
<b>6.3.3 Riscos biológicos: Uso EPIS.....</b>	67
<b>6.4 Análise dos dados.....</b>	70
<b>7 CONCLUSÃO.....</b>	71
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	73

## 1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas universitárias passam por vários processos de avaliação quando novos cursos são inseridos ou precisam de renovação diante deste cenário é notória a importância das Bibliotecas nestes processos de avaliação.

O uso das Bibliotecas virtuais como forma de complementação dos acervos ou em alguns casos em que são considerados apenas como fonte única de informação para planos de ensino, traz novas funções para a Biblioteca universitária. Ainda sobre as soluções digitais, persiste a necessidade de uma definição do que cada um dos tipos de Bibliotecas e soluções representam para que seu uso e seus objetivos estejam claros e padronizados para todos.

As ferramentas de acervos eletrônicos acessíveis no mercado são disponibilizadas sobre necessidades tanto do mercado consumidor quanto de práticas ou soluções que o mercado editorial encontrou para melhor trabalhar esta nova ferramenta.

O atual momento em que vivenciamos, em decorrência das medidas de isolamento social, apresentam desafios para as bibliotecas universitárias que cada vez mais terão necessidade de alinhamento, uso das TICs e sinergia com a metodologia de Ensino à Distância (EAD).

Para muitos o contato mais ativo e de maior duração com a metodologia EAD teve seu início em decorrência do atual momento em que se vive. Mas a metodologia EAD não tem início agora e já demonstrava representatividade no contexto das IES.

Como a quarentena impôs novas práticas de relacionamento, alguns órgãos e conselhos estão disponibilizando informações sobre como esse retorno ao atendimento presencial poderia acontecer de forma mais segura e com qualidade no serviço de atendimento prestado tanto pelas IES (Instituições de Ensino Superior) quanto por suas Bibliotecas.

Algumas Bibliotecas universitárias já disponibilizavam planos de contingência para atendimento a situações emergências mas não haviam construído ainda nenhum plano para a quarentena, dado a imprevisibilidade do evento até sua ocorrência, assim a construção deste plano de retorno ao atendimento presencial, passa não apenas por planejamento de ações de biossegurança mas também pela melhor compreensão e uso de ferramentas de TICs e alinhamento com a metodologia EAD que está sendo usada para o enfrentamento da quarentena.

Sobre como as ferramentas de TIC (Biblioteca virtual, Biblioteca digital e repositório) e como a metodologia EAD podem impactar na elaboração dos planos de retorno agregando valor e preservando um atendimento de qualidade aos usuários das Bibliotecas universitárias

sem deixar à parte os princípios de biossegurança. Este presente trabalho visa identificar os motivos de uso ou não das ferramentas apresentadas, analisar o cenário sob o qual as Bibliotecas universitárias estão inscritas e auxiliar na reflexão sobre o papel da Biblioteca universitária.

Para a construção do trabalho a metodologia utilizada será o levantamento bibliográfico, a apresentação e análise de notícias e planos de retorno desenvolvidos por órgãos e conselhos. Na sequência será apresentado um estudo de caso sobre o processo de desenvolvimento do plano de retorno em uma Biblioteca universitária da rede privada do estado de São Paulo.

## PROBLEMA DE PESQUISA

Analisar como o uso TICs e a maior integração com o ensino EAD podem contribuir para o desenvolvimento dos planos de retorno pós COVID-19, das Bibliotecas universitárias: “*diálogos possíveis*”.

## HIPÓTESES

O desconhecimento ou a falta de familiaridade com as Bibliotecas virtuais tem afastado algumas Bibliotecas quanto ao seu uso, entretanto o momento de quarentena acaba exigindo uma proximidade com esta ferramenta.

Com o cenário de necessidade de instauração do período de quarentena e com as Bibliotecas fechadas para atendimento ao público o melhor entendimento da metodologia de ensino EAD pode ser essencial para a sobrevivência de IES.

O desafio enfrentado pelas Bibliotecas universitárias é enorme pois suas políticas de atendimento estavam voltadas para o usuário presencial, com o fechamento para o atendimento ao público a Biblioteca enfrenta o desafio de desenvolver políticas e planos de retorno que garantam a segurança de todos os que frequentam o espaço.

## OBJETIVOS

Geral:

- Analisar como as TICs podem auxiliar os profissionais da informação no cumprimento dos planos de retorno pós COVID-19, ao atendimento presencial das IES.

Específico:

- A partir da análise dos planos de retornos e orientações desenvolvidos pela: USP, FEBAB e CRB-8 construir um conjunto de orientações para uma contribuição na formação do plano de retorno pós COVID-19 da Biblioteca da FIPECAFI.
- Analisar como as Bibliotecas virtuais podem agregar valor aos planos de ensino atuando como fonte valiosa de recursos informacionais e apoio para alunos, professores e pesquisadores da FIPECAFI.
- Utilizar a metodologia de Estudo de Caso com foco em propor diretrizes que possam auxiliar a Biblioteca da FIPECAFI em mitigar os riscos de Biossegurança e orientar a elaboração de Planos de Retorno pós COVID-19.

## JUSTIFICATIVA

O uso dos dispositivos informacionais nas Bibliotecas universitárias tem como objetivo se “manter um processo de comunicação ativa com os usuários e estimular a interlocução entre eles” (GOMES, PRUDÊNCIO, CONCEIÇÃO, 2010, pg.47).

O uso das tecnologias permite “a geração da informação digital instantânea” (RASTELI, CAVALCANTE, 2013, pg. 158) assim como atinge um maior número de usuários. Outro resultado da geração de informação no contexto das TICs está centrado em possíveis espaços de aprendizagens cada vez mais abertos e ativos. A construção destes espaços nas Bibliotecas universitárias com uso da metodologia EAD traz novos desafios para as Bibliotecas universitárias tradicionais e Bibliotecas virtuais.

Com o acesso a uma gama maior de fontes de informação e conhecimento, a Biblioteca tradicional que tem como característica a oferta de conhecimento com uso da mediação através de suas ações que “são vistas como processos de inclusão cultural e de emancipação de grupos e indivíduos” (RASTELI, CAVALCANTE, 2013, pg. 160). Assim os profissionais que estão à frente destes espaços têm como desafio a união entre a apropriação da informação e conhecimento com o uso das novas tecnologias e metodologias de educação. O uso da informação pelas novas tecnologias tem uma preocupação além da visualização de informação para a “construção de representações visuais de dados abstratos de forma a facilitar o seu entendimento e/ou ajudar na descoberta de novas informações contidas nos mesmos” (DO NASCIMENTO, FERREIRA, 2005, pg. 1263) apresentam também como preocupação o quão a informação ou dado disponibilizado é fidedigno ao contexto empregado.

As mudanças observadas no cenário atual das Bibliotecas, com a instauração da quarentena, envolvem desafios para o atendimento de usuários que estavam familiarizados ou não com a metodologia EAD. A Biblioteca também precisa desenvolver estratégias de como oferecerá o atendimento à distância.

Ainda nas alterações observadas não se pode esquecer dos planos de retorno que foram desenvolvidos por órgão relacionados às Bibliotecas e que estão sendo planejados para subsidiar o atendimento presencial das Bibliotecas universitárias. As Bibliotecas universitárias, em boa parte de sua composição, antes do cenário da quarentena já apresentavam soluções para o atendimento presencial, mas poucas ações para os alunos do EAD.

O isolamento social que foi adotado como medida de combate a COVID-19 faz parte de um conjunto de soluções que conforme destaca Conselho Federal de Medicina (CFM) é mais do que uma ameaça para a saúde individual.

Por ser um problema de escala global e cada parte do globo ter uma forma de reação com maior ou menor rapidez, as bibliotecas com destaque no presente trabalho para as Bibliotecas universitárias, estão lidando com algo maior do que a justificativa de manutenção de seus espaços dentro das IES. As Bibliotecas universitárias estão ajudando na continuidade de planos de ensino e auxílio a pesquisas que permitam um retorno mais seguro e um enfrentamento à crise mais assertivo e eficiente.

Mostra-se no contexto o possível questionamento sobre a real necessidade da Biblioteca tradicional e física frente a Biblioteca virtual, este questionamento entre outros são de difícil resposta porque a Biblioteca está dentro de uma instituição que agrupa vários objetivos e faz uso da inteligência competitiva que consiste em um “processo de monitoramento desse ambiente, que proporciona a tomada de decisões, com base em informações” (RAUTER, BENATO, 2006, pg.108) e assim como a Biblioteca a instituição está constantemente conectada com o ambiente externo.

Os retornos às atividades presenciais da Bibliotecas terão o objetivo principal de “um retorno gradual para evitar ao máximo as chances de infecção e disseminação do COVID-19 e garantir a segurança das equipes da Biblioteca e de seus usuários” (ARENAS, 2020) aliado a manutenção de planos de contingência ou a confecção de planos de retorno, envolve um planejamento multidisciplinar e além dos muros das IES.

O ambiente de incerteza com um evento improvável que não estava no escopo dos planos de contingência das Bibliotecas universitárias é o que eleva a complexidade nas decisões - que são tomadas por profissionais com um ambiente e experiências pregressas - do que será implementado nas Bibliotecas para sua reabertura.

Com este cenário de grandes desafios, mudanças e oportunidades esta pesquisa visa contribuir para a reflexão sobre o papel da Biblioteca universitária com um estudo de caso da Faculdade FIPECAFI.

## **2 A BIBLIOTECA E A EDUCAÇÃO**

A Biblioteca e a educação têm um relacionamento longínquo e durante muito tempo foi relacionada a pesquisa escolar. Esse auxílio na pesquisa para construção de novos saberes e conhecimento esteve durante muito tempo relacionado com o uso do espaço da Biblioteca, entretanto este relacionamento entre a educação e a Biblioteca não tem sido exitoso em todos centros de educação, conforme Obata (1999) já destaca para a lentidão do desenvolvimento de serviços e Biblioteca em ambientes de educação.

O entendimento de que a Biblioteca e a educação andam a passos devagar não é uma afirmação recente, ao longo dos tempos, o estreitamento e a ruptura aconteceram através de casos isolados e que dependeram na maioria dos casos de uma figura de liderança para o desenvolvimento de ações da Biblioteca. Essas ações que ora foram exitosas outras não, tem como forte propulsor uma possível raiz no paradigma da biblioteca que está entre “a conservação e da difusão tem orientado as concepções da biblioteca, marcadas por uma longevidade de cada tempo e espaço” (OBATA, 1999, pg.92).

Em um destes momentos em que uma figura de liderança com ideias e alto poder de execução esteve à frente de uma biblioteca, aconteceu sob a gestão de Cecília Meireles a frente do Pavilhão Mourisco, a Biblioteca sob seu comando não tinha apenas como preocupação a pesquisa escolar no espaço, porque eram desenvolvidas “atividades de Biblioteca e também o seu senso estético e artístico” (PIMENTA, 2001, pg.9) dos frequentadores que em sua maioria eram estudantes. O Pavilhão Mourisco é uma grande inspiração dado “o pioneirismo desse empreendimento se resume ao fato dessa Biblioteca possuir características antes nunca vistas no Brasil” (PIMENTA, 2001, pg.14).

Dentro do Pavilhão Mourisco tinha-se muito claro o desenvolvimento de habilidades informacionais dos seus frequentadores, como exemplo, era possível o empréstimo domiciliar com livros da escolha dos leitores. Outra importante contribuição foi o fato do Pavilhão “estar vinculada às atividades escolares, pretendendo ser uma extensão da Biblioteca escolar” (PIMENTA, 2001, pg.14).

Quando é possível juntar à educação e a Biblioteca, tem-se a reflexão de que a execução de estratégias e as soluções passam os muros das escolas. Afinal são as Bibliotecas que precisam fazer parte da vida cotidiana das pessoas, já que auxiliam na construção do pensamento crítico e reflexão.

As Bibliotecas no âmbito educacional precisam remodelar suas missões e visões, e assim como suas políticas de aquisição de acervo, precisam também expandir para além de sua própria sala, para que assim possam demonstrar que suas funções podem ser ampliadas e que a escola sem a Biblioteca não conseguirá cumprir plenamente sua função.

Uma mudança atitudinal por parte dos profissionais, certamente ajudará muito para que estas questões sejam superadas. A importância em se aliar a Biblioteca e a escola, talvez não precise apenas ser defendida, mas sim estudada para que possamos pensar em processos de inovação dentro de um ambiente tão cheio de história e simbologia.

A importância de se repensar a função da Biblioteca dentro do contexto educacional é urgente, constante e única, já que soluções que funcionaram para determinados centros de

informação podem não funcionar para outros, por isso tem-se a importância de se pensar nos usuários como seres em constante mutação e únicos.

As TICs também influenciam nesse relacionamento entre a Biblioteca e a educação, isso porque a mudança no tratamento e planejamento do serviço de usuários gera para a Biblioteca a necessidade de uma melhora significativa no atendimento.

Essa mudança e necessidade de melhoria tem como início a transformação “de uma abordagem centrada em sistemas para uma abordagem centrada no usuário, e quando a explosão dos recursos e fontes de informação eletrônicos é esmagadora” (CAREGNATO,2000, pg.48). Com este desafio na melhor absorção de uma informação de qualidade e fidedigna a realidade, a Biblioteca e a educação, precisam de união para auxiliar a comunidade atendida na mais efetiva apropriação e autonomia informacional.

Atualmente no cenário do ensino EAD, tanto a Biblioteca como a IES não podem esquecer que a necessidade informacional do estudante que faz uso da metodologia de ensino EAD é a mesma do estudante presencial, afinal “os alunos remotos necessitam das mesmas habilidades que os alunos presenciais para navegar e selecionar um universo cada vez maior de informações” (CAREGNATO,2000, pg.52).

## **2.1 Biblioteca especializada: universitária**

A Biblioteca como um centro de informação, não deixa de compor uma parte da estrutura educacional da IES. O espaço da biblioteca ainda pode ser compreendido “em complemento a biblioteca escolar” (FERREIRA, 2015, pg.30) isso porque a Biblioteca escolar tem como objeto entregar “seu valor ao proporcionar conhecimento não só ao matriculado, mas ao entorno, criando uma grande comunidade de aprendizagem” (FERREIRA, 2015, pg.30).

Com as alterações sob quais passam sociedade e organizações, a Biblioteca universitária ainda se encontra vincula a uma organização, mas com exigência de gestores à sua frente que apresentem capacidades como por exemplo: “flexibilidade, ser inovador, participativo, comunicativo dentre outras” (MACIEL, MENDONÇA, 2000, pg.9)

Por isso o entendimento da comunidade e objetivos estratégicos da IES é primordial para que a Biblioteca possa desenvolver quaisquer políticas ou planos que forem necessários e de sua competência.

Com base no entendimento de relação e dependência é possível afirmar que a “Biblioteca universitária depende da universidade” (TARAPANOFF, 1982, pg.74) e que tem como característica ser parte de um sistema social. Outro entendimento acerca da relação sobre

qual a Biblioteca encontra e precisa se desenvolver diz respeito à “complexidade dos sistemas de informação e todas as mudanças e modernidades a que estão sujeitas hoje em dia” (MACIEL, MENDONÇA, 2000, pg.6).

A Biblioteca universitária quando idealizada como um sistema aberto pode-se “deduzir que quaisquer mudanças que possa ocorrer no sistema, afetará as outras partes da organização universitária.” (TARAPANOFF, 1982, pg.79) assim a Biblioteca pode participar de forma ativa e não apenas auxiliar nas atividades de pesquisa, ensino e extensão, mas também desenvolver estratégias inovadoras que agreguem valor para a IES e como consequência para a comunidade atendida. Tal consequência tem como ponto de partida a preocupação com a responsabilidade social, que parte do fato de “tanto a universidade quanto a Biblioteca se preocupam com os indivíduos” (TARAPANOFF, 1982, pg.83).

A resiliência dentro da Biblioteca universitária compreende também que “uma organização não pode sobreviver na dependência absoluta de variações ambientais” (MACIEL, MENDONÇA, 2000, pg.5). é necessário que a Biblioteca e a IES não esqueçam de considerar “que a estrutura é dependente do ambiente, e que este muda no tempo e espaço, conclui-se que a estrutura deveria ser igualmente variável e fosse fruto de uma adaptação constante a essas mudanças” (MACIEL, MENDONÇA, 2000,pg.5)

A preocupação central no desenvolvimento pessoal dos indivíduos e da sociedade ocasionam o fato de que “a Biblioteca universitária deve ser pensada de acordo com essa filosofia e não somente limitar-se às bibliografias das disciplinas” (BAPTISTA, RUEDA, 2008, pg.4).

A reflexão sobre a importância do papel da biblioteca universitária tem como premissa o fato de que as IES passam por processos de aprovação nos cursos que ofertam para a sociedade. Esse processo de aprovação realizado pelo MEC imprimi um papel muito importante para a biblioteca universitária, porque o setor da biblioteca é responsável por compor 40% da nota da avaliação.

A Biblioteca universitária tem como definição o apoio aos “conteúdos ministrados nos currículos de cursos, além de oferecer subsídios para a investigação técnico-científica da comunidade acadêmica.” (BAPTISTA, RUEDA, 2008, pg.2).

Partindo da preocupação com a comunidade acadêmica pela Biblioteca universitária acaba sendo primordial que suas decisões estejam orientadas tanto com o olhar sob o ambiente interno quanto sob o externo.

A Biblioteca universitária auxilia no processo de formação profissional dos estudantes, assim como a IES precisa estar atenta às necessidades de mundo e do mercado de trabalho. Os

acontecimentos externos, ou no macro ambiente, são determinantes para que a biblioteca seja capaz de apresentar e agregar valor ao seu serviço prestado.

Quanto maior o desafio imposto, maior será a necessidade de reinvenção e adaptação. O desafio imposto pela quarentena em 2020, talvez seja uma das maiores mudanças sobre a qual a Biblioteca universitária passará em sua história, isso porque quando houve o lançamento das tecnologias que influenciaram no modelo de negócio do setor educacional abriu espaço que fossem disponibilizados novos processos de organização e inovação nas Bibliotecas universitárias.

O contexto da quarentena traz mais uma vez o debate sobre a Biblioteconomia e sobre a relação atitudinal dos integrantes do setor da Biblioteca universitária com as IES, conforme Baptista e Rueda (2008) já traziam a reflexão se o papel da Biblioteca universitária estaria como de um pensador ou apenas um reproduutor do sistema.

## 2.2 Tipos de Bibliotecas e uso das TICs

A definição de conceitos sobre o que seria a Biblioteca digital, a Biblioteca virtual e o repositório digital, são de grande complexidade pois em todos os termos se atende não apenas a terminologias próprias da área da ciência da informação como também ocorre a apropriação de outros termos dentro do contexto de outras áreas do saber que fazem uso dos conceitos referidos já que “conceitos e denominações provenientes de outras ciências ou disciplinas foram importados e/ou adaptados com o intuito de se obterem soluções para problemas práticos.”(GALVÃO,1998, pg.51).

Com a questionamento sobre o que é um conceito, sendo o mesmo uma aplicação de um conhecimento para um objeto ou situação, assim surge a palavra conhecimento e sua ideia que estão presentes dentro do que se comprehende como biblioteca assim como compõe tudo que envolve a sociedade do conhecimento e informação.

Na dificuldade em se conceituar de forma precisa um conceito, surge o termo “o invariante”, pensadores como Platão e Aristóteles debateram sobre o termo, entretanto o termo foi mais explorado por Porfírio, diferentemente de Aristóteles ele analisou que para denominar a natureza de algo é necessário a identificação do gênero e a espécie, surgindo assim o *problema do invariante*, com as perguntas sobre: qual é sua natureza e seu modo de existência? Essa pergunta ocupou filósofos por séculos.

Conforme Descartes afirma o conceito é de faculdade intelectiva sendo assim o termo o invariante é de natureza psicológica. Esse brevíssimo questionamento epistemológico apenas

retrata que a Ciência da Informação como uma ciência nova ainda encontra dificuldade em conseguir sucesso na cristalização de conceitos.

Então os termos iniciais – Biblioteca digital, Biblioteca virtual e repositório digital – encontraram como consequência de serem novos, uma certa dificuldade em serem considerados únicos e com uma definição aceita por toda a comunidade da ciência da informação.

A Biblioteca inicialmente idealizada e extremamente divulgada como um lugar de guarda e preservação onde seus muros físicos foram durante muito tempo em sua história de difícil acesso as pessoas, acabaram desta forma causando assim uma fratura com a sociedade, essa fratura pode ser observada ainda nos dias atuais com o número de frequentadores das Bibliotecas brasileiras.

A informação, atualmente, está estreitamente ligada à detenção de poder. Esse fato, então, confere à Biblioteca a exploração desta função essencialmente democrática, pois ela é a instituição fundamental no acesso e apropriação de informação. Por isso sua função para a literatura é muito importante e complexa.

A Biblioteca digital surge primeiramente sem os muros, mas também sem a organização observada na Biblioteca tradicional, com serviços alguns mais dinamizados outros nem tanto, e principalmente exigindo do usuário da Biblioteca uma relação mais ativa sob o ponto de vista de aprendizagem e informacional. O leitor não pode ser compreendido apenas como um mero frequentador, mas sim com um ser que está inscrito em uma rede complexa de leitura onde o desejo de universalizar embate com a necessidade de escolha.

O conhecimento e a preocupação com o acesso, a apropriação e uso do mesmo são pontos de atenção por quais as Bibliotecas digitais passam e tem como principal produto ou objetivo. Essa relação entre os ferramentais digitais, informação e usuários auxiliam no estabelecimento de “uma relação recíproca entre o que o conteúdo digital específico que está na biblioteca, e quais as ferramentas podem ser necessárias para trabalhar eficazmente com isso” (PRITCHARD, 2014, pg.7).

O uso do termo eficaz já demonstra as mudanças por quais os ambientes e serviços relacionados a informação estão passando. A Biblioteca caracterizada como um espaço pautado por silêncio e estudo abre espaço para que os profissionais da informação tenham cada vez mais consciência da necessidade de uma boa gestão do tempo de seus usuários independentemente de sua faixa etária por isso o uso eficiente de ferramentas de tecnologias e curadoria dos acervos são de vital importância para que a Biblioteca, em sua maioria híbrida, possa se posicionar de forma mais dinâmica e eficiente frente aos que procuram e usam seus serviços.

## 2.2.1 Biblioteca Digital

O termo empregado em contextos que exemplificam ou demonstram o uso da tecnologia é recorrentemente usado para trazer uma ideia de novas possibilidades ou de inovação da Biblioteca tradicional. Em si o uso de tecnologias é um fator explícito, mas no estágio onde a Biblioteca digital se encontra, seria valioso que fosse possível uma reflexão sobre quais dos fundamentos da Biblioteca mais tradicional permanecem e quais fundamentos serão substituídos ou até mesmo reformados.

A Biblioteca digital não pode ser vislumbrada como apenas uma coleção digitalizada, para a que a Biblioteca digital tenha identidade, conforme Vieira (2014) apresenta três componentes são essenciais para sua formação: a coleção, os serviços de acesso e o usuário do serviço no espaço que a Biblioteca digital procura organizar.

A ideia da espacialidade é o que diferencia de forma conceitual a Biblioteca digital, pois seu surgimento tem início “em um contexto que se sobrepõe a necessidade de guardar, organizar e disseminar a informação e o conhecimento produzidos pela humanidade no decorrer do tempo” (VIEIRA,2014, pg.19), sendo assim a sua coleção tem como função o acesso, mas principalmente a garantia do acesso a essa coleção.

Assim Vieira (2014) apresenta uma definição de Biblioteca digital que “é aquela que possui documentos e localização física, com parte do acervo digitalizado ou em formato eletrônico, e que pode ser acessada a distância”.

O serviço prestado por uma Biblioteca digital, conforme Marchiori (1997) tem como diferenciação dos demais conceito de Biblioteca o fato de que seu conteúdo está materializado apenas no formato digital. Assim a Biblioteca digital “não contém livros na forma convencional e a informação pode ser acessada, em locais específicos e remotamente, por meio de rede de computadores” (MARCHIORI, 1997, pg.4). Com esse diferencial a necessidade de mudanças não pode ser limitada apenas na forma de acesso, de modo que as transições dessa estrutura dependem da adoção de melhores práticas Bibliotecárias.

Conforme Sayão (2009) destaca que as divergências entre os serviços oferecidos devem ser cada vez mais claros e relacionados a natureza fundante da Biblioteca, conforme destaca que a “Biblioteca digital e Biblioteca tradicional são coisas separadas e distintas” (SAYÃO,2009, pg.17) mas não podem deixar de incluir e a perspectiva simples de que “Biblioteca pode ser as duas coisas: impressa e digital” (SAYÃO,2009.pg.17).

Em cada momento que a sociedade evolui algumas rupturas acontecem, a tendência de

valorizar apenas o novo deixando o que está velho de lado faz infelizmente parte da reação da sociedade, este fato pode ter respostas nos mais diversos campos do conhecimento, pode-se pensar sob o ponto de vista filosófico, cognitivo ou qualquer outro prisma adotado. A Biblioteca como um espaço já muito tradicional com regras bastante difundidas encontra na Biblioteca digital “uma continuidade evolutiva das Bibliotecas, que caminham rapidamente para se tornarem palácios híbridos de acesso à informação e ao conhecimento” (SAYÃO,2009, pg.17).

O que significa que para a Biblioteca digital o fato que de várias leituras são possíveis e observadas conforme a ótica de quem analisa, é tão importante quanto se pensar em um definição única, sendo assim necessário compreender que “a natureza de uma Biblioteca gerenciada envolve coleções selecionadas por um propósito, serviços aos usuários, e operações de negócios” (PRITCHARD, 2014, pg.1) por isso a ideia de que a compreensão da finalidade e das expectativas envolvidas devem ser um norte para os centros de informação auxilia então no entendimento de que “a Biblioteca digital deve abranger todas essas dimensões” (PRITCHARD, 2014, pg.1).

O planejamento de Bibliotecas digitais precisa ser alinhado às necessidades dos seus respectivos ou futuros usuários. Desse modo “a Biblioteca digital é uma variedade de recursos que foram explicitamente ligados, adquiridos, licenciados ou criados; não é aleatório ou variado” (PRITCHARD, 2014, pg.3) e essa definição da autora torna-se mais expandida quando a mesma afirma que a Biblioteca digital “é um esforço com curadoria visando atender necessidades de algum público específico” (PRITCHARD, 2014, pg.3).

A curadoria é uma preocupação dos profissionais da Biblioteca, isso porque o conhecimento disponível é enorme e o recorte acaba sendo uma ferramenta de gestão do tempo dos usuários assim como uma forma de se manter uma identidade da Biblioteca através de sua coleção. As Bibliotecas especializadas são um bom exemplo de como a curadoria é uma grande diferenciação da Biblioteca frente a outros dispositivos informacionais.

O serviço de curadoria não visa apenas a preservação, mas principalmente a disseminação de informação e conhecimento, e faz parte de um processo de tomada de decisão que precisa levar em consideração “características sobre a instituição de origem da Biblioteca e população de usuários” (PRITCHARD, 2014, pg.3).

A estrutura sob a qual a Biblioteca digital está construída “é definida com o uso de repositórios, onde os objetos digitais são armazenados, mediante política estabelecida pela instituição depositária” (SERRA, PALETTA, SEGUNDO,2018, pg.224). Assim “a Biblioteca digital combina a estrutura e a coleta da informação, tradicionalmente usada por Bibliotecas e arquivos, com o uso da representação digital” (CUNHA,2008, pg.5), por isso a sua capacidade

de alcance é superior a Biblioteca tradicional.

## 2.2.2 Biblioteca Virtual

Na passagem do impresso para o virtual como um modelo que permite novas formas de criação, acesso e disponibilização de material informacional a Biblioteca virtual tem entre seus objetos o de cuidar do excesso de informação gerado e sob o qual os usuários estão sendo constantemente estimulados.

As tecnologias são assim “um catalisador de mudanças particularmente importantes e pungentes para Bibliotecas” (LEVACOV,1997,pg.1) assim a alteração de toda uma construção sob a forma como se cria, acessa e disponibiliza a informação tem sua estrutura modificada, como exemplos pode-se citar a substituição dos catálogos em ficha e a inserção da linguagem de catalogação o RDA (*Resource Description Access*) que foi estruturado de forma a atender as novas formas de veículo de informação, isso tudo como “decorrência maior desta transição é que a informação torna-se cada vez menos ligada ao objeto físico que a contém” (LEVACOV, 1997,pg.1).

Outro grande impacto das tecnologias para biblioteca, vai além do acesso 24 horas das suas coleções, está no fato de que é possível usando serviços de auto publicação – viáveis a uma maior parcela de escritores na internet - uma enorme quantidade de novos textos, além de serem possíveis de entrar no mercado editorial com mais rapidez, a auto publicação permite que as Bibliotecas possam escolher vários pontos de vista sobre um determinado tema o que auxiliaria muito no processo de curadoria e gestão social da informação e do conhecimento.

Em *The Cybrarians Manifesto*, Bauens (1993) traz uma ideia de que o autor chama de “Bibliotecas sem paredes para livros sem páginas” quando se refere a Biblioteca virtual, o impacto desta ideia não atinge apenas o ambiente da Biblioteca, essa ideia atinge também a forma como os profissionais da informação irão se relacionar com suas coleções e principalmente o papel da informação e conhecimento dentro da sociedade.

No contexto da Biblioteca virtual não se observa o fim dos livros, mas sim se observa uma “transição do paradigma da propriedade para o paradigma do acesso” (LEVACOV,1997,pg.9), pois quando se analisa o livro dentro de um conjunto de outras formas de acesso à informação, o livro não compete apenas em formato sendo digital ou impresso, mas sim acaba competindo com outras formas de se obter informação e conhecimento e acabam assim incluindo a televisão, os portais de notícias, os *podcasts* entre outros. Todas essas novas formas alteram o serviço das Bibliotecas, assim não é possível atender os usuários apenas com

a preocupação de organizar as coleções, dentro do contexto das Bibliotecas virtuais é necessário auxiliar os usuários de modo a “descobrir o sentido, a interpretar a informação contida nos dados, em oposição ao mero armazenamento e transmissão dos mesmos, e participar ativamente da construção social do conhecimento que as novas mídias oportunizam” (LEVACOV,1997, pg.9).

Um fator que diferencia a Biblioteca virtual da Biblioteca digital é que primeira “não depende de local físico para existir e pode ser mantida e acessada por qualquer usuário que tenha acesso a internet, em qualquer ponto do globo” (VIEIRA, 2014, pg,22) de modo que seu acervo é “totalmente formado por arquivos eletrônicos de textos, imagens, sons, etc., em algum local ao qual o usuário não tem acesso” (VIEIRA,2014, pg.21).

A formação de um acervo eletrônico não retira do serviço da Biblioteca a necessidade de uma curadoria, assim como o uso deste tipo de serviço para a Biblioteca predominantemente tradicional implica em uma maior possibilidade de atendimento, já que o acervo pode ser ter seu acesso remoto e “independentemente do local” (VIEIRA,2014, pg.21) onde o usuário está.

A Biblioteca virtual “é ainda uma instituição que requer administração” (MARCHIORI, 1997, pg.8) e seu conteúdo oferecido não pode ser apenas colocado em um acervo eletrônico sem que se tenha passado por um processo técnico logo dentro desse escopo o “Bibliotecário continua sendo um fator de ligação entre as demandas dos usuários e as soluções técnicas, gerenciando e provendo acesso à informação” (MARCHIORI, 1997, pg.8). O profissional Bibliotecário tem um importante papel “no processo de criação da informação ao facilitar o acesso: encontrando, distribuindo e sumarizando o conhecimento” (JESUS, 2019, pg.13) por isso no contexto onde ocorre a migração da Biblioteca tradicional para a Biblioteca virtual envolve uma discussão sobre a “noção de uma Biblioteca não física abrange uma variedade de definições e conceituações” (MARCHIORI, 1997, pg.3) frente ao que se tem como modelo.

Os usos das tecnologias da informação ampliam a perspectiva do que vem a ser a Biblioteca. A Biblioteca como um complexo sistema além do seu “local físico com coleções e fontes de informação” (JESUS, 2019, pg.13) com as transformações enfrenta também o questionamento sobre “a natureza e valor das bibliotecas como depositárias de livros” (MARCHIORI, 1997, pg.3) essa discussão só é possível como consequência do uso de outras formas de fontes de informação.

Os sistemas de informação no gerenciamento do livro e da Biblioteca ampliam sob o ponto da epistemologia estes dois objetos, com essa ampliação ocorre a substituição “pelos termos informação e unidade de informação” (TÁLAMO,2012, pg.154) desse modo “a informação assim caracterizada é de natureza institucional, uma vez que tanto a seleção da

linguagem quantos a dos conteúdos são determinadas pela política de informação da instituição” (TÁLAMO, 2012, pg.154). Como a informação está disponível ao mais diversos públicos, no contexto da Biblioteca virtual, a função dos sistemas de informação é fundamentada em realizar “um trabalho estruturado” (TÁLAMO, 2012, pg.154) para garantir as funções básicas da Biblioteca – ou de qualquer outro centro de informação - assim como a junção entre a informação e o usuário do dispositivo.

### 2.2.3 Repositório Digital

A partir de 1990, a discussão sobre a importância de uma maior divulgação dos dados científicos ganhou notoriedade como resultado da maior quantidade de conhecimento que começou a ser produzido na web. Esta discussão aliada às TICs forma nesse momento um ambiente propício para os repositórios digitais.

O IBICT (2019) define o repositório digital “bases de dados online que reúnem de maneira organizada a produção científica de uma instituição ou área temática” sendo destacado dois tipos de repositórios o temático “com a produção científica de uma determinada área, sem limites institucionais” e o institucional “com a produção científica de uma determinada instituição”.

Não apenas a academia tem a necessidade de gerenciar o conhecimento produzido, as organizações dentro do contexto da sociedade do conhecimento e da informação passam a produzir conhecimento no lugar de bens de consumo. Esse conhecimento produzido passa a ter valor de mercado e tornou-se estratégico para a sobrevivência desses ambientes.

Nessa sociedade do conhecimento e da informação surgem novos modelos de negócios baseados em informação, como exemplo pode-se citar a empresa Uber que presta serviços de transporte sem ter uma frota de carros o grande valor dos seus serviços está baseado na gestão da informação e do conhecimento sobre o setor onde ela atua.

Assim a Uber é uma organização que está baseada em “conhecimento sustentando-se diretamente pela produção, distribuição e uso da informação e do conhecimento” (PIRES, SILVA,2013, pg.5405) e está inserida em “uma estrutura econômica que está, no mesmo sentido, baseada nestes recursos” (PIRES, SILVA,2013, pg.5405) de informação e conhecimento.

O setor educacional também se beneficia do uso dos repositórios, quando os repositórios são orientados para objetos de aprendizagem é possível uma relação mais ampla do que a

simples busca por informação. O repositório de objetos de aprendizagem é um espaço onde acontece o “armazenamento, a gestão e a reutilização destes objetos” (TAROUCO, SCHMITT, 2010, pg.3) essa relação proporciona uma melhor gestão dos professores sobre o material educacional oferecido aos alunos fornecendo assim um ambiente virtual de aprendizagem.

O repositório tem como uma das suas principais características a confiabilidade dos seus documentos para o compartilhamento entre os usuários do serviço prestado. Essa relação de confiabilidade forma uma rede que “implica na capacidade de trabalharmos juntos, confiando uns nos outros – para trocar arquivos de dados” (THOMAZ, 2007, pg.81) com essa relação destacada o repositório não apenas cuida da preservação, mas cuida também da confiabilidade dessa informação e conhecimento armazenados, já que os mesmos podem gerar novos conhecimento futuros e caso não estejam pautados pela confiabilidade “ isso prejudica consideravelmente a garantia de preservação futura dos dados coletados e da produção científica resultante” (VITORIANO, LIMA, 2017, pg.1543).

Thomaz (2007) destaca que para a mensuração da confiança dos repositórios três níveis devem ser contemplados:

- A confiança de que os produtores estão enviando as informações corretas,
- A confiança de que os consumidores estão recebendo as informações corretas, e
- A confiança de que os fornecedores estão prestando serviços adequados.

Apesar da subjetividade que pode ser encontrada no termo confiança, o importante é garantir para os usuários do repositório a circulação de fontes de informação confiáveis, pois em alguns repositórios diferentemente dos outros tipos de distribuição de informação seus documentos podem ser construídos sem a formalização de uma equipe de edição e revisão.

O maior exemplo de repositório, que justamente esbarra na questão e discussão da confiabilidade de suas informações, é o Wikipedia que é uma plataforma que reúne várias informações e conhecimento sobre diversas áreas do saber sua equipe trabalha com o formato de colaboração, e usam o Creative Commons como licença que permite o compartilhamento e adaptação do seu conteúdo.

Repositórios como a Wikipedia, ou Bibliotecas digitais ou Bibliotecas virtuais são o resultado do impacto da tecnologia da informação na ciência da informação, que como a educação é uma ciência interdisciplinar. Os serviços oferecidos por quais um destes dispositivos tem entre seus objetivos a usabilidade de suas plataformas e confiabilidade de suas informações e conhecimentos oferecidos.

Além da busca por confiabilidade existem repositórios que também visam a preservação

de documentos para as mais diversas finalidades informacionais. Uma característica que o uso das TICs traz é a possibilidade de formação de equipes multidisciplinares que trabalham em ambientes colaborativos.

A formação de equipes multidisciplinares colabora na resolução de impasses, como exemplo a busca por melhores usos de palavras usadas na indexação, mas este não é o único recurso utilizado sendo necessário também o estudo de características particulares do tema do repositório, os suportes indexados e o perfil dos usuários do repositório.

Partindo do entendimento do repositório institucional ou repositório temático tem como ponto de partida “que organização e preservação da informação, trata-se, portanto, de reunir conteúdos coletados e processados em ambientes diversos e que, ao final, devem convergir para uma estrutura única de disseminação e preservação” (VITORIANO, LIMA, 2017, pg.1543) sendo esse cenário desenhado por tecnologias e associado a “preservação de características como autenticidade e confiabilidade dos documentos ao longo do tempo” (VITORIANO, LIMA, 2017, pg.1543).

Os tipos de Bibliotecas fazem uso das TICs como forma de realização para seus objetivos com suas características particulares. Cada centro de informação tem sua necessidade explícita seja na sua constituição como local, ou seja, ainda pela expectativa de valor gerado como fruto de seus dados armazenados.

O desafio de realização e compreensão dos objetivos tem passagem também pelo risco que “denota uma condição na qual os resultados e as suas respectivas probabilidades de ocorrência são sempre estabelecidos com antecedência” (BEZERRA, 2010, pg.13) em se acertar ou não um planejamento que consiga atingir o público potencial e frequentador.

Sendo assim uma maior clareza do significado de cada tipo de biblioteca pode auxiliar na percepção de valor que cada um possui.

### **2.3 Biblioteca virtual e o atendimento ao aluno**

O atendimento ao aluno é sempre uma tarefa multidisciplinar, a Biblioteca em sua constituição precisa ter clareza de que oferece um serviço para um mercado consumidor, que são os seus usuários. Quando se pensa em estratégias de marketing, tem-se uma ideia de que o marketing estará contribuindo para a venda de alguma coisa e como consequência a obtenção de lucro, mas a Biblioteca não deixa de comercializar informação e principalmente informação com alto potencial de valor estratégico, por isso o planejamento da Biblioteca virtual precisa compreender sobre o comportamento do consumidor ou no caso do usuário, “é influenciado por

fatores, culturais, sociais e pessoais. Entre eles, os fatores culturais exercem a maior e mais profunda influência” (KOTLER, KEVIN,2018, pg.163).

Para Kotler e Kevin (2018) o marketing envolve a identificação e satisfação das necessidades humanas, a Biblioteca virtual mesmo que não estando presencialmente para a tentativa de um relacionamento mais ‘pessoal’ com seu usuário consegue usando estratégias de marketing atender bem o seu usuário. Por isso as aplicações da gestão de marketing são abrangentes entretanto pensando especificamente em informação tem-se que a “informação é basicamente o que livros, escolas e universidades produzem, comercializam e distribuem a determinado preço para pais, alunos e comunidades” (KOTLER, KEVIN,2018, pg.6) é na Biblioteca universitária onde essa relação de maior proximidade com a geração de valor da informação para tomada de decisões está mais explícita dada a proximidade da Biblioteca universitária com o mercado de trabalho.

Os recursos disponíveis na Biblioteca virtual atendem usuários com necessidades especiais também, como por exemplo os usuários com deficiência visual, sendo assim as plataformas de Bibliotecas virtuais estão em conformidade com os princípios da World Content Accessibility Guide (WCGA). As funcionalidades encontradas e disponíveis incluem a alteração de contraste de cores na página, sendo possível também a alteração sobre o tamanho das fontes outro recurso disponível é a leitura de texto com a voz, de modo que o livro se torna um audiolivro.

Os recursos que podem ser utilizados de forma ampla pelos usuários das Bibliotecas virtuais, são: marcação de trechos, produção de fichas de anotação, retorno ao livro na página em que se parou a leitura e busca usando como trechos de livros já consultados.

Atualmente com as Bibliotecas fechadas para atendimento presencial é comum que os serviços de referência virtual estejam em maior evidência. As atividades desenvolvidas na Biblioteca universitária apresentam “desde as formas tradicionais até as versões online, as atividades propostas pelo Serviço de Referência e Informação variam de acordo com o tipo de biblioteca e o perfil dos usuários” (CARVALHO, LUCAS,2006, pg.4).

O atendimento ao aluno de Bibliotecas universitárias que fazem uso de serviços de referência digitais pode encontrar novas formas de desenvolvimento de relacionamento com os usuários, por isso o uso de redes sociais e canais de comunicação digitais são imprescindíveis, principalmente porque muitos alunos, em especial os alunos de cursos presenciais poderiam não ter o hábito de acessar a Biblioteca virtual ou até mesmo fazer muitas consultas às OPAC’s das bibliotecas.

### 2.3.1 Biblioteca virtual e o desenvolvimento de planos de curso e planejamento de aulas

As TICs influenciaram várias mudanças na metodologia de ensino, com o uso do AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) que permite o desenvolvimento de atividades e interação entre os alunos e professores, e planejamento de aulas. Afinal a informação que já era de extrema relevância no contexto educacional com as ferramentas tecnológicas têm seu valor ampliado e que chega a ser confundido com a própria razão de ser das faculdades e como consequência das Bibliotecas universitárias.

A construção do plano de ensino que tem como objetivo “conter os dados de identificação da disciplina, ementa, objetivos, conteúdo programático, metodologia, avaliação e bibliografia básica e complementar da disciplina.” (SPUDET, 2014, pg.1).

Os planos de ensino ou projetos pedagógicos nas IES são uma forma de se conhecer a estrutura curricular, os objetos da instituição, qual o planejamento desenvolvido para que a instituição consiga atingir seus objetivos e principalmente quais serão as estratégias adotadas no auxílio tanto ferramental como em estrutura disponibilizada para que seus estudantes possam atingir seus objetivos relacionados ao curso escolhido.

Entre os elementos que compõe o plano de ensino com o uso da Biblioteca virtual destaca-se o elemento de referências bibliográficas que consistem na indicação de “fontes de pesquisa e leitura sobre os conteúdos programáticos que serão abordados” (SPUDET, 2014, pg.4). Por isso as referências são primordiais para que o processo de aprendizagem tenha o seu processo mais completo possível, até mesmo porque as referências bibliográficas são um importante subsídio teórico do conteúdo programático.

O plano de ensino usando como base bibliográfica a Biblioteca virtual impõe ao docente “enquanto mediador e organizador do processo de ensino-aprendizagem” (DE AZEVEDO, 2007, pg.3) vários desafios para o processo de formação, até mesmo porque é possível que o próprio docente enfrente alguma dificuldade no manuseio da Biblioteca virtual.

Além do elemento de referência Spudet (2014) destaca a importância de outros elementos, que são:

- Ementa da disciplina: destaque para os tópicos que serão abordados e tempo de duração da disciplina, é um elemento que não pode sofrer alteração sem a aprovação do Núcleo Docente Estruturante (NDE);
- Objetivos da disciplina: podem ter sua divisão composta por objetivos gerais e específicos assim englobam o que o estudante deverá conhecer, compreender, analisar e avaliar durante a disciplina;

- Conteúdo programático: é composto pelo conteúdo programático da ementa e precisa ter sua estrutura composta por seções com detalhamento de assuntos gerais e específicos;
- Metodologia: compõe o conjunto de estratégias, recursos, materiais e procedimentos adotados ao longo da disciplina assim a metodologia precisa ser explícita quanto às estratégias adotadas;
- Avaliação: conjunto de elementos que serão considerados pelos professores para que eles consigam mensurar o quanto os objetivos da disciplina foram atingidos.

O incentivo do docente quanto ao uso da Biblioteca é um grande aliado na visibilidade da Biblioteca virtual. Os planos de ensino compostos apenas por bibliografia de natureza básica e complementar das Bibliotecas virtuais são substanciais para a qualidade do plano de ensino baseado no uso de tecnologias assim como também é um fator que gera valor nos processos de avaliação que o Ministério da Educação (MEC) conduz nas IES conforme a necessidade e objetivo da avaliação.

O plano de ensino que leva em consideração o uso da Biblioteca virtual tem como base a “a construção coletiva do material a ser utilizado é tão importante quanto o produto final e, muitas vezes, até mais importante” (DE AZEVEDO, 2007, pg.8) isso porque com o desenvolvimento de um plano de ensino que considera o ensino EAD e a Biblioteca virtual impõe ao docente uma quebra de paradigma já que os número de educadores envolvidos neste processo de ensino é maior do que processo de ensino tradicional em sala de aula sem o uso das TICs.

Assim é neste ambiente colaborativo em que o desenvolvimento do plano de ensino esbarra muitas vezes na necessidade de que “um novo modo de pensar o processo de construção do conhecimento e por consequência uma nova estruturação pedagógica para os currículos dos cursos.” (DE AZEVEDO, 2007, pg.8) estejam presentes na IES. A importância deste olhar colaborativo tem como principal motivo o fato de que a construção curricular dos planos de ensino, em alguns contextos na IES não leva em consideração “a afinidade entre as disciplinas, de maneira a propiciar uma relação dialógica entre conteúdos e docentes.” (DE AZEVEDO, 2007, pg.8).

Esta afinidade entre os envolvidos no processo de desenvolvimento dos planos de ensino tem muitas vezes como fundamento a compreensão de que a mudança pedagógica é o que de fato está em transformação.

Outro fator que o plano de ensino considera é o uso da Biblioteca virtual com a necessidade de considerar o fato de que a gestão do curso precisa ser muito rápida no

atendimento assim como desenvolver processos de trabalho interno para atender as demandas e anseios dos alunos.

No ensino superior o planejamento – “é um processo que exige organização, sistematização, previsão, decisão e outros aspectos na pretensão de garantir a eficiência e eficácia de uma ação, quer seja em um nível micro, quer seja no nível macro” - (LEAL, 2005, pg.1) de aulas “tem características muito próprias porque objetiva a formação do cidadão, do profissional, do sujeito enquanto pessoa, enfim de uma formação que o habilite ao trabalho e à vida” (LEAL, 2005, pg.1).

O professor é uma figura central na etapa de planejamento e acompanhamento tanto do aluno quanto da disciplina, pode encontrar nas ferramentas de tecnologias vários suportes que além de economizar seu tempo melhoram a organização das tarefas, por exemplo o uso da biblioteca virtual como referência bibliográfica pode significativamente aumentar a qualidade das aulas.

O uso da Biblioteca virtual pode inclusive compor o sistema avaliação, e por ter uma resposta rápida é capaz principalmente de mostrar se a bibliografia indicada é utilizada ou não por seus alunos. Outra importante informação para o planejamento de aulas é o tempo médio em que cada aluno permaneceu na Biblioteca virtual e o número de páginas consultadas. Todas essas informações podem auxiliar no planejamento do ensino que “tem características que lhes são próprias, isto, particularmente, porque lida com os sujeitos aprendentes, portanto sujeitos em processo de formação humana” (LEAL, 2005, pg.2).

Outra transformação que as TICs causam no docente através dos feedbacks sendo produzidos com mais agilidade é possível que o plano de ensino seja “alterado ao longo do período conforme transcorrer o processo de ensino e aprendizagem” (SPUDEIT,2014, pg.4).

As TICs facilitam o processo de implementação de estratégias de inovação, por isso a sua inserção no ensino proporcionou tantas alterações e contribuições sem alterar a necessidade pedagógica.

### **2.3.2 Biblioteca virtual e práticas de aquisição de acervo**

Durante um longo período o livro foi considerado um ativo, chegando a ser inclusive entendido como uma herança de família dado seu valor monetário. Com a inserção da tecnologia no processo de fabricação do livro, foi cada vez mais possível sua popularização e sua inserção na vida cotidiana.

Para as práticas escolares o uso do livro esteve sempre presente, inclusive com o apoio

de políticas governamentais para a compra e distribuição de livros.

As IES sempre tiveram a necessidade de constituir uma Biblioteca para que o ensino fosse viável, tornando assim a prática de ensino uma execução que tem na Biblioteca um importante aliado. Tal essa relação de parceria que nos projetos de ensino existe a necessidade de apresentação da bibliografia básica e complementar para justificativa do projeto e participação em processos de avaliação junto ao MEC que de acordo com o Decreto nº 5.773/2006 o projeto pedagógico é um documento necessário para os processos de avaliação das IES e compõe o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O Decreto também destaca a necessidade de o PDI informar, entre vários outros elementos, sobre a incorporação de avanços tecnológicos dentro da organização didático-pedagógica da instituição.

A utilização de um acervo da Biblioteca virtual possibilita a construção do projeto pedagógico, já que sem a Biblioteca virtual o acesso a bibliografia básica e complementar dos cursos fica extremamente comprometida para os estudantes que frequentam a modalidade EAD.

Não sendo possível perder de vista que para as IES o grande diferencial está presente “na qualidade da prestação de seus serviços: tanto os diretos (relacionados diretamente ao público discente e docente) como os indiretos (no que se refere ao atendimento da comunidade em geral)” (ZAFALON, 2004, pg.10).

Buscando a qualidade na prestação e seus serviços a Biblioteca virtual em uma significativa parte das IES particulares é adquirida com o regime de contratação no formato de assinatura.

O modelo de contratação que usa a assinatura tem como base sistêmica a contratação de grande volume de livros no regime de pacotes, onde estão inclusos (ciências exatas, biológicas e sociais) a grande vantagem desse regime está no seu custo para IES, pois como resultado da contratação de assinaturas é possível oferecer alguns milhares de títulos a um custo bem menor de que no licenciamento individual de cada título.

A Biblioteca virtual nesse regime de contratação faz uso de plataformas de leitura onde o acervo é composto por um conteúdo licenciado, isso porque a biblioteca virtual “não é observada a presença de repositórios digitais” (PALETTA, SEGUNDO, SERRA, 2018, pg.222) o uso de repositório digital está normalmente vinculado a um acervo de acesso aberto.

O livro dentro da Biblioteca virtual nas plataformas de leitura tem como característica de ser um livro digital dinâmico onde “conta-se com recursos adicionais ou elementos multimídia e de interação.” (PALETTA, SEGUNDO, SERRA, 2018, pg.226) e o usuário – na maioria das plataformas - precisa estar conectado na Web para ter acesso ao conteúdo. O acesso ao conteúdo da plataforma da Biblioteca virtual tem como característica que “leitura sempre

ocorrerá em plataforma, usualmente proprietária, com a simultaneidade de acesso aos livros definida de acordo com os recursos presentes na plataforma e as condições contratadas” (PALETTA, SEGUNDO, SERRA, 2018, pg.229). As TICs alteram de forma significativa também o processo de curadoria dos livros que serão publicados até mesmo antes de entrarem nas bibliotecas, um grande problema enfrentado pelo mercado do livro diz respeito a demora no processo de seleção dos originais, essa demora na seleção ocasionava em poucas publicações. Com as TICs é possível que os autores façam uso de auto publicação a um custo acessível tornando assim viável uma alteração no processo de seleção de originais e entregando para os leitores, como consequência, uma variação de conteúdo.

A importância da curadoria não tem como base apenas o processo de seleção de novos materiais para a Biblioteca. A curadoria é primordial para que disseminação de uma informação de qualidade para a comunidade atendida pela IES.

Para a educação a curadoria digital “deve planejar dentro de uma temática de busca, seleção, contextualização e compartilhamento dos conteúdos mais relevantes” ( CHAGAS, LINHARES, MOTA, 2019, pg.2) e todo esse processo tem como meta “potencializar o processo de aprendizagem de pessoas interessadas nesta temática” (CHAGAS, LINHARES, MOTA, 2019, pg.2).

A curadoria dentro do processo de contratação por assinatura, acaba por enfrentar como desafio a constante atualização de títulos que acontecem na plataforma de leitura, por isso é importante que a Biblioteca produza o desenvolvimento de um processo de avaliação constante das bibliografias que integram as disciplinas oferecidas na IES. Como o processo de compra inclui uma base de títulos outro ponto no qual a biblioteca pode trabalhar é com a divulgação de novos títulos que sejam de interesse para o desenvolvimento das atividades da IES.

### **3 O POSSÍVEL LUGAR DA BIBLIOTECA COMO AGENTE DE MUDANÇA**

As atividades comuns dentro do espaço da Biblioteca, como o estudo em grupo para confecção de trabalhos ou preparação para avaliações e atividades, contavam com cadeiras e mesas próximas e com a atenção da equipe da Biblioteca sobre o barulho que os grupos poderiam fazer. As avaliações, provas e atividades continuam acontecendo dentro do formato online, a Biblioteca após esse período quarentena sentirá a necessidade planejar atividades sem aglomerações e respeitando o distanciamento indicado.

Essa realidade após a quarentena com a necessidade de limitação de frequentadores no

espaço da Biblioteca causará impacto assim que a biblioteca retornar suas atividades mesmo que de forma gradual. A Biblioteca, em especial a universitária sempre foi um importante aliado nas pesquisas desenvolvidas dentro da IES, de um modo mais amplo, as Bibliotecas inserida no ambiente educacional são reconhecidas “como grandes espaços de saber e geração de conhecimento” (FERREIRA, 2015, pg.24)

Sobre o ponto de vista dos frequentadores das Bibliotecas e das equipes que trabalham nestes espaços, a comunicação será de extrema importância, pois será através de uma comunicação eficiente que todos os que estão no ambiente se sentirão seguros para novamente adentrar no espaço.

Para o melhor posicionamento da biblioteca após a quarentena esse processo de comunicação terá que ser estruturado de modo a passar as informações necessárias aos frequentadores sobre as medidas de segurança higiênica e sanitária que serão adotadas e quais as modificações aconteceram para que fosse possível a reabertura do espaço.

O cuidado não que poderá ser pensado apenas no usuário da Biblioteca já que o contato com objetos (como livros, cadeiras, mesas, balcão de atendimento, prateleiras, etc) são considerados transmissores da COVID-19, então a preocupação e a organização do serviço de limpeza após a quarentena ocupará uma significativa parte das atividades executadas pela Biblioteca.

O livro em si é um transmissor de informação e a Biblioteca é um centro de informação por isso o desenvolvimento de uma comunicação clara com os frequentadores da Biblioteca é tão importante no retorno das atividades presenciais pós COVID-19. Mesmo com a possibilidade de uso da TICs, - primeiramente por Bibliotecas que tenham orçamento e pessoal para a implementação e uso dessas ferramentas -, um dos grandes desafios da Biblioteca está em justamente mostrar mais do que nunca que “a internet atualmente pode sem dúvida nos ajudar, mas nem sempre é a melhor ou a única solução para a pesquisa” (FERREIRA, 2015, pg. 24).

O medo por uma possível transmissão viral dos livros físicos, exigirá da Biblioteca o desenvolvimento de protocolos, mas também poderá aumentar significativamente o uso de e-books e das Bibliotecas virtuais. Entretanto o oferecimento dessas soluções esbarra ainda em questões orçamentárias, que em muitas IES foram gravemente afetadas pelo quadro estrutural político, social e econômico da pandemia.

A preferência por uso de recursos informacionais eletrônicos já uma tendência observada, no último Censo EAD de 2018 já apontava que cerca de 81,5% dos cursos EAD já usavam livros eletrônicos e 83,7% utilizavam apostilas digitais e 55,6% fazem uso de podcasts.

Essa dificuldade econômica foi apontada pela SEMESP (2020) onde o órgão aponta uma queda na ordem de 70% na procura por cursos superiores e a ferramenta tecnológica usada para essa afirmação foi o interesse de buscas no Google. Outro dado que mostra o cenário desafiador do ponto de vista econômico tanto para as IES também como para a Biblioteca universitária tem como base outra estimativa que em a SEMESP (2020) aponta a perda de 265 mil estudantes no setor privado que é responsável por cerca de 75,4% do número total de matrículas no ensino superior.

Com todo este cenário de novas formas de atendimento, novos desafios de ordem econômica e social a Biblioteca universitária mais do que em outros momentos será responsável por fornecer apoio ao processo de aprendizagem dos estudantes, isso porque durante muito tempo o processo de aprendizagem foi centrado na figura do docente “porém, atualmente, entende-se que o indivíduo também carrega grande responsabilidade neste processo, e é neste contexto que a Biblioteca educacional deve estar inserida”(FERREIRA, 2015,pg.33).

O apoio da Biblioteca universitária nos processos de avaliação, após e durante o processo de quarentena, estará focado em auxiliar também professores e estudantes no processo de aprendizagem com adoção de boas práticas que possam auxiliar a todos os envolvidos com a Biblioteca seja de forma direta ou indireta.

### **3.1 Ensino EAD**

A partir da divulgação do Decreto nº9.057/17, que flexibiliza a oferta de cursos na modalidade EAD é possível que a IES a disponibilize apenas de cursos na modalidade EAD, e o processo de abertura do curso também teve seu procedimento dinamizado tendo seu prazo estimado para 6 meses ao contrário do prazo médio de 2 anos e de acordo com a nota da instituição pode-se abrir até 250 novos polos anualmente.

A regulamentação de 2017 deixou de fora o polo como item de obrigatoriedade para a oferta de cursos na modalidade EAD, essa alteração aumento de 68% para 70% o número de polos abertos por IES, conforme dados do relatório do Censo EAD 2018.

O aluno no contexto do ensino EAD é inserido em processo baseado na democratização proporcionada pela metodologia, e em teoria, pode ser beneficiado com a maior oferta e aumento de qualidade dos cursos ofertados, a reflexão que se busca é justamente de que o aluno em sua vivência educacional foi exposto a um modelo de aula e a uma concepção de escola, e com a tendência do EAD tem-se o questionamento em como este estudante irá significar o ambiente de estudo.

As TICs de acordo com seu momento de desenvolvimento e ferramentas disponíveis ajudou a educação EAD na construção de um caminho para atendimento aos estudantes e o incentivo de “um novo estilo de pedagogia, que favorece ao mesmo tempo as aprendizagens personalizadas e a aprendizagem coletiva em rede” (ALBINO, AZEVEDO, BITTENCOURT, 2020, p.28151)

O uso de metodologia de ensino ativa na educação formal “são consideradas tecnologias que proporcionam engajamento dos educandos no processo educacional e que favorecem o desenvolvimento de sua capacidade crítica e reflexiva” (LIMA, 2017, pg.424). A importância da metodologia ativa como forma de incentivo a educação e a conscientização tem como premissa que “quanto mais ativo, crítico e reflexivo for esse processo, maiores serão as chances para produzirmos mudanças na educação e na sociedade.” (LIMA, 2017, pg.431).

As metodologias de ensino ativas exigem um discente que possua habilidades, tais como: o protagonismo informacional, e o mercado de trabalho exige cada vez mais competências cognitivas na resolução de problemas. Com o ensino apenas transmissivista e mais tradicional essas competências pouco serão exploradas, mas no contexto do ensino EAD impõe-se a necessidade de que o processo de aprendizado seja um pouco mais ativo.

As metodologias ativas auxiliam no desenvolvimento de competências como “observação, questionamento, análise, planejamento, compreensão, síntese, relação e visão interdisciplinar e habilidades sociais - convivência em grupo, tolerância e comunicação” (SILVA, 2013, pg.5).

Para Valente (2013) é no processo de aprendizagem ativa que o aluno com o desenvolvimento de uma postura mais ativa consegue resolver problemas, desenvolver projetos e criar oportunidades para a construção de novos conhecimentos.

Como consequência da reflexão sobre a sociedade da informação no que reflete “especificamente com relação à sala de aula, ela terá de ser repensada na sua estrutura, bem como na abordagem pedagógica que tem sido utilizada” (VALENTE, 2013, pg.1).

Para que esses processos de reflexão e entendimento de mundo consigam auxiliar na melhora da sociedade as metodologias de ensino ativo podem ajudar na formação de indivíduos com um olhar para a construção de novos conhecimentos e apropriação de informação com qualidade.

A informação, que é produzida nas IES são extremamente importantes para o desenvolvimento do país e do mundo, já que estamos conectados em rede, assim “o modelo de universidade que faz pesquisa, gera conhecimento e distribuiu este conhecimento para poucos, já não se sustenta mais” (VALENTE, 2013, pg.1). A geração de valor que a informação e o

conhecimento produzem poderiam ser usados para a melhora de problemas de compartilhamento e algumas fraturas sociais que o modelo de comunicações em rede produz.

O Ensino Superior no Brasil enfrenta desafios, um desafio deriva na dificuldade na aplicação de métodos que prendam a atenção do aluno em sala de aula e outro desafio deriva da dificuldade em atender a demanda de ingressantes que desejam cursar o ensino superior, mesmo com programas de incentivo como o ProUni (Programa Universidade para Todos) que não resolveu “o problema da sala de aula vazia, nem mesmo a capacidade de atender a alta demanda por um ensino de qualidade e com certificação” (VALENTE, 2013, pg.1).

Com esse cenário de uma demanda reprimida Valente (2013) aponta como solução que aconteçam mudanças profundas no processo de ensino e aprendizagem.

As TICs modificaram de forma substancial vários setores da sociedade, entretanto no setor educacional foi onde mais houve mudanças significativas. De um modo geral as TICs alteram a relação do estudante com a sua formação e com a Biblioteca universitária como um todo, pois não apenas o aluno tem acesso às ferramentas, mas toda a comunidade acadêmica e administrativa também sente os reflexos dessas modificações geradas.

AS TICs tornam viáveis a inserção da metodologia ativa, Valente (2013) destaca a PI (Peer Instruction) - método que consiste no provimento de material de apoio para o estudante antes da aula na sequência via LMS (Learning Management System) o estudante responde questões com maior probabilidade de comporem a aula, assim durante a aula e utilizando um sistema interativo o docente consegue acompanhar o nível de compreensão.

O uso de ferramentas de aprendizagem ativa, como a simulação on-line estão presentes em 55,6% dos cursos no formato EAD, conforme Censo do EAD de 2018.

O papel da Biblioteca neste contexto apresentado, seria ideal e fértil para levantar discussões e reflexões, usando de mecanismos de mediação para melhorar a troca de informações de modo que o estudante seja estimulado para a apropriação e significação no novo contexto.

A Biblioteca ainda tem muita relevância no contexto do EAD, porque o uso de livro eletrônico está presente em 81,5% dos cursos que apenas funcionam no formato EAD e 75,5% no semipresenciais, conforme dados do Censo EAD 2018.

A possibilidade de melhoria dos serviços de referência digitais e uso de tecnologias da informação como por exemplo o uso de algoritmos ou da inteligência artificial, serão componentes importantes para uso da Biblioteca como agente de mudanças.

As TICs são um importante aliado na disseminação e democratização ao acesso à informação, e a velocidade como a tecnologia se altera ao mesmo tempo que gera oportunidades

gera em sua outra ponta a exclusão, assim ao mesmo tempo que o acesso através da tecnologia é extremamente aberto também se apresenta no lado mais sombrio, onde acaba-se por excluir os indivíduos que não estiverem no inseridos no contexto.

A informação para os indivíduos permite que a sua cidadania seja exercida e que ele consiga se fazer ouvir e expor suas ideias.

### **3.2 Metodologia do ensino EAD**

Aprender novas informações e conhecimento faz parte do viver em sociedade e está presente desde o início da evolução humana, a informação aliada às preocupações sobre a caça e sobrevivência sofreram alterações conforme a sociedade evoluiu. Atualmente utiliza-se o termo de Sociedade da Informação, como definição do momento no qual vivemos, entretanto, o cuidado com o que aprender e o que informar remonta aos primórdios de nossa Era.

Ensina-se o que é importante e tem valor, seja o mesmo histórico, cultural, econômico ou religioso, através da prática de ensinar, na forma de transmitir um conteúdo em signos com significações dentro de um contexto, é possível que ideias e valores ganhem materialidade.

Ao longo dos anos a sociedade passou por várias transformações, ou como melhor definição: Revoluções, mas a forma como se ensina e aprende remonta ao uma linha transmissivista, no qual o professor detém saberes, em alguns casos um conhecimento avaliado como único e universal e os alunos encontram-se na obrigação de aprender este conhecimento que muitas vezes tem características pouco usuais a realidade do discente.

Com o discente, em alguns momentos acontece o questionamento interno sobre o porquê se aprende certos saberes, esse questionamento pode o acompanhar ao longo de sua vida estudantil.

Lousa, cadeiras, janelas, professores e alunos são elemento que compõe uma aula tradicional, o ensino presencial transmite uma ideia sobre a qual discussões podem acontecer e serão incentivadas para construção de um novo horizonte. Mas a alta carga de informação disponível, o curto tempo para assimilação estão entre os fatores que contribuem para a modalidade de ensino EAD.

Em seu primeiro momento, o ensino utilizando metodologias ativas, remonta a ideia de educação por correspondência anunciado em gibis e revistas.

Em um segundo momento, a partir dos anos 70 o uso de material impresso como suporte principal abre espaço para uso de fitas e materiais áudio visuais. Como exemplos são possíveis

de citar o Telecurso 2000, que promovia conteúdo tanto de ensino médio como técnico, assim como o ensino técnico a distância com o uso de apostilas e recebimento de certificado via Correios. Ainda neste momento o ensino estava focado em atendimento a demandas como conclusão de ensino médio e formação técnica profissional, onde é possível observar uma preocupação com o mercado de trabalho na melhoria da qualificação.

Atualmente o terceiro momento do EAD contempla-se a formação no ensino superior baseada em tecnologia com uso de internet, são disponíveis conteúdo de uma aula presencial com auxílio de professores e tutores. Sendo não apenas contemplados cursos para graduação, como são também ofertados cursos de pós-graduação, e vários cursos livres sobre os mais variados temas para enriquecimento de conhecimento.

O ensino EAD é uma realidade sob a qual é perceptível um crescimento tanto na oferta de cursos como na procura de alunos que em consequência dos mais diversos motivos que geram a vontade de estudante por ingressar em uma graduação na modalidade EAD.

A modalidade EAD é uma oportunidade para as IES e para a disseminação de conhecimento e informação. O uso de tecnologias em conjunto a aquisição de computadores portáteis são fatores que contribuem imensamente para a popularização do ensino EAD, outro atrativo a citar são os preços, em média um curso na modalidade EAD em uma IES privada custa metade do valor do mesmo curso em formato presencial.

O uso de fóruns nas plataformas de aprendizagem virtual objetiva criar um contato entre os alunos e professores, assim como promovem debates de ideias e permitem o compartilhamento de notícias e informações pertinentes a matéria. Entre recursos disponíveis pode-se citar a RIVED (Rede Interativa Virtual de Educação) que disponibiliza recursos que “permitem a criação de aulas dinâmicas e customizadas” (CENSO EAD, 2018, pg.11) esse dinamismo é resultado do uso de objetos digitais de aprendizagem, que correspondem a 69,6% em cursos totalmente no formato EAD.

A palavra compartilhamento surge neste contexto de uma aprendizagem virtual onde tem enorme importância a ideia de que os itens comentados e as ideias expostas estarão lá mesmo quando o fórum estiver encerrado auxilia na formação de um conhecimento sem limite de hora e espaço.

### **3.4 O ensino superior e o EAD no Brasil**

O Brasil enfrenta dificuldades na educação como consequência da “dívida histórica da educação nacional com acesso escolar está marcada pelo grande contingente de jovens, fora

da faixa de matrícula obrigatória, de 18 a 29 anos” (INEP,2020, pg.14) estes jovens de 18 a 29 anos enfrentam essa dificuldade porque “não possuem a educação básica completa” (INEP, 2020, pg.14).

Assim o ensino superior ainda não é uma realidade possível a todos que queiram frequentá-lo. Essa triste realidade é resultado de uma histórica desigualdade de acesso predominante em “populações de campo, das regiões menos desenvolvidas, de cor negra e dos grupos de renda mais baixa” (INEP,2020, pg.14).

Então muito se projeta o ensino superior como consequência após o ensino médio, mas outros cursos também podem ser um caminho para a profissionalização, como exemplo tem-se os cursos técnicos ou cursos livres profissionalizantes. A modalidade de curso profissionalizante é primordial para melhores oportunidades no mercado de trabalho.

Tabela 1- Taxa bruta de matrícula na graduação por rede de ensino

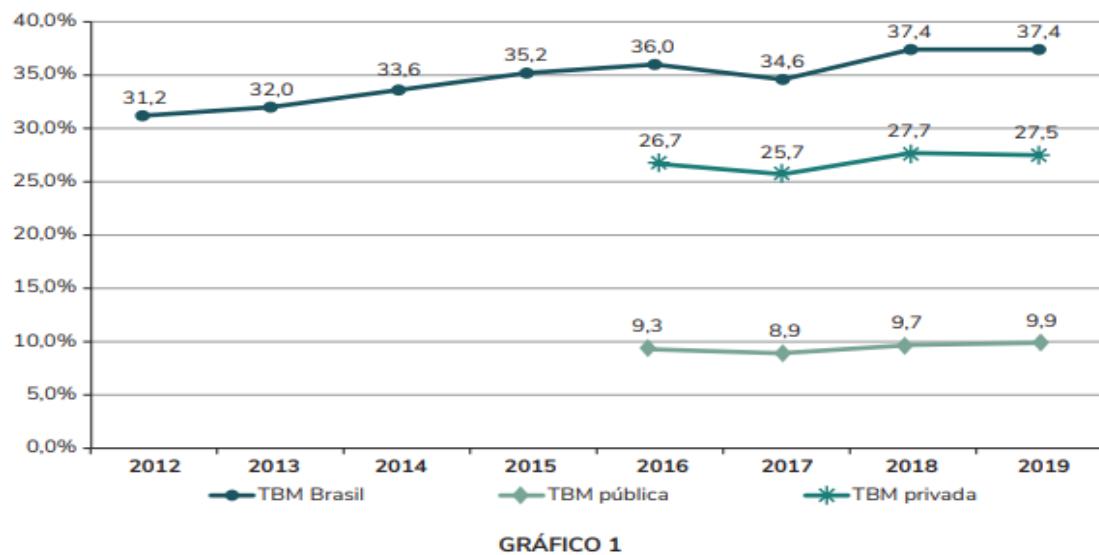


GRÁFICO 1

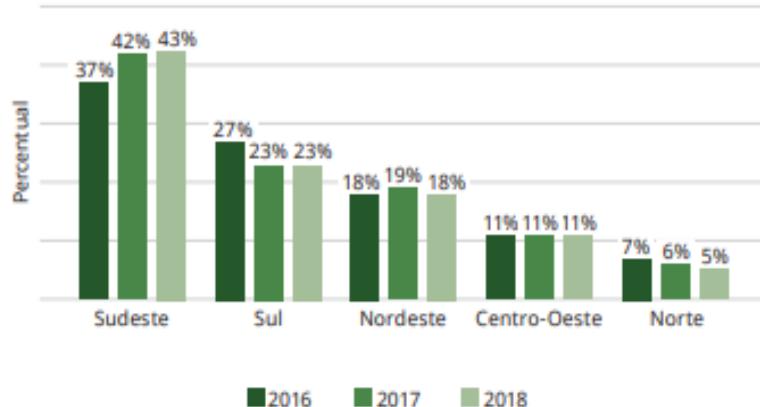
TAXA BRUTA DE MATRÍCULA NA GRADUAÇÃO POR REDE DE ENSINO – BRASIL – 2012-2019

Fonte: Elaborado pela Dired/Inep com base em dados da Pnad-c/IBGE (2012-2019).

Fonte: INEP,2020, pg.265.

A TBM (Taxa Bruta de Matrícula) é o resultado do número total de pessoas que frequentam o ensino superior, para a composição da taxa são considerados os indivíduos matriculados com idades entre 18 a 24 anos, em 2019 a taxa estava em 37,4% com predominância de estudantes na rede privada de ensino a meta do MEC está em uma taxa de 50% até o ano de 2024. Com base na meta de 50% do MEC não se pode deixar de lado a estrutura econômica mundial que trouxe várias incertezas para os jovens em idade para ingressarem no ensino superior, sendo por enquanto em 2020 - ano de publicação do relatório - difícil de se imaginar o cumprimento da meta no prazo estipulado.

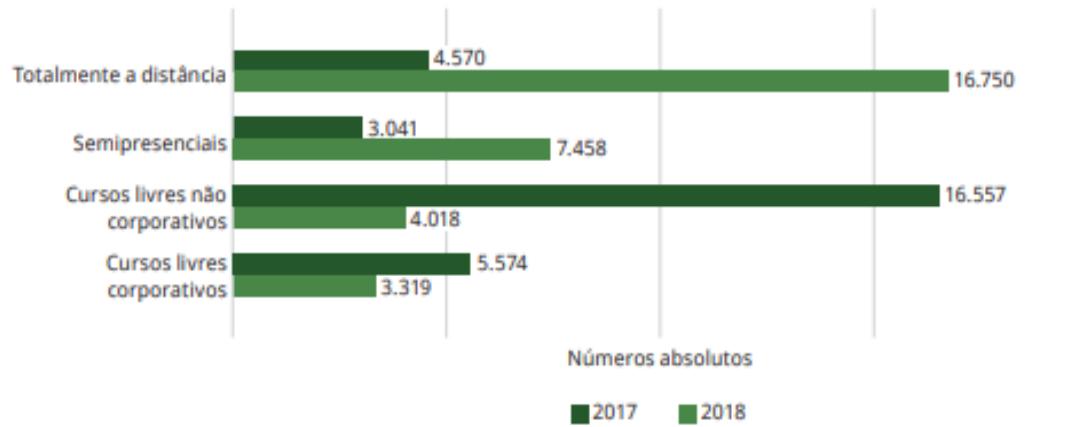
Tabela 2 Distribuição das instituições formadoras por região

**Gráfico 2.7 - Distribuição das instituições formadoras por região nas últimas três edições do Censo EAD.BR**

Fonte: Censo EAD, 2018, pg.39.

No EAD a concentração regional de matrículas está na região Sudeste do Brasil, apesar da diminuição do número de instituições respondentes, em 2017 eram 351 frente a 259 em 2018, esses números podem ser resultado de mercado que está em incorporação. Em São Paulo tem-se a marca de 52% dos formandos utilizando a metodologia EAD.

Tabela 3- Quantidade de cursos oferecidos em EAD no Brasil em 2017 e 2018

**Gráfico 4.1 - Quantidade de cursos oferecidos em EAD no Brasil em 2017 e 2018**

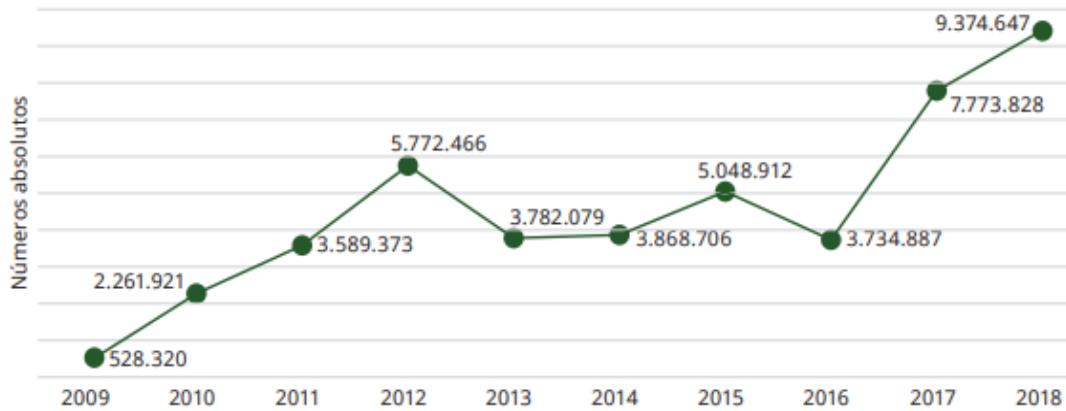
Fonte: Censo EAD, 2018, pg.56.

A oferta de cursos totalmente EAD foram de 4570 em 2017 para 16750 em 2018, indicando que existe muita atratividade sobre por parte dos ingressantes assim como uma ampla gama de oferta. Entre a modalidade na graduação que mais teve aumento foi o de graduação tecnólogo, em 2017 essa modalidade contava com 478 cursos regulamentados e ofertados em 2018 esse número saltou para 539. A pós-graduação lato sensu obteve um aumento no seu

número de cursos ofertados em 2017 eram oferecidos 1788 cursos e em 2018 foram 1905, conforme dados do Censo EAD 2018.

Tabela 4 - Matrículas contabilizadas desde 2009

**Gráfico 4.7 - Matrículas contabilizadas desde 2009**



Fonte: Censo EAD, 2018, pg.62.

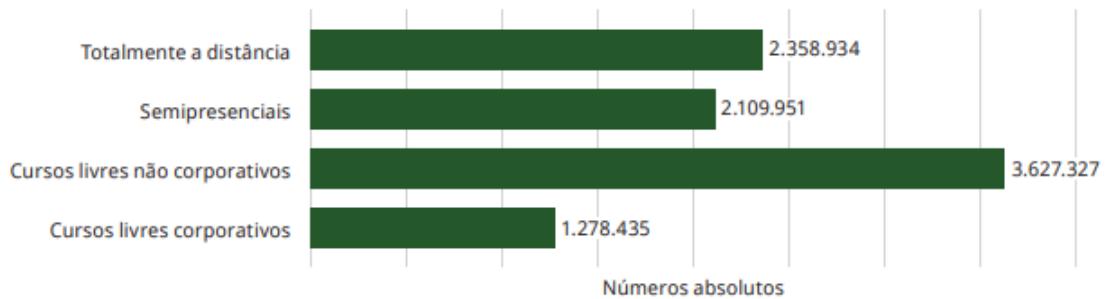
Fatores como maior uso das TICs para retenção de alunos com programas de gerenciamento de IES que usam inteligência artificial como ferramenta na evasão de alunos pode contribuir para o crescente número de matrículas contabilizadas.

Tabela 5- Matrículas por modalidade

#### 4.2.2 Matrículas por modalidade

Como consta no Gráfico 4.8, foram contabilizados 2.358.934 alunos em cursos totalmente a distância, 2.109.951 em cursos semipresenciais, 3.627.327 em cursos livres não corporativos e 1.278.435 em cursos livres corporativos.

**Gráfico 4.8 - Matrículas em cursos a distância no Brasil, por modalidade**

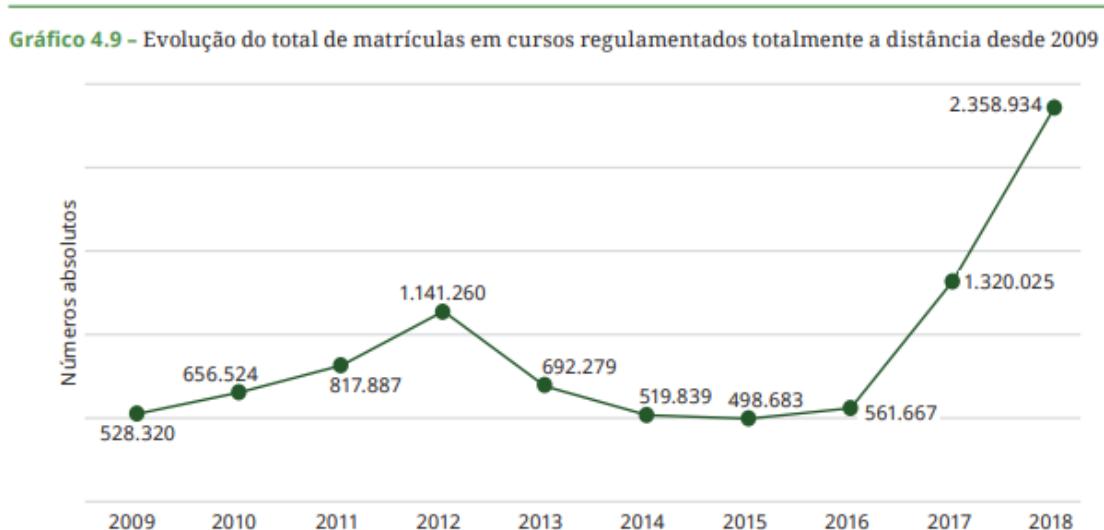


Fonte: Censo EAD, 2018, pg.62.

Os cursos livres não corporativos obtêm liderança no número de matrículas, e são um reflexo da necessidade constante de atualização dos profissionais que já estão no mercado de trabalho ou querem melhores oportunidades no ambiente corporativo. Várias IES também

oferecem os cursos livres dos mais diversos temas e com metodologia 100% EAD.

Tabela 6 - Evolução do total de matrículas em cursos regulamentados totalmente à distância desde 2009



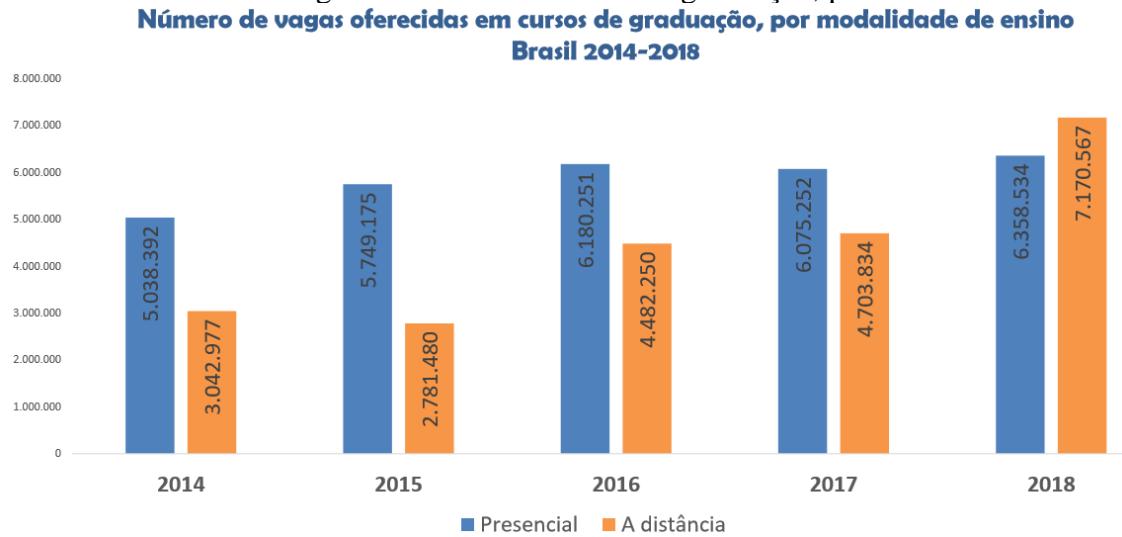
Fonte: Censo EAD, 2018, pg.63.

Essa crescente observada entre 2017 e 2018 pode ser reflexo de dois acontecimentos no mercado educacional, um diz respeito ao Decreto de 2017 que flexibiliza a oferta de cursos EAD e retira a necessidade de polos de atendimento ao aluno, esses polos em sua maioria são um excelente suporte para o atendimento de demandas administrativas dos alunos, outra mudança observada foi a compra de pequenas IES por conglomerados educacionais o que diminuiu o número de IES ao mesmo tempo auxiliou na tentativa de popularização dos cursos oferecidos.

As matrículas por cursos em graduação- licenciatura foi a modalidade que mais concentrou matrículas com 324.302. seguido por graduação bacharelado-licenciatura com 306.961 matrículas e graduação tecnólogo com 273.239 matrículas, de acordo com o Censo EAD 2018.

O panorama do EAD no Brasil em 2018, especificamente no que tange o ensino EAD versus o ensino presencial, apresenta o seguinte retrato:

Tabela 7 - Número de vagas oferecidas em cursos de graduação, por modalidade de ensino

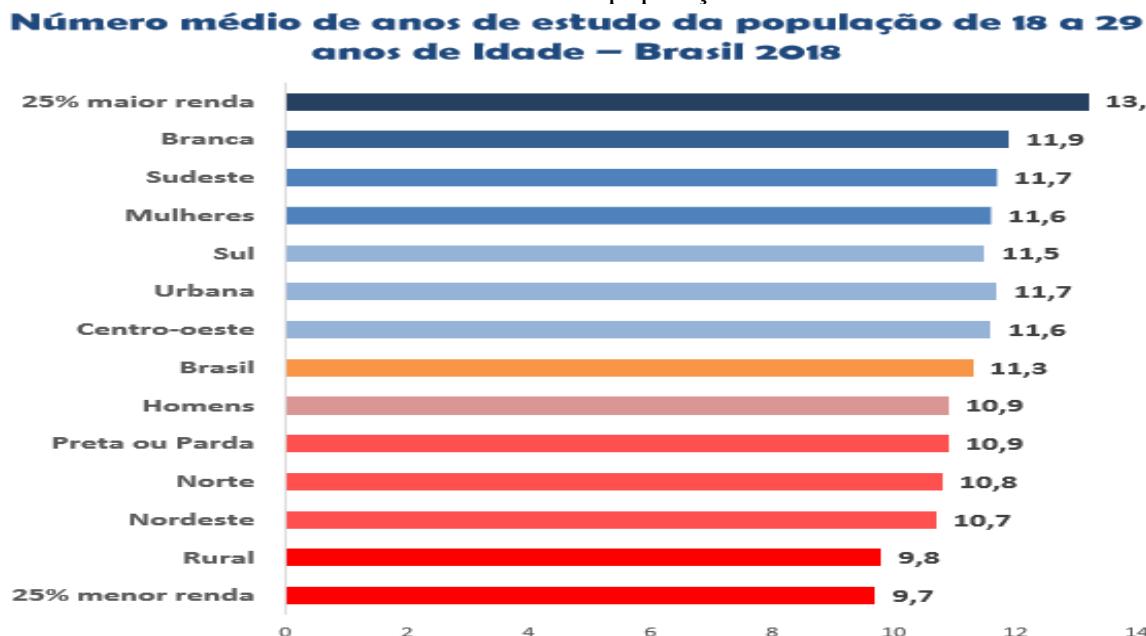


Fonte: Censo da Educação Superior 2018, 2019, INEP, pg.14.

### 3.5 Perfil do aluno que usa a metodologia EAD

A metodologia EAD exige mais do estudante no sistema educacional vigente ao mesmo em que também impõe ao professor uma enorme responsabilidade pelo processo de aprendizado, com uso das metodologias de aprendizagem ativa, cada vez mais esse processo de aprendizagem concentra-se no estudante e nas ferramentas para seu desenvolvimento.

Tabela 8 - Número médio de anos de estudo da população de 18 a 29 anos de idade



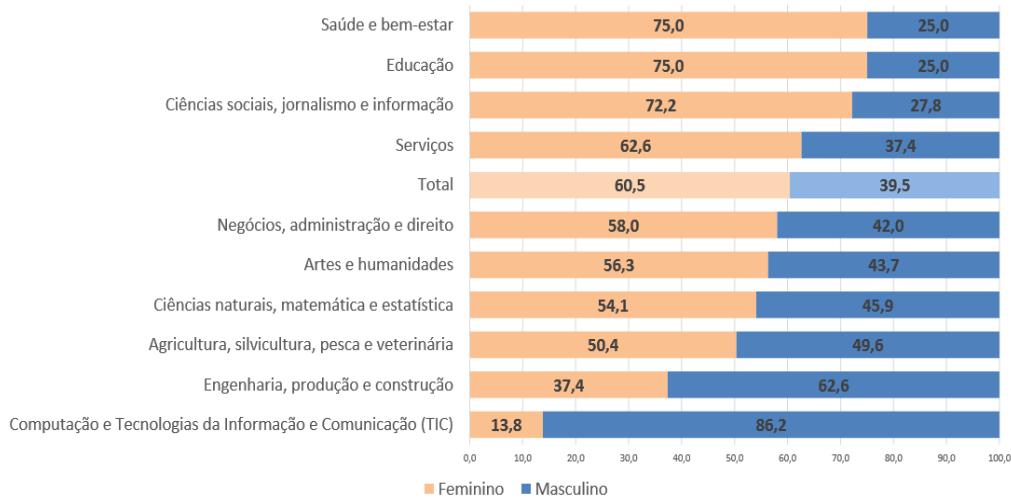
Fonte: Censo Educacional Superior 2018, 2019, pg3.

Nas IES as mulheres são maioria no ingresso e conclusão dos cursos conforme tabela do Censo Educacional Superior 2018.

Tabela 9 - Distribuição percentual dos concluintes de graduação por sexo

**Distribuição percentual dos concluintes de graduação, por sexo, segundo as grandes áreas dos cursos - Brasil 2018**

**1.264.288**



Fonte: Censo Educacional Superior 2018, 2019, pg.63.

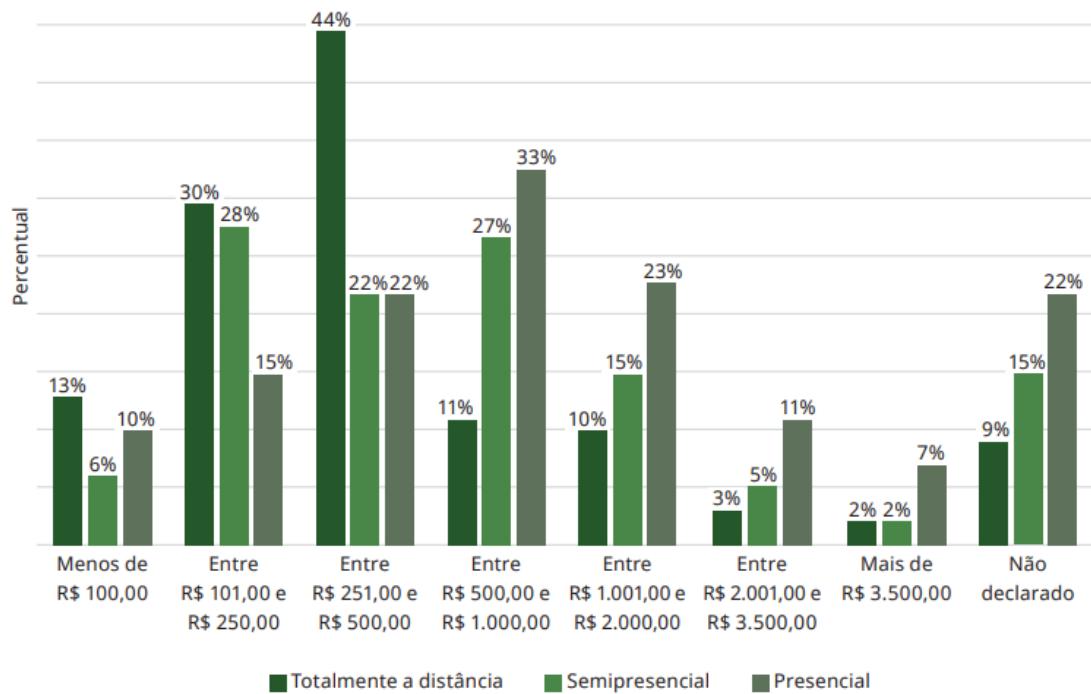
A maior oferta de cursos no ensino superior está concentrada na região Sudeste que é responsável por 43% da oferta de cursos, seguido por Nordeste com 23% e Sul com 18%, conforme Censo EAD 2018. Na região Sudeste, em especial destaque para São Paulo tem a maior taxa de IES formadoras na região.

A renda ainda é um fator que influencia quando se frequenta uma graduação, assim como a cor da pele, o que explica a necessidade de políticas de inclusão por cotas. Os cursos na modalidade EAD têm o custo médio entre R\$251,00 e R\$500,00 de uma forma geral os cursos na modalidade EAD apresentam um menor custo para o estudante.

Tabela 10 - Faixa de valores dos cursos totalmente à distância, semipresenciais e presenciais

por mês

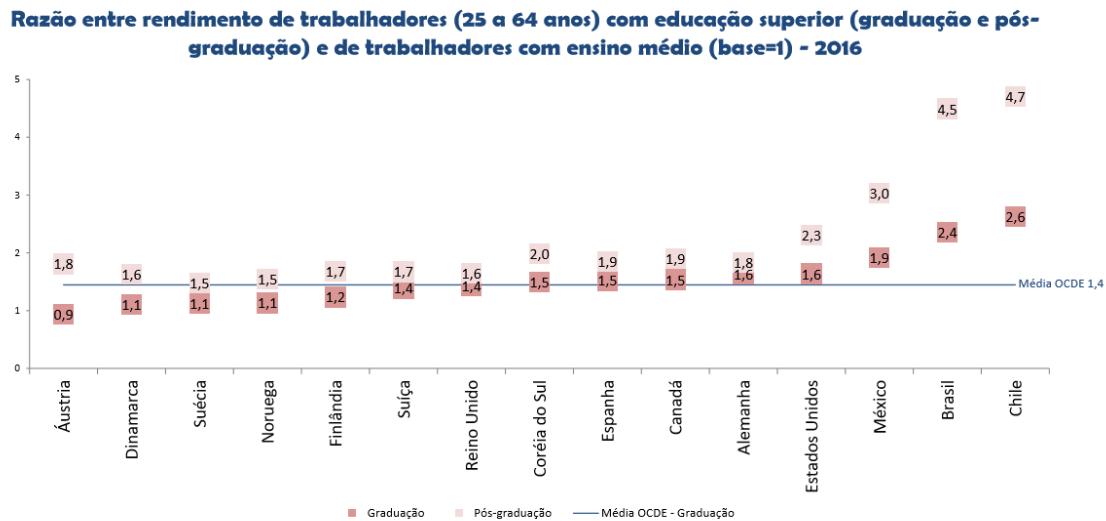
Gráfico 2.16 – Faixas de valores dos cursos totalmente a distância, semipresenciais e presenciais por mês



Fonte: Censo EAD 2018, pg.44.

A maior concentração de alunos que ingressam na modalidade EAD tem entre 26 a 30 anos (39,3%) e 31 a 40 anos (37%). Estes grupos em geral já estão inseridos no mercado sendo assim não pode ser ignorado a flexibilidade de horário que a metodologia EAD possibilita. Por isso, baseado nos dados leva-se em consideração também que este grupo de faixa etária está em busca de uma educação continuada e melhores condições de estudo que permitam conciliar todas as tarefas no dia com menos tempo empregado no deslocamento.

Tabela 11 - Razão entre rendimentos de trabalhadores com educação superior



Fonte: Censo Educacional Superior 2018, 2019, pg.8

Essa necessidade de uma educação continuada tem reflexo nos valores em rendimentos que os adultos com ensino superior têm sobre a média da população. A valorização do profissional frente ao mercado de trabalho e o dinamismo que ele apresenta também colaboram para o ingresso no ensino superior.

Em anúncios de vagas de trabalho que tem como exigência o ensino superior em sua maioria oferece melhores salários com mais benefícios, com exigência de idiomas como inglês e espanhol e uso de ferramentas de TICs específicas dos setores de atuação das vagas.

### 3.6 Empregabilidade, os desafios em se alinhar o ensino e o mercado de trabalho

A competitividade no mercado de trabalho e as exigências cada vez maiores para ocupação de vagas estão entre os fatores que levam muitos a busca de uma formação com grau superior, o grande desafio é de como assegurar que o que foi aprendido em sala de aula ainda será útil quando o discente sair da graduação e principalmente como simular os eventos com maior probabilidade de acontecerem após a formação. Esse é um dos grandes desafios das IES e dos discentes afinal o futuro é incerto.

O mercado de trabalho como em que vivemos atualmente, não exige apenas uma formação curricular é importante também se busque a evolução multidisciplinar e constante. Para o profissional é importante que consiga lidar com as mudanças macro ambientais e micro ambientais, de acordo com “o estágio atual de desenvolvimento da humanidade exige que os homens se valham intensamente de suas capacidades de reflexão e planejamento”

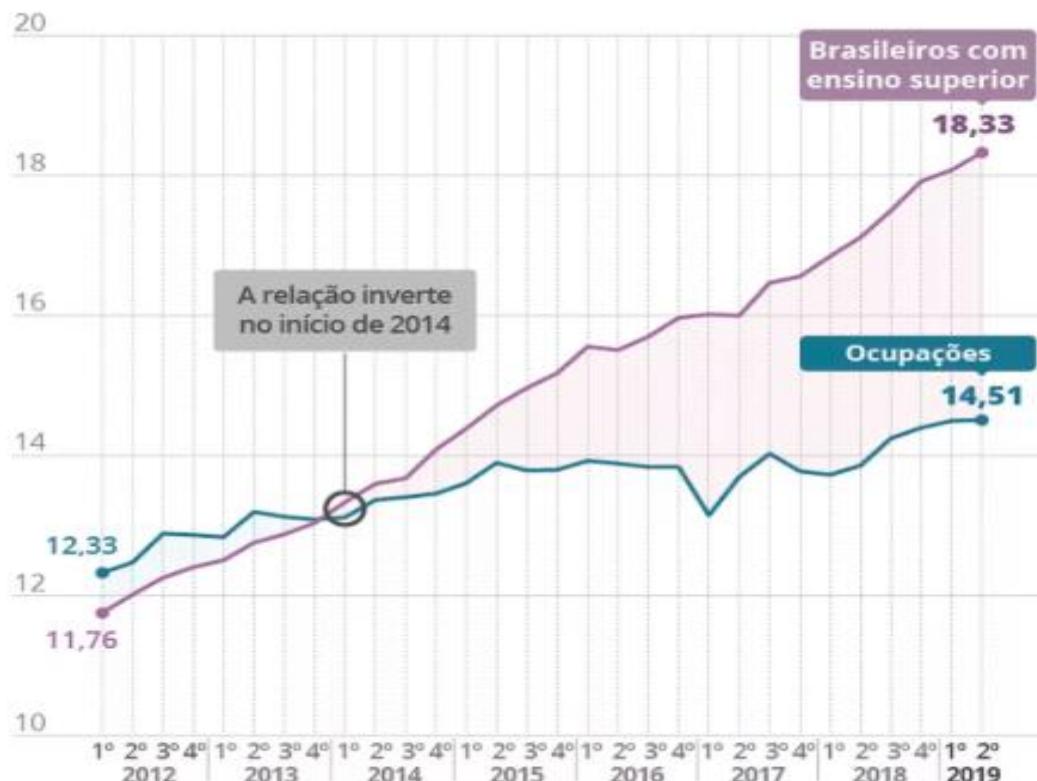
(GIL,1997,pg.33), neste contexto apenas aspectos técnicos não são suficientes se fazendo necessário o desenvolvimento de capacidades cognitivas que têm como referência os objetivos ligados a conhecimentos, informações ou capacidade.

As metodologias de aprendizagem ativa ajudam no desenvolvimento de capacidades cognitivas como o pensamento de trabalho em grupo e solução de problemas, nesse sentido as TICs oferecem ferramenta poderosas para os discentes.

O mercado de trabalho enfrenta certa dificuldade em absorver todos os concluintes de cursos de graduação, desde o primeiro trimestre de 2014 o número de indivíduos com ensino superior começou a superar a quantidade de vagas que exigem o ensino superior.

Tabela 12 - Relação entre empregabilidade e ensino superior

Em milhões



Fonte: Pnad Contínua, elaborado por Idados

Fonte: G1, 2019.

Essa inversão na relação entre as ocupações e a escolaridade são um grande problema, principalmente porque gera uma piora na qualidade do emprego e altera de forma abrupta as relações de trabalho. Outra consequência dessa inversão está na maior dificuldade de melhora econômica do país, porque o fator de escolaridade sempre exerceu forte influência sobre a renda do trabalhador.

Mesmo com o mercado de trabalho apresentando dados tão desafiadores, com a estagnação da economia, que já apresenta este cenário há alguns anos, não é possível deixar de relacionar que os efeitos da pandemia sobre a economia podem influenciar na queda de renda dos trabalhadores e aumento de desemprego principalmente para os que não tiverem uma boa qualificação.

Conforme Gerbelli (2019) destaca, para o trabalhador a possibilidade de frequentar uma graduação ainda é vantajoso pois a taxa de desemprego é de 6% para os que têm ensino superior completo e com uma média salarial de 5 mil reais frente à 14 % de taxa de desemprego entre os que não frequentaram a graduação, ou seja que apenas apresentam o ensino médio, e a média salarial de são 2 mil reais.

Cavallini (2020) destaca que os efeitos devastadores da pandemia sobre o mercado de trabalho terão forte influência sobre os mais jovens e os que trabalhadores com menor qualificação profissional. Em abril de 2020 houve o fechamento de 860,5 mil postos de emprego formal sendo o pior resultado do país em 29 anos.

O efeito dessa competição desleal no mercado de trabalho, principalmente para os mais jovens, acontece porque as pessoas com mais qualificação concorrerão a vagas que antes poderiam ser preenchidas por outras pessoas com menos experiência.

Essa nova composição do mercado de trabalho pode exigir cada vez mais profissionais com qualificação, e os que não conseguirem esse ingresso ingressarão no trabalho informal como fonte de renda.

Esse cenário é preocupante para economia e o país como um todo isso porque Gravas e Motoda (2020) já apresentaram dados em fevereiro de 2020 que o trabalhador informal no terceiro trimestre de 2019 ganhava em média R\$ 998 por mês e somavam 20,9 milhões de trabalhadores.

De acordo com levantamento do IBGE no primeiro trimestre de 2020 o Brasil tinha 12,9 milhões de desempregados, entre os desalentos que incluem os que não apresentam qualificação necessária para as vagas, somam um com 4,8 milhões de indivíduos.

O mercado de trabalho que já apresentava problemas e após a pandemia pode enfrentar mais desafios ainda, não sendo certo afirmar qual seria a extensão desse desafio já o que mesmo via depender de políticas públicas e a reação da economia frente às medidas de isolamento social que são necessárias para a preservação de vidas. Essa forte queda teve como principal fator o setor de serviços que concentra uma grande parcela de trabalhadores e muitos dos mesmos são informais.

O mercado educacional já sofreu este ano de 2020 uma forte queda no número de

matrículas, entretanto sem a economia apresentar sinais de melhora torna-se de difícil imaginação a perspectiva para o segundo semestre de 2020 ou até mesmo para 2021. Por isso pode-se pensar em dois possíveis cenários para o setor educacional, sendo o primeiro o aumento no número de matrículas em cursos livres e graduação EAD como consequência de transferência da forma presencial para o EAD com custo menor e o segundo cenário o aumento da formação de conglomerados educacionais.

#### **4 O POSSÍVEL LUGAR DO ENSINO EAD**

O método de ensino EAD apresenta vantagens econômicas para os estudantes, atualmente cerca de 75% das matrículas no ensino superior estão concentradas em IES privadas, de acordo com Censo da Educação Superior 2018. Ou ainda apresenta vantagens sobre melhor administração do tempo com o menor tempo de deslocamento.

Com as medidas de isolamento social e ainda sem vacina para a cura da COVID-19 é possível que muitos optem pela metodologia EAD como forma de continuarem se qualificando sem riscos para sua saúde.

A atratividade do valor das mensalidades pode gerar um fluxo de estudantes ingressantes e frequentadores do ensino presencial para o EAD, isso como forma de continuar os estudos com um valor mais acessível.

As IES têm uma vantagem sobre outras modalidades educacionais porque já tinham a cultura e legislação específica para o ensino na modalidade EAD, diferentemente de outros setores como por exemplo o setor de educação básica. O MEC através da portaria nº 544, de 16 de junho de 2020, autoriza o ensino a EAD utilizando TICs como meio tecnológico de ensino.

Essa portaria é o reflexo da importância e das significativas alterações que as TICs ocasionaram no setor educacional, sem o uso dessas ferramentas não seria possível a edição de uma portaria com esse conteúdo.

##### **4.1 Incertezas e como lidamos com ela?**

A necessidade de líderes e profissionais que tenham em mente a percepção de que as mudanças no mundo do trabalho estão acontecendo talvez seja uma das habilidades mais necessária quando a incerteza se destaca nos indivíduos dentro e fora do mundo corporativo. A maneira como as pessoas reagem a situações têm diferenças conforme sua vivência acumulada, valores e senso crítico.

A adaptação rápida e a diferentes cenários mostra a complexidade dos tempos em que

vivenciamos, a Biblioteca desse modo, não pode apenas ter como preocupação o ambiente onde está inserida já que com o uso das TICs o poder de escala da Biblioteca é aumentado e globalizado, por isso da necessidade de “líderes capazes de integrar sistemas e transitar adequadamente em diversas culturas” (WINCK et al, 2016, pg.36).

Barros (2019) apresenta um texto sobre a incerteza, e modo como somos afetados pela imprevisibilidade das variáveis que não podem ser controladas pelo indivíduo. A maneira como pode-se lidar com a incerteza, é um tópico que pode ser refletido e estudado sobre por vários aspectos, mas de forma mais simples e generalista possível tem-se que “o movimento das incertezas tem um fluxo contínuo. Na maior parte do tempo se comporta de forma sutil e delicada, mas às vezes faz abrupto, impondo-se a nós.” (BARROS,2019).

Partindo dessa linha de pensamento sobre a incerteza, entendendo que a mesma não se apresenta abrupta, mas que em fluxo contínuo, é possível pensar que certos processos de biossegurança que estão implementados nas Bibliotecas eram processos que desde os primeiros sinais da pandemia já poderiam preocupar os profissionais da Biblioteca.

O cuidado com a preservação e a segurança do profissional que lida com obras mais antigas, ou seja, que poderiam conter fungos ou bactérias nocivas à saúde, são cuidados que no processo de retorno das bibliotecas serão estendidos e adaptados às necessidades de biossegurança.

A maneira em como lidamos com as incertezas como indivíduos, pode apresentar reflexos nas decisões que estão sendo tomadas e nas decisões que serão tomadas por profissionais bibliotecários. Estas decisões podem tanto melhorar o relacionamento da Biblioteca com os seus usuários como pode também ocasionar uma ruptura de difícil reestruturação.

Incertezas causam uma certa apreensão nos indivíduos, porque o medo do que não é certo torna-se mais evidente nos momentos de incerteza afinal “o enredo que nos contam é de que é preferível perseverar em busca de uma certeza absoluta em vez de aceitar a natureza da vida, incerta em essência” (BARROS,2019).

Tanto os usuários das Bibliotecas como os profissionais que trabalham nas Bibliotecas estão em um momento atual de grandes dúvidas sobre o retorno às atividades presenciais sem ainda um tratamento efetivo para a COVID-19, por isso a compreensão da incerteza na sua essência pode auxiliar no retorno para as atividades presenciais e atendimento aos protocolos de biossegurança que serão implementados.

## 4.2 Mudança de *mindset* dos profissionais da biblioteca como forma de enfrentamento e desenvolvimento do plano de retorno.

Os profissionais da Biblioteca passaram por algumas mudanças no período de isolamento social, como por exemplo, o grande número de webinars que aconteceram para debater sobre os planos de retorno, a percepção dos profissionais sobre a quarentena e até mesmo eventos tradicionalmente ao vivo que aconteciam para a comunidade Bibliotecária. Essa nova forma de atualização sem o contato presencial alterou a maneira como os profissionais buscam e recebem atualizações sobre o mercado.

Para Dweck (2017) a opinião que as pessoas adotam sobre si mesmas afeta a maneira como elas levam a vida, sendo fator que determina se será possível alcançar tudo que se deseja ou não. Essa maneira de encarar as situações na vida diz respeito ao mindset.

A forma como o indivíduo pensa, ou seja, a configuração dos seus pensamentos compõe o mindset segundo Dweck (2017). Existem dois tipos de mindset um que é fixo nesse tipo de mindset o indivíduo “cria a necessidade constante de provar a si mesmo seu valor” (DWECK, 2017, pg.12) o outro mindset que é o do crescimento “se baseia na crença de que você é capaz de cultivar suas qualidades básicas por meio de seus próprios esforços” (DWECK, 2017, pg.13)

Como consequência do momento em que estamos passando é substancial a compreensão de que a frente das Bibliotecas temos profissionais com os dois tipos de mindset. A grande questão está em como as decisões tomadas por estes profissionais sofrerão influência do mindset de cada um assim como a partir dessas decisões tomadas como cada Biblioteca estará posicionada quando comparada a antes da quarentena.

Para alguns o uso mais intensivo das TICs pode ser uma grande oportunidade de aprendizagem enquanto outros simplesmente farão o uso básico por necessidade ou por pedido da IES.

## 4.3 Contextualizando a Biblioteca universitária da FIPECAFI

A biblioteca da FIPECAFI (Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras), tem como norte subsidiar as pesquisas da comunidade frequentadora da instituição de modo que possa prover serviços de informação de alta qualidade assim como estar alinhada às novas tecnologias e ao contexto de bibliotecas híbridas.

Entender o contexto histórico, compreendendo a forma como se inicia a instituição é

importante — assim faz-se a conhecimento que a FIPECAFI nasce em primeiro de agosto de 1974, com a criação de um projeto do Prof. Antonio Peres Rodrigues Filho, que teve o apoio de 40 professores do Departamento de Contabilidade e Atuária da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA/USP).

A revolução contábil que tem início com o lançamento do livro de *Contabilidade Introdutória*, em 1971 pela editora Atlas, foi um evento importante para o setor no país. Em 1964, dez anos antes da criação da FIPECAFI, os professores Sérgio de Iudícibus, Armando Catelli e Alkindar de Toledo Ramos, revolucionam o departamento inserindo um novo método de ensino, privilegiando as transações financeiras e o mundo dos negócios de um modo geral, moldando uma linha de pensamento mais arrojada e moderna. No mesmo ano a sanção da Lei nº4.357 tornou obrigatória a correção monetária dos ativos imobilizados e também instituiu a depreciação destes ativos permitindo assim uma visão mais realista dos bens das empresas, logo na sequência em 1965 por meio da Lei n.º4.728 ocorre a regulamentação do mercado de capitais no Brasil. Assim, onze anos depois, em 1976, após a promulgação da Lei das Sociedades por Ações (nº 6.404/76), a Comissão de Valores Imobiliários enxergou na FIPECAFI um parceiro que possibilitaria a divulgação das novas regras contábeis e das normas de contabilidade americanas.

Em 1978, como resultado de uma urgência mercadológica a FIPECAFI lança o *Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações*, persistindo ainda como um livro de alto impacto em seu segmento no mercado editorial. Ao longo de sua trajetória um ponto que merece destaque é o curso CEFIN (Especialização em Contabilidade, Controladoria e Finanças) lançado em 1977 e até hoje um dos cursos mais procurados por profissionais formados em áreas como administração, economia, atuária, direito, engenharia e contabilidade, contando com alunos atuantes nas principais instituições bancárias sejam públicas ou privadas. Em 2005 a FIPECAFI lança o ensino a distância, *e-learning* — nesta proposta de ensino o objetivo era a atualização dos profissionais já atuantes no mercado que não teriam muito tempo disponível para o ensino presencial. Outra inovação foram os cursos sob medida de MBA para determinadas instituições que formularam parcerias com a Faculdade ao longo dos anos. (FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS CONTÁBEIS, ATUARIAIS E FINANCEIRAS, 2014)

Este breve histórico trouxe apenas de elementos de alta representatividade na história da instituição, deixando de lado tantas vitórias e dificuldades enfrentadas ao longo destes quarenta e cinco anos de história, terminando assim com descrição dos valores que são: justiça, decência, honestidade e integridade, que guiam os projetos e ações da FIPECAFI. Após este

breve histórico fica evidente a preocupação da instituição na formação de profissionais altamente qualificados para atuação nas áreas de contabilidade, economia, administração e atuária, de modo que sua Biblioteca um acervo extremamente especializado para atender a demanda informacional.

A instituição conta com um presidente da mantenedora e diretores que cuidam das áreas de cursos e financeira; nesta estrutura a Biblioteca está alocada no setor administrativo da instituição.

Na estrutura organizacional interna a Biblioteca conta com uma pequena equipe composta por uma Bibliotecária-gestora e um auxiliar.

#### **4.4 Medidas adotadas na FIPECAFI para a quarentena**

Desde o início das medidas de isolamento social em 24 de março de 2020 a FIPECAFI adotou medidas de enfrentamento a pandemia. Todos os colaboradores receberam a orientação para o trabalho à distância assim como suporte técnico e equipamento para o desenvolvimento dos trabalhos.

O apoio entre as equipes de trabalho seja por departamento ou por departamentos que exercem trabalhos em conjunto aconteceu de forma natural e foi consequência da cultura organizacional já implementada na organização. Assim a valorização e o senso de equipe prevaleceram, neste primeiro momento e durante todo o processo, já que a atividade que ainda era nova para os colaboradores da IES que não estavam acostumados ao trabalho à distância.

Desde o início das medidas de isolamento social a FIPECAFI garantiu publicamente o emprego de todos os seus colaboradores, assim como definiu como estratégia não o corte de colaboradores, mas sim a inovação em tempos de crise.

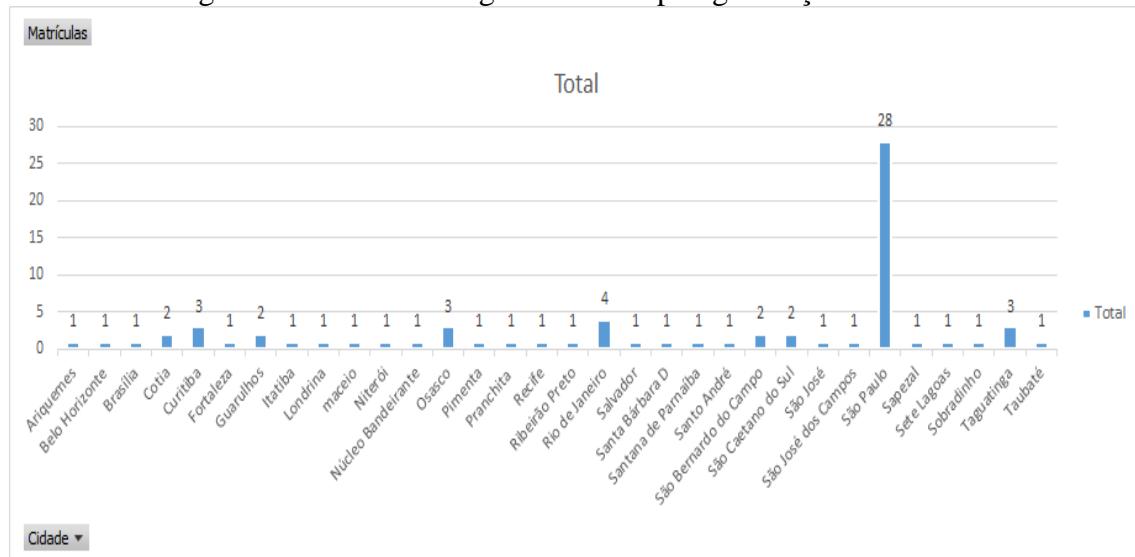
Como resposta a inovação em tempos de crise, no segundo semestre de 2020 apenas foram ofertados cursos EAD até mesmo para os tradicionais programas de pós-graduação que tem como foco profissionais já ingressantes e atuantes no mercado de trabalho servindo como base de uma rede de contato para os alunos. A oferta do MOBI foi a resposta com inovação para que a FIPECAFI continuasse com seu quadro de colaboradores e conseguisse permanecer no mercado educacional.

O MOBI tem como proposta a mobilidade do online com a experiência da sala de aula, assim os estudantes acessam a pós-graduação com aulas EAD e ao vivo com um cronograma detalhado de dia e horário das aulas. A experiência do formato presencial em eventos como: congressos, palestras, seminários e conferências aconteceram utilizando as TICs.

A avaliação também será na metodologia EAD, a interação entre os alunos que pode ser um fator que afasta alguns estudantes no MOBI não acontecerá, isso porque os alunos poderão interagir na plataforma como na sala de aula. Por isso o curso é uma oportunidade única de unir pessoas de várias regiões do país e promover uma rede de relacionamento entre elas.

A região de São Paulo (capital) por concentrar o maior número de empresas e maior número de IES que disponibilizam o ensino EAD acaba apresentando destaque em valor numérico na quantidade de matrículas. Sendo até de certo modo esperado essa concentração de matrículas em São Paulo (capital).

Tabela 13 - Região domiciliar dos ingressantes na pós-graduação MOBI



Fonte: Próprio autor, julho,2020

O resultado está no gráfico acima que mostra a relação de lugares onde houve matrícula para os cursos de MOBI, e as regiões onde os estudantes estão localizados:

## 5 PLANOS DE RETORNO: ANÁLISES

Os planos de retorno são compostos de recomendações técnicas sobre ações qualificadas a serem desenvolvidas nas Bibliotecas para sua reabertura no momento de combate a COVID-19. Esses planos são desenvolvidos por órgãos e conselhos ligados à Biblioteconomia.

A preocupação dos planos de retorno tem como base a premissa de que ainda não se tem disponível a vacina, e provavelmente o retorno às atividades acontecerá antes da disponibilização de uma vacina contra a COVID-19.

Os planos de retorno para algumas Bibliotecas e centros de informação podem compor

o plano de contingência ou a política da Biblioteca.

Como consequência de a Biblioteca ser composta por livros físicos produzidos em papel, é também possível que o balcão de atendimento ou as mesas de estudo sejam de madeira e ainda se tem o caso de algumas Bibliotecas que têm computadores disponibilizados para os alunos. O plano de retorno neste cenário mais comum apresenta grandes preocupações porque a composição a Biblioteca pode facilitar a propagação do vírus sendo um risco para a saúde dos colaboradores e usuários.

O perigo na reabertura das Bibliotecas está que os objetos ou superfícies contaminadas podem ser um foco de transmissão da COVID-19 que é “uma doença causada pelo Coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves” (SUS,2020). Ainda é possível destacar o orçamento das Bibliotecas como outros problemas que variam conforme a Biblioteca e a mantenedora.

Por isso a sinalização, contração de uma equipe de limpeza, compra de produtos de limpeza, materiais de proteção individual até mesmo instalação de filtros de ar são demandas que alteram o orçamento das Bibliotecas universitárias e das IES como consequência.

A realização e execução dos planos de retorno nas Bibliotecas universitárias dependem do apoio da mantenedora, porque essa execução precisa acontecer de forma conjunta.

Os Planos de retorno prezam pela reabertura se necessária da biblioteca com garantias e protocolos de biossegurança para garantir o funcionamento sem aumentar a curva de contágio da COVID-19.

Neste trabalho será confeccionada a análise de três planos de retorno que podem influenciar nas composições dos planos de retorno das Bibliotecas universitárias de São Paulo. A escolha das instituições produtoras tem como base a importância das mesmas no cenário educacional entre elas: CRB-8, USP e FEBAB.

Todos os documentos podem ser visualizados de forma integral no Anexo do presente trabalho.

## **5.1 Plano de retorno CRB-8**

O Conselho Regional de Biblioteconomia de São Paulo (CRB-8) não tratou seu documento como um plano de retorno, mas sim como “faz uma compilação dos cuidados necessários para dar início às atividades, sabendo, contudo, que o assunto não será esgotado pois o conhecimento sobre o COVID-19 continua a evoluir” (CRB,2020, pg.1).

Por tratar-se de um Conselho que precisa aplicar um conteúdo mais generalista dada a grande diversidade de espaços de Biblioteca que estão em São Paulo. Seu conteúdo foi dividido

em cinco tópicos:

- **Orientação individual aos colaboradores**

Objetivo: a manutenção da biossegurança da Biblioteca para os colaboradores e frequentadores, esse trecho traz indicações de ações e comportamentos.

- **Uso de equipamento de proteção individual**

Objetivo: trata de indicações de uso dos equipamentos de EPI's.

- **Para o espaço das bibliotecas**

Objetivo: por tratar de um ambiente onde acontece a circulação de pessoas este comunicado tem como foco principal inserir práticas de higiene e manutenção do ambiente.

- **Para a manutenção e limpeza dos espaços**

Objetivo: sabendo que o vírus circula em objetos é importante a inserção de um protocolo de limpeza e higienização do ambiente, por isso esse trecho do comunicado trata especificamente da limpeza e da frequência com que a limpeza deve acontecer.

- **Para os acervos**

Objetivo: o grande patrimônio das Bibliotecas muitas vezes está em seu acervo, também é muito comum o recebimento de doações nas Bibliotecas, por isso esse trecho do comunicado trata de como agir em situações de doações para o acervo e de movimentação do acervo.

O comunicado do CRB-8 apresenta um carácter mais generalista sobre as ações que podem ser implementadas nas bibliotecas quando decidido e autorizado sua reabertura. Apesar da característica mais generalista do comunicado, ele é essencial para se planejar os Plano de Retorno das Bibliotecas, isso porque o planejamento da reabertura das Bibliotecas não depende apenas da Biblioteca, mas sim de um conjunto de órgãos, metas e departamentos que extrapolam o ambiente micro ambiental da IES.

## 5.2 Plano de retorno da USP

O plano de diretrizes para funcionamento das Bibliotecas da USP, foi incialmente desenvolvido em abril de 2020 por uma equipe de Bibliotecários da universidade. O documento tem como objetivo a proposta de diretrizes para as Bibliotecas das USP no período posterior a quarentena. No segundo semestre de 2020, o grupo novamente produziu um plano de diretrizes seguindo o mesmo objetivo.

O documento produzido está divido em oito tópicos:

- **Proteção das equipes**

Objetivo: inserção de equipamentos e procedimentos para minimizar os riscos de contágio e propagação do COVID-19. Entre as indicações são destaque o uso de tapete sanitizante, barreira de proteção acrílica, distanciamento recomendado de 2 metros (válido para usuários e colaboradores), capacitação para o uso correto dos EPIs.

- **Circulação do acervo**

Objetivo: recomendações sobre as ações que acontecem com o livro físico (emprestimos e devoluções). Entre as ações indicadas a que mais pode ocasionar em dúvidas assim como agrega um alto risco, tem como foco o processo de devolução do livro, com a implementação da quarentena de 15 dias para o material.

- **Outros tipos de atendimento presencial, serviços e recomendações**

Objetivo: os trabalhos que têm a possibilidade de desenvolvimento de forma remota devem continuar seguindo essa recomendação. Nas Bibliotecas como é comum o recebimento de doação de livros (sendo recomendado a suspensão no recebimento) ou compra de livros físicos (protocolo de quarentena e higienização, iguais ao processo de devolução do livro).

- **Higienização do acervo**

Objetivo: aplicar processos de higiene nos livros recebidos que possam garantir a segurança dos funcionários da Biblioteca e do próximo usuário daquele material.

- **Higienização dos espaços**

Objetivo: como alguns serviços podem acontecer no espaço da Biblioteca ou até mesmo para os funcionários que precisem frequentar o espaço este trecho do documento trata de procedimento e produtos recomendados para a limpeza do espaço da Biblioteca. O destaque para este procedimento está na preferência por uso de aspirador de pó, não sendo recomendado o uso de panos de limpeza nas estantes e materiais.

- **Ventilação dos ambientes**

Objetivo: alguns espaços da Biblioteca podem depender do ar-condicionado para a conservação de seu acervo nestes locais a garantia da qualidade do filtro é substancial, nos outros espaços onde essa necessidade não for primordial a circulação do ar é recomendada frente ao uso do ar-condicionado.

- **Permanência nas bibliotecas**

Objetivo: objetiva dois cenários, no primeiro cenário tem como pano de fundo a reabertura do espaço da Biblioteca com medidas mais restritivas e no segundo momento

já é permitido um maior uso do espaço por um maior número de usuários que inicialmente corresponderá à 50% da capacidade de atendimento com referência numérica de valores anteriores a pandemia.

- **Desdobramento da pandemia**

Objetivo: trata de ações desenvolvidas para que não houvesse prejuízo a comunidade atendida pela Biblioteca. Em especial este tópico trata do uso das TICs como forma apoio as bibliografias e atendimento aos alunos.

Esse documento produzido pela USP, tratou dos temas de maior risco de contágio, como o livro físico por exemplo, trazendo soluções para que o material possa continuar circulando, mas que não cause prejuízos à saúde dos indivíduos que farão contato com o material.

O último tópico sobre o Desdobramento da pandemia, é um tópico que provavelmente vai variar conforme o orçamento da Biblioteca, mas traz em seu texto a preferência por uso de Biblioteca virtual e ferramentas TICs para o enfrentamento da quarentena.

No documento fica evidente que as Bibliotecas da USP conduzirão ações de promoção dos recursos digitais. Outro ponto de destaque são os equipamentos disponibilizados para o setor de atendimento das bibliotecas durante a fase de enfrentamento da pandemia.

### **5.3 Plano de retorno da FEBAB**

O conjunto de recomendações da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB) tem como objetivo “Desde seu nascimento, a FEBAB tem como principal missão defender e incentivar o desenvolvimento da profissão” (2020). Em um momento tão ímpar como da quarentena a FEBAB não poderia deixar de produzir um conjunto de recomendações para a reabertura das Bibliotecas.

A FEBAB classifica seu documento como “sugestões baseadas nas indicações e recomendações das principais associações de bibliotecas e bibliotecários do mundo” (FEBAB, 2020, pg.1) como ainda estamos vivendo em um momento de pandemia “estas indicações poderão ser revistas, a qualquer momento, diante novas descobertas da comunidade Científica Internacional” (FEBAB,2020, pg.1).

As recomendações estão divididas da seguinte forma:

- **Equipe de trabalho**

Objetivo: o trabalho em sua forma presencial precisa de novas adaptações com o início da quarentena, a preocupação com o quadro de colaboradores é destaque neste trecho da recomendação. O cuidado no retorno dos grupos de risco e o trabalho à distância

como primeira opção estão entre as indicações.

- **Acesso físico a biblioteca**

Objetivo: o ambiente da Biblioteca em especial os espaços que privilegiam o uso em grupo precisam de seu fechamento enquanto durarem as medidas de isolamento, o uso do espaço precisa de controle de acesso e disponibilização de materiais para proteção individual não apenas de colaboradores, mas também de alunos.

- **Acervo**

Objetivo: a história de luta para a abertura do acervo com a dificuldade que vários usuários já enfrentaram com o acervo fechado ganha novas significações com a pandemia. Por isso a FEBAB indica o fechamento do acervo assim apenas funcionários podem acessar o acervo físico.

- **Outros serviços técnicos**

Objetivo: trata sobre a forma como as Bibliotecas que precisam trabalhar com a compra de livros, onde eles devem seguir a política de quarentena para que depois possam ser iniciados os serviços de processo técnico. O trecho também discorre sobre a circulação de materiais e restauro em ambiente externo ao da biblioteca.

- **Oferta de serviços online**

Objetivo: neste trecho das recomendações fica evidenciado o uso das TICs para enfrentamento da quarentena isso porque as TICs podem ser um meio de continuar os serviços presenciais para que os alunos não sofram perdas do ponto de vista bibliográfico. Outra preocupação deste trecho está na questão da fidedignidade das informações que circulam e como a Biblioteca pode ajudar no enfrentamento das Fake News.

Por tratar-se de uma instituição focada em ações e reflexões voltadas para a Biblioteca universitária talvez tenha faltado o detalhamento de ações para a pesquisa de professores e alunos.

#### **5.4 Análise geral dos planos de retorno**

A reflexão sobre a preparação das Bibliotecas para sua reabertura na pós-pandemia tem como base a estratégia adotada por cada uma delas que são resultado das particularidades de cada Biblioteca. O planejamento do retorno às atividades presenciais, é um tema que tem como necessidade o tratamento calcado em prover informação de qualidade sendo a Biblioteca um agente que auxilia na garantia desse direito à informação.

Para a confecção dos planos de retorno, todos os profissionais da Biblioteca assim como os frequentadores reais e potenciais são considerados, para que seja possível que todos tenham acesso aos acervos e aos espaços de forma segura com uso de procedimentos de biossegurança. As Bibliotecas durante a organização de seus planos de retorno não devem perder de vista o lugar que ela ocupa historicamente na sociedade.

O plano de retorno quando pensado para o atendimento de Bibliotecas universitárias tem como missão o auxílio no projeto pedagógico dentro da instituição onde se está inserida. Para muitos usuários essa alteração no formato de aprendizagem, pode ocasionar uma série de dificuldades, sendo assim a Biblioteca universitária mesmo estando fechada para o atendimento presencial tem um papel substancial no processo de aprendizagem dos usuários.

O lugar que a Biblioteca universitária ocupa durante a quarentena pode ser ressignificado para alguns usuários porque esse relacionamento era em sua grande parcela um atendimento presencial.

Boa parte das Bibliotecas não têm os seus principais serviços relacionados com o atendimento digital e algumas contam apenas com acervo quase que totalmente analógico, o que gera a necessidade de um planejamento não apenas para o retorno das atividades presenciais, mas também traz a discussão sobre o atendimento prestado durante o período de quarentena com necessidade primária de distanciamento social. Com a discussão sobre o atendimento durante a quarentena as TICs têm um papel fundamental porque são ferramentas que fazem a ponte entre a Biblioteca e o seu usuário.

Muitas Bibliotecas universitárias como resultado do impacto do uso das TICs pelo setor educacional já ofereciam acervos digitais para seus usuários assim como serviço online de atendimento. Para essas Bibliotecas a quarentena tem um impacto menor do que em Bibliotecas onde os serviços digitais estão pouco presentes como por exemplo as bibliotecas comunitárias.

As iniciativas no desenvolvimento de planos de retorno de instituições como USP, FEBAB e o CRB – onde no seu plano não contempla a biblioteca universitária apenas- são o retrato da força dentro de uma reflexão sobre o contexto atual da troca de informações entre os profissionais de Bibliotecas universitárias. Mais uma vez as TICs são primordiais no desenvolvimento destes planos de retorno porque as práticas e ideias nacionais e internacionais estão disponíveis na internet.

Os planos de retorno envolvem a necessidade de trocas de informações entre as mais diversas áreas do conhecimento, assim como a ciência da informação tem uma característica interdisciplinar, os planos de retorno são uma representação da característica de interdisciplinaridade da informação e do conhecimento.

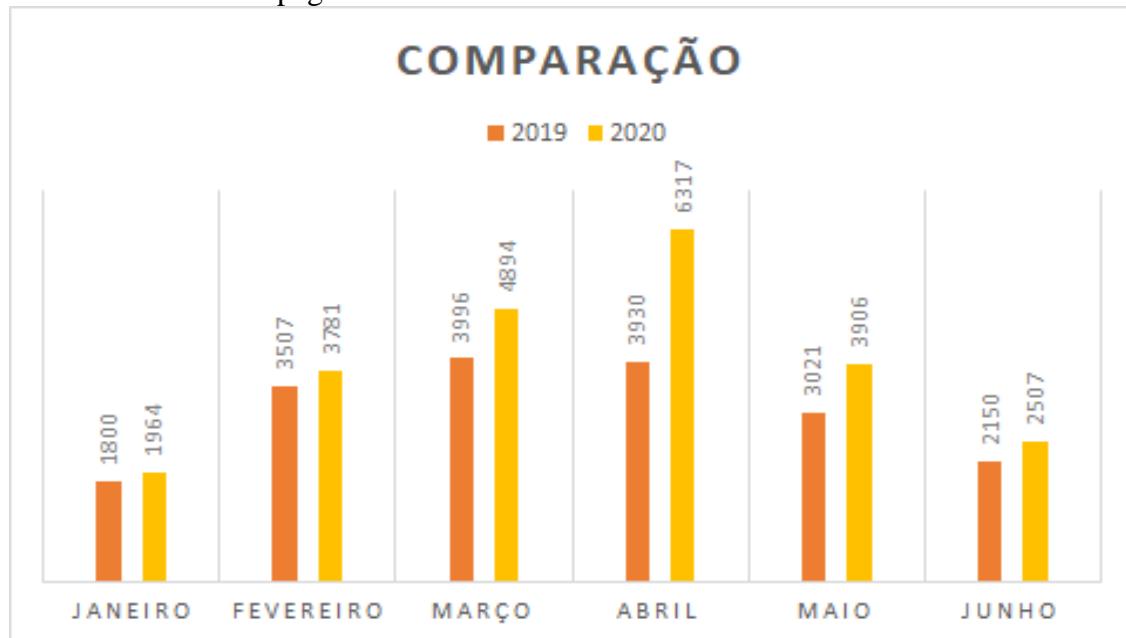
## 6. ESTUDO DE CASO: PLANO DE RETORNO FIPECAFI

### 6.1 Uso da Biblioteca virtual como ferramenta no plano de retorno

Diante da instauração da quarentena em São Paulo a FIPECAFI está com a sua Biblioteca fechada para atendimento ao público, mas a utilização da plataforma Minha Biblioteca (Biblioteca virtual, com contrato no formato de assinatura, que a FIPECAFI disponibiliza) é o único meio de acesso aos livros de bibliografia básica e complementar.

O impacto da utilização da TIC como ferramenta de acesso ao conhecimento trouxe um aumento no número de páginas visualizadas em 2020 frente a 2019 mesmo com a diminuição no número de matrículas, estas informações estão ilustradas abaixo:

Tabela 14 - Total de páginas visualizadas na Minha Biblioteca



Fonte: Relatórios internos FIPECAFI 2019-2020, 2020.

No gráfico fica perceptível que a partir do momento em que acontece o início da quarentena acontece um aumento no número de páginas visualizadas por alunos e professores cadastrados. O presente gráfico é composto por acessos dos dois grupos assim como entende como número de páginas visualizadas o número de páginas onde o usuário permaneceu por mais de 3 segundos.

O mercado editorial brasileiro ainda enfrenta algumas dificuldades na oferta de livros eletrônicos para as Bibliotecas, sendo assim o questionamento sobre o preparo do mercado e dos softwares de Biblioteca são questões centrais na busca de soluções para as bibliotecas

universitárias. A partir do momento em que as Bibliotecas fecharam a forma de atendimento sofreu uma alteração, sendo que possível que mesmo com a vacinação muitos serviços prestados no formato eletrônico continuaram sendo oferecidos.

Os livros eletrônicos, no momento de quarentena são uma opção para o atendimento aos usuários de bibliotecas universitárias, sendo que algumas Bibliotecas acabaram por efetuar uma migração às pressas para o meio eletrônico.

Para algumas Bibliotecas o custo da inserção de uma Biblioteca virtual poderá impor uma nova configuração no processo de decisão do desenvolvimento de acervos e coleções, isso porque a maior parte das assinaturas tem como foco a distribuição de uma plataforma com um determinado título de livros que variam conforme a disponibilidade editorial.

Os periódicos que compõe os acervos de Bibliotecas em sua maioria já estavam disponíveis no formato eletrônico, com acesso aberto. O formato de acesso aberto é importante para que seja viável a “integração das pessoas em prol da ciência livre de barreiras financeiras, políticas, científicas e tecnológicas” (SILVEIRA, SANTOS, BUENO, 2020, pg.170). Essa estrutura de acesso aberto só é viável como resultado do uso das TICs na gestão do conhecimento.

Cada aluno matriculado na FIPECAFI, seja em cursos regulares ou livres, recebe um login para acessar a plataforma da Minha Biblioteca. A disponibilização do login de acesso acontece no ato do início do curso e tem como base de liberação o sistema interno de gerenciamento de alunos.

## **6.2 Uso da metodologia EAD como ferramenta no plano de retorno**

O acesso a Biblioteca virtual é muito importante na qualidade do ensino, seja o ensino realizado no formato presencial ou EAD. A qualidade do ensino prestado na FIPECAFI tem como reflexo o excelente desempenho da IES em processos de avaliação como o do CFC (Conselho Federal de Contabilidade) que mensura a suficiência dos estudantes, nesse exame a FIPECAFI conta com 92% de aprovação, com alunos que frequentam o formato EAD.

O excelente desempenho vem como resultado de um corpo docente preparado, uma infraestrutura educacional de qualidade e o desenvolvimento do aluno no processo de aprendizagem mais ativo.

## **6.3 Medidas de retorno**

Neste momento terá destaque prático ao plano de contingência da FIPECAFI que foi

produzido inicialmente em 2018. O mesmo está dividido em grupos:

1. Riscos físicos
2. Riscos químicos
3. Riscos biológicos<sup>1</sup>
4. Riscos ergonômicos
5. Riscos de acidentes
6. Riscos específicos da biblioteca<sup>1</sup>

### **6.3.1 Riscos específicos da biblioteca: Plataforma Digital – Minha Biblioteca**

**Funcionamento:** Por meio de autenticação na Minha Biblioteca, os usuários podem ter acesso a coleção de livros eletrônicos da Biblioteca Virtual. A utilização se dá através do uso de computadores, celulares ou tablets com acesso à Internet.

**Possíveis causas de mau funcionamento:** instabilidade no serviço de internet.

**Ação preventiva:** a Biblioteca FIPECAFI conta com 8 computadores com conexão à internet para uso acadêmico, entretanto com a instauração da quarentena esse acesso físico foi bloqueado. A ação preventiva, durante esse período de quarentena, está nas apostilas e materiais que são disponibilizados no BlackBoard para os alunos.

Essa importante ferramenta garante que os usuários tenham acesso ao acervo virtual mesmo diante de quedas de energia e/ou internet na Instituição.

Plano de ação: atualmente a IES dispõe de uma equipe de TI (tecnologia da informação) presente durante o funcionamento da instituição em casos de falha na plataforma a equipe será acionada.

O plano de contingência no caso da plataforma Minha Biblioteca precisaria oferecer uma maior segurança informacional. Atualmente o formato de contratação adotado não prevê o acesso off-line a plataforma, o que serviria como um plano de contingência caso houvesse falha no serviço de internet.

Mesmo com início da quarentena não foi possível, ainda que em caráter especial, essa implementação da leitura off-line como plano de contingência.

### **6.3.2 Riscos específicos da biblioteca: Banco de dados – Economatica**

---

<sup>1</sup> São destaque os grupos de risco 3 e 6 neste presente trabalho. No grupo 6 (Riscos específicos da biblioteca) o destaque está para a plataforma Minha Biblioteca e para a plataforma Economatica.

**Funcionamento:** Por meio de autenticação dentro do prédio da FIPECAFI é possível o acesso a base de dados da Economatica.

**Possíveis causas de mau funcionamento:** instabilidade no serviço de internet, problemas na conexão dentro do prédio.

**Ação preventiva:** durante o período da quarentena foi disponibilizado pela fornecedora da base o acesso de forma remota com disponibilização de logins conforme a demanda da IES.

No caso do banco de dados da Economatica não foi possível a oferta por acesso off-line, mas foi ofertado o acesso para os usuários de fora da IES. Essa ação foi importante para que o acesso à informação continuasse sendo substancial para a produção de novos conhecimentos principalmente para a pós-graduação e o mestrado.

A Biblioteca da FIPECAFI tem como característica ser uma Biblioteca híbrida por isso a necessidade de se planejar o atendimento presencial assim como o atendimento a demandas da Biblioteca virtual.

O grupo 3 (Riscos biológicos) esse grupo tem como característica a necessidade constante de prevenção. O grupo 2 (Riscos químicos) tem como norte a necessidade de manutenção.

O risco de contaminação por excesso de fungos e bactérias exigirá que antes da abertura para a comunidade, a Biblioteca passe por uma limpeza do seu acervo, que pode ter acumulado sujeira como consequência de estar fechada desde março de 2020. O grande destaque do grupo 3 são as ações adotadas na prevenção da disseminação do vírus SARS-COV 2 dentro do espaço da Biblioteca, o plano está dividido em:

Proteção das equipes e dos usuários da Biblioteca física da FIPECAFI

### 6.3.3 Riscos biológicos

#### Uso EPIS

- Os profissionais da biblioteca deverão fazer uso de jalecos de TNT e o descarte do EPI será diário, caso não seja possível a aquisição do jaleco em TNT pode ser indicado o uso de jaleco de algodão com necessidade de troca diária e responsabilização de lavagem para os profissionais da Biblioteca. Indica-se no caso da compra do jaleco de algodão branco e sem impressões, sendo necessário que cada profissional receba 3 jalecos de algodão.
- Uso de máscara com troca a cada 2 horas com preferência de uso para o descartável, caso não seja viável a aquisição de máscaras descartáveis indica-se o uso de máscaras

de algodão. A quantidade indicada no caso das máscaras seria de 8 máscaras ao dia para um ciclo de trabalho de 6 horas, como a responsabilidade sobre a lavagem seria do profissional o indicado é que a IES forneça 24 máscaras;

- Obrigatório o uso de luvas de látex sendo necessário a troca quando houver o contato com o acervo ou itens potencialmente transmissores do vírus;
- Uso de barreira de proteção individual plástica;
- Demarcação no piso para distanciamento de 2 metros entre os frequentadores, ele será aplicado para uso de mesas de estudo individual e computadores;

#### **Não será permitido:**

- Entrada de usuários sem máscara, caso o usuário não tenha uma máscara a Biblioteca deve fornecer uma máscara;
- Quanto aos profissionais da Biblioteca deve-se evitar o uso de bijuterias, cabelos soltos, barba e relógios;
- O consumo de qualquer espécie de alimentação ou consumo de líquidos na Biblioteca;

#### **Circulação de usuários:**

- Inicialmente será permitido o uso da Biblioteca por até 4 pessoas ao mesmo tempo, contando o profissional da Biblioteca no espaço;
- Durante essa fase não será permitido a entrada de usuários no espaço com seus pertences pessoais, o uso de armário será permitido com até 2 armários por usuário;

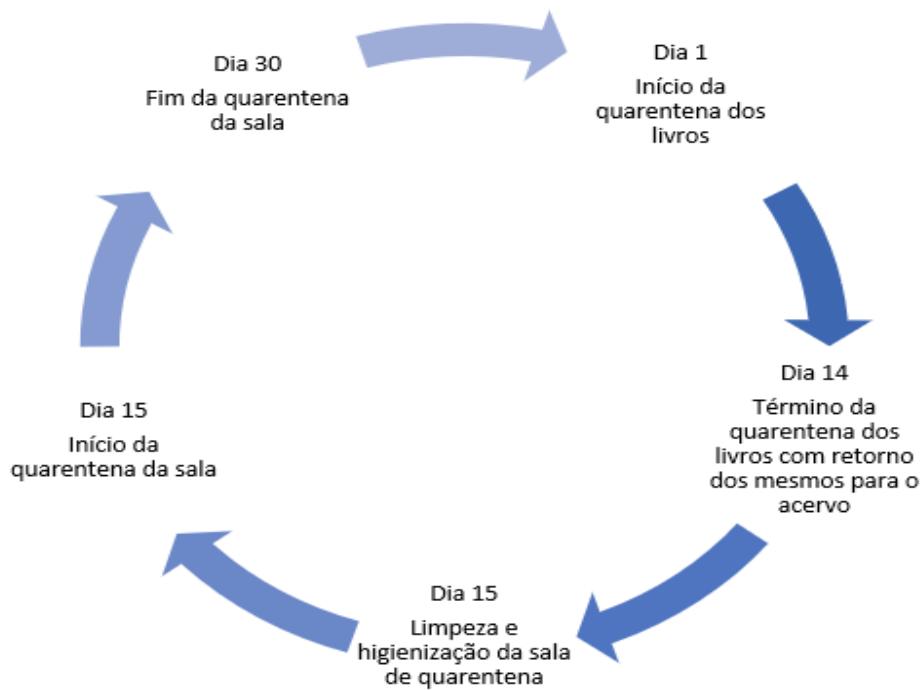
#### **Ventilação:**

- Como o sistema de ar-condicionado a Biblioteca é integrado, faremos a recomendação da troca de filtros e a temperatura em 22°C.
- Se houver a opção em se desligar o sistema de ar-condicionado a Biblioteca fará uso da ventilação natural durante todo o tempo de expediente.

### Circulação do acervo:

- Os livros quando forem devolvidos serão encaminhados para a sala de quarentena;
- O processo de quarentena não irá utilizar produto químicos, radiação UV ou ozônio nos livros.
- O tempo de quarentena adotado para retorno no acervo será de 14 dias, esse tempo maior é indicado como respostas aos diversos componentes usados nas capas dos livros;

Figura 1 - Ciclo de quarentena dos livros



O ciclo da quarentena na sala foi inserido porque o maior risco de contaminação está no processo de circulação dos livros sendo possível que determinados cantos da prateleira sofram contaminação e não sejam higienizados de forma eficiente. O processo de quarentena precisa ser bem feito para que a comunidade de usuários sinta confiança no retorno ao uso do acervo físico.

Durante o processo de quarentena o livro ficará indisponível no sistema de empréstimo.

### Higienização do espaço:

- Cada profissional da Biblioteca é responsável pela higienização do seu espaço de trabalho, sendo indicado a limpeza do espaço na chegada, ao meio do expediente e ao final do expediente de trabalho;

- A cada uso do espaço por usuários será indicado a higienização após o uso;
- A higienização dos armários acontecerá após o uso.

Todas as ações indicadas exigem um cuidado que vai além do cuidado com a segurança individual, as boas práticas de higiene e limpeza serão um importante aliado para que a quarentena não seja estendida.

Dentre as ações a de maior risco de contágio diz respeito a circulação dos livros, por isso é primordial que o uso das TICs seja preferido no momento da quarentena e nas fases iniciais de retorno.

O plano de contingência poderá ser modificado conforme houver alterações na evolução da curva de contágio da COVID-19. Essas modificações são um indicativo de que houve uma mudança no cenário.

Vários estudos ainda estão acontecendo sobre a COVID-19, por isso a informação que foi usada para tomada de uma decisão na data de hoje poderá não ser a mesma para uma decisão futura. Espera-se que os planos de retorno sejam de natureza indicativa e adaptados de acordo com a realidade de cada Biblioteca.

#### **6.4 Análise dos dados**

Atualmente a sociedade tem em comum o enfrentamento ao vírus, assim esse “vilão” em comum evidência tantas ações positivas quanto negativas que estão acontecendo. De fato, a história está sendo escrita, mas as Bibliotecas da mesma forma que a sociedade apresenta diferentes nomenclaturas e diferentes realidades.

A Biblioteca universitária compõe um tipo de espaço essencial para a produção de novos conhecimentos, mas também encontra diferentes realidades de acordo a IES onde está inserida.

A ideia em desenvolver o plano de retorno dentro do plano de contingência tem como base o fato de que ambos são planos que necessitam de constante revisão, como resultado de alterações nos usuários atendidos, normas e regulamentos assim como mudanças que ainda estão acontecendo e poderão impactar de forma significativa em pontos sensíveis às Bibliotecas universitárias.

O plano de retorno desenvolvido está em acordo com a Portaria nº20, publicada em 19 de junho de 20 que trata sobre procedimentos de biossegurança no ambiente de trabalho sem empregar indicações para o setor de saúde.

Conforme a Portaria nº 20 no trecho 7.2 ocorre a indicação de fornecimento de máscaras para os trabalhadores esse trecho também foi contemplado no plano de retorno da Biblioteca.

No trecho 7.2.1 sofreu uma ligeira alteração porque o documento indica a troca a cada 3 horas ou quando a máscara estiver úmida e no plano de retorno da Biblioteca indica-se a troca a cada 2 horas.

O trecho 5.3 da Portaria nº 20 privilegia o uso da ventilação natural para a realidade da Biblioteca essa medida pode ser de difícil adaptação por causa do sistema de ventilação disponível no prédio, sendo a opção por uso do sistema de ar condicionado implica em troca de filtros e necessidade de manutenção da temperatura em 22°.

O trecho 3 da Portaria nomeado como Higiene das mãos e etiqueta respiratória tratam sobre a necessidade de uso da lavagem das mãos assim como de se evitar contato com objetos potencialmente contaminados. A indicação da limpeza das mãos está destacada no plano de retorno.

A Portaria nº20 pode ser servir de base para o plano retorno geral da IES desse modo a Biblioteca com o seu plano de retorno precisa adaptar para sua realidade os pontos que forem necessários para o cumprimento do trabalho de forma segura sob a ótica da biossegurança.

O plano de retorno da Biblioteca da FIPECAFI tem como norte central a preservação de vidas, é possível que alguns trechos sejam considerados exagerados, entretanto a responsabilidade na circulação do acervo e usuários é da Biblioteca e por isso demandam uma maior responsabilidade nas medidas adotadas para o retorno.

## 7. CONCLUSÃO

O impacto do uso das TICs no relacionamento entre a Biblioteca universitária, o ensino e o usuário dependem fortemente da estrutura que era ofertada antes da quarentena.

As ações descritas no plano de retorno não podem acontecer de forma individual no departamento da Biblioteca elas precisam acontecer na instituição como um todo. O cuidado com a limpeza da Biblioteca é uma dificuldade sentida por vários profissionais mesmo antes da quarentena e com o plano de retorno a limpeza e a higienização dos mobiliários e equipamentos são primordiais para a garantia de acesso e permanência dos usuários e funcionários na Biblioteca.

O plano de comunicação possa talvez ser considerado um dos aspectos mais importantes para o sucesso do plano de retorno da Biblioteca. Por isso o plano de retorno precisa considerar a razão de ser da Biblioteca dentro da IES, porque é provável que aconteçam escolhas e modificações sobre diversos aspectos, e para a melhor tomada de decisão durante esse processo de escolha seria importante que a Biblioteca considere a sua missão como guia para a

implementação e comunicação do plano de retorno.

Outro fator que não pode ser facilmente desconsiderado nos planos de retornos das Bibliotecas e nas suas políticas diz respeito a continuidade ou não dos serviços oferecidos durante a quarentena. A previsibilidade do comportamento dos usuários ainda é um grande desafio, a tentativa de desenho deste cenário ainda não apresenta elementos suficientes para as Bibliotecas.

O aluno que faz uso da metodologia EAD encontra na maioria das Bibliotecas universitárias pouca oferta de serviços, ou apenas disponibilização de uso da biblioteca virtual.

É provável que muitas ações desenvolvidas nos planos de retornos continuem após a quarentena e até mesmo alguns serviços continuem sendo oferecidos. Os impactos na formação de coleções, considerando o suporte e o uso de ferramentas de tecnologia, poderão iniciar mudanças significativas no mercado editorial.

Os processos de mudança no mundo do trabalho tais como: inserção permanente do trabalho à distância, alterações na política de prazos de empréstimo como consequência do uso de metodologias híbridas de ensino e até mesmo a necessidade de impressão de trabalhos de conclusão de curso são algumas das reflexões que muitas Bibliotecas universitárias terão após a pandemia.

Outras possíveis reflexões das Bibliotecas universitárias no momento pós COVID-19 tratam de repensar o papel da biblioteca dentro da IES, podendo ter inclusive seus processos de trabalho alterados de forma substancial ou até mesmo ressignificados. Será importante a reflexão da Biblioteca sobre como melhorar o relacionamento com o corpo docente e administrativo.

## REFERÊNCIAS

ALBINO, João Pedro; DE AZEVEDO, Maria Lucia; BITTENCOURT, Priscilla Aparecida Santana. A evolução do EAD no ensino superior e suas tendências na educação Brasileira/Evolution of EAD in higher education and its trends in Brazilian education. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 5, p. 28146-28155, 2020. Disponível em : <<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/10148>> Acesso em: 08 jul 20.

ARENAS, J.M. Sete medidas a serem consideradas na reabertura das bibliotecas pós-pandemia. CRB8, São Paulo, 24 abr 20. Disponível em:<<http://www.crb8.org.br/sete-medidas-a-serem-consideradas-na-reabertura-das-bibliotecas-pos-pandemia/>> . Acesso em: 30 jun 20.

ANDRADE, A. M. C.; MAGALHÃES, M. H. A. Objetivos e funções da biblioteca pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 8, n. 1, p. 48-59, 1979. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/10036>>. Acesso em: 26 set. 2019.

BAPTISTA, Rafael; RUEDA, Daniela; SANTOS, Nadia Bernuci. A biblioteca universitária no contexto das avaliações do MEC: uma reflexão. **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, v. 15, p. 1-9, 2008. Disponível em: <[http://repositorio.febab.libertar.org/temp/snbu/SNBU2008\\_186.pdf](http://repositorio.febab.libertar.org/temp/snbu/SNBU2008_186.pdf)> Acesso em: 13 jul 20.

BARROS, A.J. da S., LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3<sup>a</sup>ed. São Paulo: Editora Pearson do Brasil Education, 2007.176p.

BARROS, N. M. de. **Aprendizagem a distância**: do rádio ilustrado à realidade virtual aumentada. São Paulo: Editora Insular,2007.128p.

BARROS, L. **Saiba como lidar com as incertezas**. Medimagem, 5 novembro de 2019. Disponível em: <<https://medimagem.com.br/artigos/saiba-lidar-com-as-incertezas,49487>> Acesso em: 20 jul 20.

BEZERRA, C.M. Inovações tecnológicas e a complexidade do sistema econômico. São Paulo: Editora Cultura Acadêmica, 2010. 122p.

BIBLIO Cultura Informacional. **As bibliotecas terão uma aparência muito diferente quando reabrirem - o medo da transmissão viral por meio de livros e outros materiais pode reduzir drasticamente os empréstimos tradicionais, e as bibliotecas vêm diminuindo o tamanho de suas coleções impressas há anos.** 11 maio 20. Disponível em: <<https://bibliooc.cartacapital.com.br/as-bibliotecas-terao-uma-aparencia-muito-diferente-quando-reabrirem/>> Acesso em: 01 jul 20.

BLATTMANN, Ursula; BELL, Mauro José. As bibliotecas na educação à distância: revisão de literatura. **Revista Online Bibli. Prof. Joel Martins, Campinas**, v. 2, n. 1, p. 23-31, 2000. Disponível em: <<https://www.oocities.org/ublattmann/papers/ciberead.html>> Acesso em: 02 jul 20.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria especial de Previdência e Trabalho. Portaria conjunta nº 20, de 18 e junho de 2020. Estabelece as medidas a serem observadas visando à

prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da COVID-19 nos ambientes de trabalho (orientações gerais). (Processo nº 19966.100581/2020-51). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 19 jun 2020. Edição 116, Seção 1, pg.14. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-20-de-18-de-junho-de-2020-262408085>> Acesso em: 05 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. Gabinete do Ministro. Portaria nº 544, de 16 de junho 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, e revoga as Portarias MEC nº 343, de 17 de março de 2020, nº 345, de 19 de março de 2020, e nº 473, de 12 de maio de 2020. Brasília, DF, 16 de junho de 2020, pg.62. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-544-de-16-de-junho-de-2020-261924872>> Acesso em: 18 jul 20.

BRASIL. Secretaria de educação superior. Secretaria de educação profissional e tecnológica. Protocolo de biossegurança para retorno das atividades nas Instituições Federais de Ensino. Brasília, DF, julho de 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/mec/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas-1/coronavirus/CARTILHAPROTOCOLODEBOSSEGURANAR101.pdf/view>> Acesso em: 18 jul 20.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, v. 8, p. 47-55, 2000. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>> Acesso em: 02 jul 20.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine de Oliveira. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. **Anais do**, v. 6, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform-anteriores.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.cinform-anteriores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)> Acesso em: 11 jul 20.

CAVALLINI, M. Trabalhador menos qualificado será o mais atingido pelo desemprego. veja cenários para o mercado de trabalho pós-pandemia. G1- Globo, 27 de junho de 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/06/27/trabalhador-menos-qualificado-sera-o-mais-atingido-pelo-desemprego-veja-cenarios-para-o-mercado-de-trabalho-pos-pandemia.ghtml>> Acesso em: 18 jul 20.

CHAGAS, Alexandre Meneses; LINHARES, Ronaldo Nunes; MOTA, Marlton Fontes. Um olhar plural e heterogêneo na prática da curadoria de conteúdo digital na educação. **CIAIQ2019**, v. 1, p. 737-746, 2019. Disponível em: <<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/2244/2166>> Acesso em: 12 jul 20.

CHATIER, R. **A Aventura do livro**: do leitor ao navegador. Tradução de Reginaldo Carmello Corrêa de Moraes. São Paulo: Editora Unesp, 1999. 159 p.

CHAUI, M. **Convite à filosofia**. 14 ed. São Paulo: Ática, 2010. 508p.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Posição do Conselho Federal de Medicina sobre**

**a pandemia de COVID-19:** contexto, análise de medidas e recomendações Disponível em : <<http://www.fsp.usp.br/coronavirus/wp-content/uploads/2020/03/POSICAO-DO-CFM-SOBRE-COVID-19-17.03.2020.pdf>> Acesso em 30 jun 20.

CUNHA, Murilo Bastos da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n1/v13n1a02>> Acesso em: 26 set.2019

DE AZEVEDO, Adriana Barroso. Projetos pedagógicos na EAD–Da concepção à prática diferenciada.2007. Disponível em: <<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/3455497>> Acesso em 11 jul 20.

DE JESUS, Deise Lourenço; DA CUNHA, Murilo Bastos. A biblioteca do futuro: um olhar no passado. **Informação & Informação**, v. 24, n. 1, p. 1-30, 2019. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/34617/pdf>> Acesso em: 28 set 2019.

DE MOURA, Anaísa Alves et al. Gestão, Organização e Planejamento em EAD: Reflexões a partir de uma pesquisa bibliográfica integrativa. **Série Educar-Volume 10 Tecnologia**, p. 8. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/a6ce/5cc8308f468eb8f9b5aba2b5c04a33c136d9.pdf#page=8>> Acesso em: 04 jul. 20.

DO NASCIMENTO, Hugo AD; FERREIRA, Cristiane BR. Visualização de Informações—uma abordagem prática. In: **XXV Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, XXIV JAI. UNISINOS, S. Leopoldo-RS.** 2005. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Hugo\\_Nascimento/publication/267403645\\_Visualizacao\\_de\\_Informacoes\\_-\\_Uma\\_Abordagem\\_Pratica/links/5510a6940cf2ba84483f9704.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Hugo_Nascimento/publication/267403645_Visualizacao_de_Informacoes_-_Uma_Abordagem_Pratica/links/5510a6940cf2ba84483f9704.pdf)> Acesso em: 30 Jun 20.

DE OLIVEIRA, Walter Pinto; BITTENCOURT, Wanderley José Mantovani. A evasão na EaD: Uma análise sobre os dados e relatórios, ano base 2017, apresentados pelo Inep, UAB e Abed. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Wanderley\\_Bittencourt2/publication/339298695](https://www.researchgate.net/profile/Wanderley_Bittencourt2/publication/339298695)> Acesso em 08 jul 20.

DOS SANTOS NETO, Vicente Batista; BORGES, Maria Célia. Educação a distância no Brasil: a regulamentação como falácia da democratização e acesso ao ensino superior de qualidade. **Revista Educação e Políticas em Debate**, v. 9, n. 1, p. 53-72, 2020. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/revistaeducaopoliticas/article/view/54796/28918>> Acesso em: 04 jul 20.

DWECK, C. **Mindset**: a nova psicologia do sucesso. Tradução de S. Duarte. São Paulo: Editora Objetiva, 2017.

EQUIPES DE BIBLIOTECÁRIAS (OS) DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Diretrizes propostas para o funcionamento das Biblioteca da USP no período pós-quarentena da pandemia de COVID-19**. São Paulo, 2020. Disponível em: <[https://www.aguia.usp.br/wp-content/uploads/2020/08/Diretrizes\\_Bibliotecas\\_PRELIMINAR\\_Pandemia\\_COVID\\_2020-1.pdf](https://www.aguia.usp.br/wp-content/uploads/2020/08/Diretrizes_Bibliotecas_PRELIMINAR_Pandemia_COVID_2020-1.pdf)> Acesso em: 11 nov 20.

**FEBAB.Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas - CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias.** 2020. Disponível em:<<http://www.febab.org.br/cbbu/wp-content/uploads/2020/05/Recomenda%C3%A7%C3%A5o-14-de-maio-1.pdf>> Acesso em: 30 jul 20.

**FECHINE, D. Faculdades se adaptam ao ensino EAD na pandemia:** ‘difícil de lidar, mas possível’, diz professora na PB. G1- TV Cabo branco- TV Paraíba, Paraíba, 16 maio 20. Disponível em: <<https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2020/05/16/faculdades-se-adaptam-ao-ensino-ead-na-pandemia-dificil-de-lidar-mas-possivel-diz-professora-na-pb.ghtml>> Acesso em: 10 jun 20.

**FILHA, Mara Helena Forny Mattos; DE BARROS CIANCONI, Regina.** Bibliotecas na educação a distância: caso do Consórcio CEDERJ. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 20, n. 1, p. 129-138, 2010. Disponível em:<<https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008849/981c4a78118772bb6efb7f6a0ce688ea>> Acesso em: 04 jul 20.

**GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa.** Construção de conceitos no campo da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 1, p. 0-0, 1998.

**GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório Jean Varvakis.** Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, 2002. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907>> Acesso em: 03 jul 20.

**GIL, A. C. Metodologia do ensino superior.** São Paulo:Atlas,1997. 121 p.  
**GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da.** A mediação da informação pelas Bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa**, v. 20, n. 3, p. 145-156, 2010. Disponível em:<<https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000009586/8dc57016b8cab2655351a8b1588a119d/>> Acesso em: 26 jun 20.

**GRAVAS, D. MOTODA, E.** Cresce o número de trabalhadores que ganham no máximo um salário-mínimo. Estadão, São Paulo, 03 março de 2020. Disponível em:<<https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2020/02/03/cresce-numero-de-trabalhadores-que-ganham-no-maximo-um-salario-minimo.htm>> Acesso em: 18 jul 20.

**HAYASHI, Carmino; DOS SANTOS SOEIRA, Fernando; CUSTÓDIO, Fernanda Rodrigues.** Análise sobre as Políticas Públicas na Educação a Distância no Brasil. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 2, p. 79, 2020. Disponível em : <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7342186>> Acesso em: 04 jul 20.  
IBCT

**KOBASHI, Nair Yumiko et al.** A função da terminologia na construção do objeto da Ciência da Informação. **DataGramZero–Revista de Ciência da Informação**, v. 2, n. 2, 2001.

**KOCHHANN, L.** Pós- pandemia: especialistas projetam ensino superior do futuro. Desafios da educação. Grupo A, 22 abr 20. Editech. Disponível em: <

<https://desafiosdaeducacao.grupoa.com.br/ensino-superior-futuro-coronavirus/> Acesso em: 10 jun 20.

KOTLER, P., KEVIN, L.K., **Administração de marketing**.15<sup>a</sup> ed. Tradução de Sonia Midori Yamamoto. São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil,2018.

LAKATOS, E. M., MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 7<sup>a</sup> ed. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

LEAL, Regina Barros. Planejamento de ensino: peculiaridades significativas. **Revista Iberoamericana de Educación**, v. 37, n. 3, p. 1-6, 2005. Disponível em: <[http://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/20151120085e192557998842081d4dacf/Leal\\_-\\_Planejamento\\_de\\_Esino.pdf](http://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/20151120085e192557998842081d4dacf/Leal_-_Planejamento_de_Esino.pdf)> Acesso em: 11 jul 20.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais:(r) evolução? **Ciência da Informação**, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200003&script=sci_arttext)> Acesso em: 28 set 2019.

LIMA, Valéria Vernaschi. Espiral construtivista: uma metodologia ativa de ensino-aprendizagem. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 21, p. 421-434, 2016. Disponível em: <<https://www.scielosp.org/article/icse/2017.v21n61/421-434/>> Acesso em: 14 jul 20.

LOGAN, R.K. **O que é informação?** A propagação da organização na bioesfera, na simbólosfera, na tecnosfera e econosfera. Tradução de Adriana Braga. Rio de Janeiro:Contraponto:PUC-Rio,2012. 274 p.

MACHADO, Juliana Brandão. COVID-19 e “EAD”: desafios para o trabalho docente. Disponível em: <[https://moodle-ead.unipampa.edu.br/pluginfile.php/77157/mod\\_resource/content/1/Covid-19%20e%20EAD\\_juliana\\_15%2005.pdf](https://moodle-ead.unipampa.edu.br/pluginfile.php/77157/mod_resource/content/1/Covid-19%20e%20EAD_juliana_15%2005.pdf)> Acesso em: 04 jul 20.

MACIEL, A. C., MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 11, Florianópolis, 2000. Anais... Florianópolis, 2000. Disponível em: <[https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais\\_anterior/XI-SNBU/Dados/TrabLiv/t033.pdf](https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/XI-SNBU/Dados/TrabLiv/t033.pdf)> Acesso em: 13 jul 20.

MANGUEL, A. **A biblioteca à noite**. Tradução de Samuel Titan Jr. São Paulo: Companhia das Letras,2006. 301 p.

MANIFESTO IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 1994. In: Os Serviços da Biblioteca Pública. Diretrizes da IFLA / UNESCO. Lisboa: Caminho, 2003. p.117-120.

MARCHIORI, Patricia Zeni. " Ciberteca" ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-1.pdf>> Acesso em: 28 set 2019.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Universidade e informação**: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância: uma questão ainda não resolvida. 2000. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/991>> Acesso em: 03 jul 20.

OBATA, Regina Keiko. Biblioteca interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **R. bras. Bibliotecon. Doc.**, São Paulo, Nova Série, v. 1, n. 1, p. 91-103, 1999. Disponível em: <[https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002174/4196d8cd42c022b249b5a858c49593\\_34/](https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002174/4196d8cd42c022b249b5a858c49593_34/)> Acesso em: 02 jul 20.

PENNA, P. M. M. et al. Biossegurança: uma revisão. **Arquivos do Instituto Biológico**, v. 77, n. 3, p. 555-465, 2010. Disponível em: <[https://www.academia.edu/download/53057796/ARTIGO\\_Biosseguranca..pdf](https://www.academia.edu/download/53057796/ARTIGO_Biosseguranca..pdf)> Acesso em: 31 ago 20.

PIAZZI, P. **Inteligência em concursos**: manual de instruções do cérebro para concursa e vestibulandos. São Paulo: Editora Aleph, 2015.2018 p.

PIMENTA, Jussara Santos. Pavilhão Mourisco": biblioteca e educação em Cecília Meireles. **24ª REUNIÃO ANUAL DA ANPED**, 2001. Disponível em: <[http://www.anped.org.br/sites/default/files/gt02\\_01.pdf](http://www.anped.org.br/sites/default/files/gt02_01.pdf)> Acesso em: 02 jul 20.

PIRES, Daniele Cristina Gonçalves Brene; DA SILVA, José Fernando Modesto. Repositório digital: Dspace como uma ferramenta de gestão da informação em escritórios de advocacia. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB**. 2013. p. 5402-5421. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002437308.pdf>> Acesso em: 30 set 20.

PRITCHARD, Sarah M. **Planejamento de bibliotecas digitais: definições e decisões**. 2014. Acesso em 24 set. 2019 <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/18131/PLANNING%20DIGITAL%20LIBRARIES.pdf>>

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p. 157-179, 2013. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/147/14726166009.pdf>> Acesso em: 26 jun 20.

RAUTER, André; BENATO, Karina. Visualização da informação aplicada à estratégia competitiva de uma Instituição Educacional. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, n. 3, p. 107, 2006. Disponível em: <<http://www.gepros.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/download/125/87>> Acesso em: 30 jun 20.

SCHETTINO-SOUZA, M. **Educação Superior a Distância**: experiências e contribuições. Belo Horizonte: CEAD/UFOP,2006. 102 p.

SERRA, Liliana Giusti. PALETTA, Francisco Carlos SEGUNDO, José Eduardo Santarém. **Biblioteca digital e o livro eletrônico acesso e apropriação da informação na era digital**. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327031961\\_BIBLIOTECA\\_DIGITAL\\_E\\_O\\_LIV](https://www.researchgate.net/publication/327031961_BIBLIOTECA_DIGITAL_E_O_LIV)>

[RO ELETRONICO ACESSO E APROPRIACAO DA INFORMACAO NA ERA DIGITAL](#)> Acesso em: 26 set 2019.

SILVA, Salete. Aprendizagem ativa. **Revista Ensino. Editora Segmento. Edição**, v. 257, 2013. Disponível em: <<http://marcusgarcia.com.br/wp-content/uploads/2018/02/Forma%C3%A7%C3%A3o-Docente-Compet%C3%A3ncias-dos-Professores-Aprendizagem-Ativa.pdf>> Acesso em: 14 jul 20.

SILVEIRA, Lúcia da; SANTOS, Gildenir Carolino; BUENO, Claudia Oliveira de Moura. **Dez boas práticas para portais de periódicos**. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/208697>> Acesso em: 31 ago 20.

SPUDEIT, DANIELA. Elaboração do plano de ensino e do plano de aula. **Rio de Janeiro**, 2014. Disponível em: <<http://www.biblioteca.unirio.br/cchs/eb/ELABORAODOPLANODEENSINOEDOPLANODEAULA.pdf>> Acesso em: 11 jul 20.

SUAIDEN, Emir José. **A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 2, p.52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/252>>. Acesso em: 26 set. 2019.

TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Documentação, produção e recuperação da informação. **Seminário Serviços de Informação em Museus**, p. 147-158, 2016.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação**. Brasília: ABDF, v. 1, p. 73-92, 1982. Disponível em: <[https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2011/06/pdf\\_f220a35953\\_0017357.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_f220a35953_0017357.pdf)> Acesso em: 13 jul 20.

TAROUCO, Liane Margarida Rockenbach; SCHMITT, Marcelo Augusto Rauh. Adaptação de metadados para Repositórios de Objetos de Aprendizagem. **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 8, n. 2, 2010. Disponível em: <<https://www.seer.ufrgs.br/renote/article/view/15225>> Acesso em: 8 jun 20.

Três casos de Fake News que geraram guerras e conflitos ao redor do mundo. <<https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/bbc/2018/04/25/tres-casos-de-fake-news-que-geraram-guerras-e-conflitos-no-mundo.htm>>. Acesso em 25 de jun de 20

VALENTE, José Armando. Aprendizagem Ativa no Ensino Superior: a proposta da sala de aula invertida. **Depto. de Multimeios, Nied e GGTE-Unicamp & Ced-PucSP**, 2013. Disponível em: <<https://maiza.com.br/wp-content/uploads/2017/04/Sala-de-aula-invertida.pdf>> Acesso em; 14 jul 20.

VITORIANO, Márcia Cristina de Carvalho Pazin; LIMA, Vânia Mara Alves. Repositórios digitais sustentáveis: o projeto eletromemória. **Anais...**, 2017. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002879467.pdf>> Acesso em 30 set 2019.

VIEIRA, Ronaldo. Introdução à teoria geral da biblioteconomia. Rio de Janeiro: Editora

Interciênciac, 2014. 305 pg.

ZAFALON, Zaira-Regina. Biblioteca digital X Biblioteca virtual: aspectos norteadores para proposta de implantação em uma IES. 2004. Disponível em:<<http://eprints.rclis.org/15352/1/-20SNBU%20-%20Biblioteca%20digital%20x%20Biblioteca%20virtual.pdf>> Acesso em: 12 jul 20.

WINCK, M.F. et al. O desenvolvimento das competências de líderes globais: Uma abordagem baseada nos estudos de global mindset leadership. **Internext**, v. 11, n. 2, p. 35-48, 2016. Disponível em: <<https://internext.espm.br/internext/article/view/340/275>> Acesso em: 20 jul 20.