

Izabel Lima dos Santos  
Kalline Yasmin Soares Feitosa  
Thalita Natasha Ferreira Damasceno  
**Organizadoras**

# **Bibliotecas Universitárias** estudos e experiências



Biblioteca universitária



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

---

B477 Bibliotecas universitárias: estudos e experiências.

Bibliotecas universitárias [livro eletrônico] : estudos e experiências. / Izabel Lima dos Santos, Kalline Yasmin Soares Feitosa, Thalita Natasha Ferreira Damasceno (Organização); Jackson Sousa Serra (Diagramação). – Fortaleza, CE, 2022.  
375 f. : il. color.

ISBN: 978-65-00-56657-4.

Coletânea elaborada no âmbito do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC).

1. Bibliotecas Universitárias – Brasil. 2. Bibliotecas Universitárias – Administração. 3. Bibliotecas Universitárias – Serviços. 4. Bibliotecas Universitárias – Produtos. I. Santos, Izabel Lima dos. II. Feitosa, Kalline Yasmin Soares. III. Damasceno, Thalita Natasha Ferreira. IV. Serra, Jackson Sousa.

---

CDD 027.781

Ficha catalográfica elaborada por Izabel Lima dos Santos (CRB 3- 1339)

# 9 Novas práticas de educação de usuários em bibliotecas universitárias a partir da pandemia de covid-19

relato de experiência na Biblioteca Central do Campus do Pici

**Isabela da Rocha Nascimento**<sup>48</sup>

**Marina Alves de Mendonça**<sup>49</sup>

**Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos**<sup>50</sup>

**Raquel da Silva Nascimento**<sup>51</sup>

---

<sup>48</sup> Bibliotecária na Universidade Federal do Ceará. Diretora da Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos. Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará.

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5054369883330786>

<sup>49</sup> Bibliotecária na Universidade Federal do Ceará. Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba.

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6601995603316823>

<sup>50</sup> Bibliotecário na Universidade Federal do Ceará. Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba.

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1946724751658685>

<sup>51</sup> Bibliotecária na Universidade Federal do Ceará. Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará.

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0622675581983149>

# 1 Introdução

A pandemia de COVID-19 é um daqueles pontos de ruptura que marcam a história da humanidade, tal como a descoberta do fogo, a invenção da imprensa, a Revolução Industrial, o advento da internet, dentre outros. Tais acontecimentos permitem um salto na evolução e sobrevivência da humanidade, transformando todas as esferas da organização social, como a educação, a ciência, o meio ambiente, a política e as relações de trabalho (SANTOS, 2020).

A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo vírus Sars-CoV-2, popularmente conhecido como o novo coronavírus, apresentando-se nos humanos contaminados desde uma forma assintomática ou por sintomas respiratórios mais graves, que podem levar o indivíduo ao óbito. Devido à sua rápida proliferação, a COVID-19 sobrecarrega rapidamente as estruturas hospitalares das cidades, causando exaustão na equipe médica e acabando precipitadamente com os suprimentos de medicação e equipamentos para o tratamento da população.

Para conter a circulação do vírus, as organizações de saúde e os governos recomendam medidas como o *lockdown*, a quarentena, o

isolamento e o distanciamento social. A imprensa internacional usa o termo em inglês lockdown para referir-se a todas as medidas de isolamento social adotadas pelos países na pandemia. É necessário o entendimento dessas medidas no contexto brasileiro, conforme explanado por Aquino et al. (2020) e o Glossário do distanciamento social publicado pela Fundação Oswaldo Cruz (2020):

- a) *lockdown*: medida mais rigorosa para restringir a circulação das pessoas e evitar a propagação do vírus, com a proibição de que as pessoas saiam de suas casas, exceto para atividades consideradas essenciais, como a compra de suprimentos básicos e uso de serviços hospitalares;
- b) quarentena: consiste em separar e restringir a circulação de pessoas que foram ou podem ter sido expostas a doenças contagiosas;
- c) isolamento: ação de separar as pessoas doentes daquelas que não estão contaminadas. O termo também tem sido usado para referir-se à prática de ficar em casa, evitando o contato com outras pessoas; e
- d) distanciamento social: medidas para diminuir as interações entre as pessoas em uma comunidade, por exemplo, fechamento de escolas, cancelamento de

eventos, distanciamento mínimo em filas. Inclui também evitar sair de casa sem necessidade.

A adoção dessas medidas para a contenção da pandemia de COVID-19 levou escolas e Instituições de Ensino Superior (IES) a cancelarem suas aulas e fecharem provisoriamente seus setores administrativos, adotando ações como o ensino remoto e o home office, com base na Lei nº 13.979 (BRASIL, 2020a) e na Portaria do Ministério da Educação nº 343 52 (BRASIL, 2020b). Durante a pandemia, as IES deveriam atuar sob o regime do Ensino Remoto Emergencial (ERE), ofertando alternativas de ensino remotas, síncronas e assíncronas (BRASIL, 2020b). Um relatório da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura aponta que mais de 1,5 bilhão de estudantes, em 191 países, estão sem aulas presenciais em suas escolas e universidades (UNESCO, 2020).

Sendo a biblioteca parte integrante das instituições educacionais, também deveria adaptar suas atividades tradicionais para essa nova dinâmica, com seus profissionais sendo movidos inicialmente pelo contexto caótico de pandemia, mas entendendo-o como oportunidade para a ressignificação e a experimentação de novas práticas profissionais. Especificamente as bibliotecas universitárias têm papel fundamental na promoção

---

<sup>52</sup> O Ministério da Educação publicou ao longo do ano outros documentos oficiais sobre o assunto, a saber: Portaria MEC nº 544, de 16 de junho de 2020; Lei nº 14.040, de 18 de agosto de 2020; Portaria MEC nº 1.030, de 1º de dezembro de 2020; Portaria MEC nº 1.038, de 7 de dezembro de 2020; Despacho de 9 de dezembro de 2020.

dos recursos informacionais para o ensino e aprendizagem e o apoio à pesquisa, através da implementação de programas de educação de usuários que desenvolvam habilidades relacionadas com a busca, localização, seleção, acesso e uso da informação técnico-científica (MELO *et al.*, 2014).

Este relato de experiência caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, que busca apresentar as novas práticas de educação de usuários desenvolvidas no contexto da pandemia de COVID-19 pela Biblioteca Central do Campus do Pici (BCCP) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Em um primeiro momento, fundamentamos teoricamente as práticas de educação de usuários em bibliotecas universitárias, refletindo sobre as possibilidades de inovação em uma área temática tradicional na literatura em Biblioteconomia e Ciência da Informação. A seguir, situamos o relato no contexto institucional da UFC, descrevendo as medidas adotadas na pandemia por seu Sistema de Bibliotecas. O terceiro momento apresenta as ações de educação de usuários desenvolvidas pela BCCP e os resultados alcançados.

## 2 Os objetivos da educação de usuários para as bibliotecas

Ao discorrer sobre o aspecto educacional embutido em ações que as bibliotecas podem oferecer a seus usuários, apresentamos como o termo “educação de usuários” vem sendo compreendido na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação e os direcionamentos destas ações que observamos em práticas mais recentes.

Primeiramente, em breve definição, o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia conceitua a educação de usuários como “[...] atividades concebidas com o objetivo de ensinar os usuários a utilizar os recursos informativos oferecidos pela biblioteca.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 142). Neste momento, podemos vislumbrar uma presença da biblioteca de modo ativo no processo de ensino, tendo o propósito de permitir aos usuários o desenvolvimento de sua aprendizagem através do acesso à informação.

Em estudo sobre o assunto na área, Belluzzo (2020, p. 14, grifo da autora) sintetiza que:

[...] no movimento em prol da **educação de usuários**, são abordados o desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados às necessidades, uso e comunicação da informação, **promovendo a interação do**

**usuários com a biblioteca como um todo, utilizando como principais norteadores as outras linhas de ação que envolvem os demais serviços-fim da biblioteca usuários.**

Portanto, entendemos a educação de usuários como pertencente a uma dimensão ampla dos objetivos aos quais estão voltados o fazer dos bibliotecários e a razão de ser da Biblioteca, tendo os usuários como peças centrais nesta relação, ao motivar as interações com os serviços da biblioteca. Evidencia-se que o fluxo de informações torna-se cada vez mais intenso e crescente, sendo preciso que as pessoas aprendam continuamente a lidar com fontes e ferramentas informacionais e que as bibliotecas reinventem meios dinâmicos para atuar nesse processo, auxiliando no desenvolvimento de conhecimentos e autonomia dos seus usuários.

Dias e Pires (2004, p. 38) complementam que a educação de usuário é: “[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação.”. Assim, ações com intuítos educacionais são coerentes com a função das bibliotecas, inserindo-as como algo permanente e duradouro. Nesse sentido, vemos esforços em planejar e desenvolver regularmente serviços como cursos, oficinas, treinamentos, produção de materiais instrucionais pensados em satisfazer as necessidades informacionais da comunidade atendida.

Ao traçar um histórico da evolução das práticas de educação de usuários no contexto da biblioteca, Campello (2009) expõe disposições mais tradicionais, como a origem estadunidense na década de 50, e tendências que surgiram ao longo dos anos e influenciaram a concepção do termo em seu viés de aprendizagem, como a competência em informação, o comportamento informacional e a mediação da informação. Nessas perspectivas contemporâneas, o caráter utilitário de coleções e fontes de informação se estendeu ao aproveitamento de variados recursos, metodologias e à importância da interpretação, do pensamento crítico, da aprendizagem ao longo da vida e da autonomia. Com isso, transformou-se também o espaço da biblioteca e a atuação dos bibliotecários ao aperfeiçoar suas próprias competências.

Segundo Mendonça et al. (2010), tal cenário de acentuado volume e circulação de informações, além da marcante presença e uso das tecnologias, vem tornando os usuários mais conscientes de suas capacidades e necessidades e exigentes quanto à qualidade com a qual esperam ser atendidos. Portanto, é preciso que as bibliotecas atuem de forma ativa no contexto em que estão inseridas e assumam sua função educacional ao se relacionar com esta comunidade, acompanhando e entendendo quais as suas demandas informacionais e, assim, procurando solucioná-las de forma eficiente. Em vista desses

aspectos, observamos o empenho das bibliotecas em participar das progressivas transformações que vivenciamos na sociedade, especialmente no que tange ao uso das tecnologias digitais da informação e comunicação e suas aplicações nas práticas e serviços informacionais a serem oferecidos aos seus usuários.

Compreendemos que os objetivos das bibliotecas na educação de usuários devem seguir as mudanças da sociedade para se manterem relevantes perante as múltiplas demandas informacionais da comunidade de usuários, fundamentadas no caráter educacional que existe no papel do bibliotecário. Pensando no campo educacional e no ambiente das bibliotecas universitárias, surge uma inquietação em contribuir, da melhor maneira, para a trajetória acadêmica da comunidade, que possui suas particularidades e necessidades próprias. Ademais, no atual período de isolamento causado pela pandemia de COVID-19, presenciemos uma atípica realidade na qual se fez necessário que as bibliotecas buscassem novas soluções e adaptações para a continuidade do atendimento à comunidade.

### 3 Campo de pesquisa: o Sistema de Bibliotecas da UFC e a Biblioteca Central do Campus do Pici

O Sistema de Bibliotecas da UFC é coordenado pela Biblioteca Universitária e composto por 20 unidades, sendo 15 bibliotecas em Fortaleza e cinco no interior do Estado, relacionadas no Quadro 1.

**Quadro 1** - Bibliotecas da UFC

<b>SIGLA</b>	<b>BIBLIOTECA</b>
<i>Campus do Pici</i>	
BCCP	Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos
BCF	Biblioteca do Curso de Física Prof. Josué Mendes Filho
BCM	Biblioteca do Curso de Matemática
BPGE	Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia Prof. Expedito José de Sá Parente
BPGEA	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola
BICA	Biblioteca do Instituto de Cultura e Arte
<i>Campus do Benfica</i>	
BCH	Biblioteca de Ciências Humanas
BCCE	Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira
BCA	Biblioteca do Curso de Arquitetura
BMAUC	Biblioteca do Museu de Arte Floriano Teixeira

BFD	Biblioteca da Faculdade de Direito
BFEAAC	Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
BPGEC	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Professor Ari de Sá Cavalcante
<i>Campus do Porangabuçu</i>	
BCS	Biblioteca de Ciências da Saúde Professor Jurandir Marães Picanço
Labomar	
BICM	Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar Dr. Rui Simões de Menezes
<i>Campi do Interior do Estado</i>	
BCCR	Biblioteca do <i>Campus</i> de Crateús
BCR	Biblioteca do <i>Campus</i> de Russas
BCQ	Biblioteca do <i>Campus</i> de Quixadá
BMS	Biblioteca de Medicina de Sobral
BCSO	Biblioteca do <i>Campus</i> de Sobral

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

O Sistema de Bibliotecas da UFC tem por missão:

Organizar, preservar e disseminar a informação para a produção do conhecimento, dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade Federal do Ceará, possibilitando o crescimento e o desenvolvimento da Instituição e da sociedade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2011]).

Tal missão ressalta a importância das bibliotecas universitárias nas instituições de ensino

superior no tocante à formação e desenvolvimento de ensino, pesquisa e extensão no âmbito técnico-científico.

Como parte integrante do Sistema de Bibliotecas da UFC, a Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos (BCCP) tem origem que remonta ao ano de 1957, quando foi instalada a Biblioteca Central, subordinada à Reitoria e com origem na reunião dos acervos das escolas superiores, estaduais e particulares, que foram sendo incorporadas e/ou agregadas à Universidade Federal do Ceará e traziam consigo suas respectivas bibliotecas (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2011]).

Em 1969, a Biblioteca Central foi extinta, com a criação do Serviço de Bibliografia e Documentação (SBD), quando todo o seu acervo bibliográfico foi disperso e distribuído em bibliotecas setoriais de diversas áreas. Nesse período, foram instaladas 17 bibliotecas setoriais na UFC, pertencentes às unidades de ensino que surgiram após a criação da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2011]).

Com a implantação da Reforma Universitária, em 1972, e a instituição dos centros universitários, teve início a fusão de bibliotecas de áreas correlatas, em decorrência da extinção de alguns institutos de pesquisa, como os de Antropologia, Medicina Preventiva, Meteorologia, Tecnologia Rural e o de

bibliotecas centralizado, tendência em voga à época. No entanto, apenas alguns acervos foram reunidos, como os de Química, Biologia, Geociências e Engenharia (1976 e 1978), e posteriormente o de Ciências Agrárias (1981), os quais iriam constituir a denominada Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT), denominação utilizada desde a década de 80 (SANTOS, 2011).

Em 2016, com a expansão do acervo a partir da chegada de novos cursos ao Campus do Pici, a BCT passa a denominar-se Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos. Atualmente, a BCCP atende diretamente a 41 cursos de graduação (bacharelado e licenciatura) e 35 cursos de pós-graduação *stricto sensu*, e ainda a cursos de pós-graduação *lato sensu*, nas áreas temáticas das seguintes unidades acadêmicas da UFC localizadas no Campus do Pici: Centro de Ciências (CC); Centro de Ciências Agrárias (CCA); Centro de Tecnologia (CT); Instituto de Cultura e Arte (ICA); Instituto de Educação Física e Esportes (IEFES); e Instituto UFC Virtual. Assim, a BCCP possui uma comunidade usuária bastante expressiva, sendo esta responsável por um dos maiores acervos, volumes de atendimento e utilização de serviços das bibliotecas da UFC.

Entretanto, vale ressaltar que, no contexto em que se encontra a saúde pública, recomenda-se evitar aglomerações de pessoas para minimizar o contágio do vírus, distanciando o usuário dos espaços físicos

das unidades de informação. Sem dúvida, a pandemia de COVID19 impacta o fazer bibliotecário, impondo a necessidade urgente de reconfigurar a oferta de serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas, inclusive as universitárias. Até mesmo serviços tradicionais, como a circulação de materiais, carecem de alterações para não se tornarem vetores de transmissão, em vista do manuseio e transporte nos processos de empréstimos e devoluções de livros. Nesta lógica, as bibliotecas universitárias empenham-se na adaptação e intensificação de serviços à distância, tais como: canais de atendimento online, acervos digitais, divulgação de informações científicas em redes sociais etc.

A Biblioteca Universitária da UFC incluiu em seu *site* uma página temporária intitulada "Quarentena com a Biblioteca", reunindo as principais ações desenvolvidas e serviços ofertados nesse período de quarentena e prevenção da COVID-19, com o objetivo de facilitar o acesso às informações pelos usuários. Podem ser mencionados: parcerias com editoras para disponibilização de livros eletrônicos; prorrogação de prazos para a devolução de materiais emprestados; quarentena de materiais devolvidos antes de serem disponibilizados novamente para empréstimo a outros usuários; suspensão da cobrança de multas; recebimentos financeiros somente através da Guia de Recolhimento da União (GRU); cadastro *online* dos usuários;

agendamento para atendimento presencial e para a utilização de salões de estudo; ações culturais através de transmissões ao vivo; criação de conta no *WhatsApp* da Biblioteca Universitária para atendimento.

Em julho de 2020, seguindo o movimento da Universidade para a retomada de atividades, a Direção da Biblioteca Universitária divulgou o “Plano de Retomada das Atividades Presenciais”, com o objetivo de estabelecer novos parâmetros e rotinas administrativas nas bibliotecas. As recomendações contidas no documento têm como base as diretrizes elaboradas por instituições nacionais e internacionais, tais como a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) e a Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental da UFC (UFC INFRA).

É nesse contexto que a Seção de Atendimento ao Usuário (SAU) da BCCP passa, então, a realizar grande parte de suas atividades de forma remota, a exemplo das orientações de normalização bibliográfica, processos de homologação de diplomas e a disponibilização de trabalhos acadêmicos no Repositório Institucional. A seção é a responsável pelo desenvolvimento de ações de educação de usuários, como treinamentos, cursos e auxílio à pesquisa, e necessitava adotar novas práticas no cenário pandêmico.

Destarte, mudanças necessárias no sentido de maior alcance e autonomia de usuários, anteriormente adiadas ou mesmo realizadas de modo bastante pontual, catalisam-se em prol de atender de forma urgente as demandas da comunidade acadêmica. Isto é, as ações de educação de usuários, majoritariamente presenciais, passam por adaptações com o intuito não somente de cumprir a importante função educativa/instrucional, mas também de aproximar a biblioteca de seu público num contexto socialmente fragilizado.

Nessa perspectiva, a SAU/BCCP passa a explorar as potencialidades das ações de educação de usuários de forma remota, conforme descreveremos a seguir, tendo em vista que a criação e o uso das tecnologias surgem sempre atrelados a uma demanda social (CASTELLS, 2005). As mudanças estão acontecendo, as bibliotecas vêm adaptando-se e estudando como explorar as possibilidades desta modalidade, para ir além das adaptações e inovar através de novos serviços na mediação da informação científica.

## **4 O relato de experiência**

Seguindo as orientações do MEC para as IES, a SAU/BCCP passou a desenvolver duas modalidades remotas de educação de usuários: minicursos e

treinamentos. Para a realização dos minicursos, os bibliotecários da Seção reuniram-se para definição dos temas a serem abordados, plataforma e metodologia a serem utilizadas. Houve também a participação em cursos voltados para realização de aulas remotas: design instrucional, design de apresentações e coordenação de cursos *online*.

Os minicursos são ofertados na plataforma Google Classroom (ou Google Sala de Aula), em turmas periódicas e planejados seguindo as premissas do design instrucional, com a elaboração de ementa, carga horária, conteúdo programático, fóruns de discussão, atividades e avaliação. O Google Classroom é um *software* para ambientes educacionais ofertado pelo gigante tecnológico Google. Compõe a suíte de aplicativos de fomento à área educacional da empresa, a Google for Education. Diniz *et al.* (2018, p. 3) explanam sobre as funcionalidades da plataforma:

[...] é possível no Google Classroom criar turmas, partilhar documentos, propor tarefas e promover discussões. De forma simples e intuitiva, o docente consegue organizar suas aulas em formato de tópicos, tendo a possibilidade de compartilhar documentos, áudios, vídeos, links e uma infinidade de possibilidades. Além disso, é possível criar notas de avisos, atividades que permitem a correção, nota e feedback. [...] Sua interface é semelhante a uma rede social, onde de forma lúdica o estudante consegue visualizar todo o conteúdo de forma ágil. Há ainda a possibilidade de acesso via smartphone através do site e do aplicativo disponibilizado para Android e IOS.

Sendo a UFC instituição usuária da suíte Google for Education, a equipe de bibliotecários da SAU optou na escolha do Google Classroom para a oferta de seus minicursos *online*. Antes do lançamento das turmas foram criadas salas de aulas internas na plataforma, para o uso teste dos instrutores, de modo que estes passassem a conhecer melhor a ferramenta e organizar o minicurso no ambiente de forma estruturada.

Em 2020, foram ofertadas 8 turmas de 5 minicursos *online*: Citações em trabalhos acadêmicos, Elaboração de referências, Apresentação de artigos, Pesquisa bibliográfica e Pesquisa escolar, cujas ementas, carga horária e quantidade de participantes são apresentadas no Quadro 2. A participação nos cursos era aberta tanto à comunidade interna da UFC quanto à comunidade externa, inclusive de outros estados do país.

**Quadro 2** - Minicursos *online* ofertados no ano 2020

<b>MINICURSO</b>	<b>EMENTA</b>	<b>TUR MAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>	<b>PARTICIP ANTES</b>
Citação em trabalhos acadêmicos	Normalização. ABNT. Normalização de trabalhos acadêmicos. NBRs Documentação. NBR 10520-2002 - Citações em Documentos. Tipos de citações. Localização das citações. Sistemas de chamada de citações. Notas de rodapé. Citação e plágio. Normalização na Universidade Federal do Ceará.	2	10h	339
Elaboração de referências	Normalização. ABNT. Normalização de trabalhos acadêmicos. NBR 6023 -Referências - Elaboração Elementos da referência. Localização da referência. Regras gerais de apresentação. Modelos de referências. Transcrição de elementos. Ordenação das referências. Normalização na Universidade Federal do Ceará.	3	15h	553

Apresentação de artigos	Escrita e Publicação de artigos. ABNT. Normalização de trabalhos acadêmicos. ABNT NBR 6022: 2018 - Informação e Documentação -Artigo em publicação periódica técnica e/ou científica -Apresentação. Estrutura, elementos e regras gerais de apresentação de artigos.	1	10h	109
Pesquisa bibliográfica	A pesquisa bibliográfica na pesquisa científica. Passos da pesquisa bibliográfica: formulação do problema; delimitação do campo; levantamento bibliográfico; localização e obtenção das fontes; leitura e análise das fontes; síntese; e redação do texto.	1	20h	44

Pesquisa escolar: metodologia e fontes de informação	Construtivismo, letramento e competência em informação. Metodologia científica. Pesquisa escolar. Trabalhos escolares e plágio. Fontes de informação. Ambientes digitais para pesquisa. Bibliotecas, arquivos e museus virtuais.	1	20h	40
<b>Total de participantes</b>				<b>1.085</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa.

O primeiro minicurso ofertado, em maio de 2020, foi o de Citação em Trabalhos Acadêmicos, tendo como principal meio de divulgação as redes sociais da BCCP e o site da Biblioteca da Universitária. No mesmo mês, devido à alta demanda para realização do minicurso, foi ofertada uma segunda turma.

Nos meses de junho e julho, foram realizados os minicursos sobre elaboração de referências; em outubro, o minicurso sobre apresentação de artigos; e por fim, iniciando em outubro e finalizando em novembro foram promovidos os minicursos Pesquisa escolar: metodologia e fontes de informação e Pesquisa bibliográfica.

Ao final de cada minicurso foi disponibilizado para a turma um formulário de avaliação. Conforme Nascimento e Santos (2019, p. 25), é necessário que

as bibliotecas desenvolvam atividades “[...] bem planejadas e articuladas que favoreçam a interação e a instrução de seus usuários para o uso e acesso das ferramentas e/ou recursos por ela disponibilizados, aprendizado que o acompanhará por todos os anos de sua formação.”. Tendo em vista a urgência no contexto pandêmico do desenvolvimento da ação, assim como seu caráter pioneiro na BCCP, achou-se necessário identificar deficiências que contribuíssem para a melhoria das próximas turmas.

A educação de usuários visa ao desenvolvimento de competência em informação na comunidade acadêmica, inserindo a biblioteca e os recursos informacionais disponíveis como elementos fundamentais para a resolução de problemas no dia a dia, contribuindo no desenvolvimento da aprendizagem. Nesse respeito, os alunos cursistas relatam:

“O curso foi super produtivo, muitas coisas que eu ainda não conhecia foram abordadas e acredito que serão muito importantes para o meu futuro profissional.”

“Adorei o conteúdo abordado pelo minicurso, super importante para minha formação acadêmica e profissional.”

“O curso foi bem direto, explicativo, e didático. Serviu de bastante aprendizado para utilizar na minha reta final do curso, nas citações em projetos de pesquisa e TCC.”

“O curso, sem dúvida, foi muito importante para a minha formação acadêmica. Com certeza irei aplicar os conhecimentos adquiridos.”

“Gostei muito, será bastante útil para mim, em especial no desenvolvimento [do] meu projeto de pesquisa da minha monografia e dentre outros trabalhos acadêmicos ao longo do curso.”

“O conteúdo é muito necessário para minha vida acadêmica, além disso foi muito bem ministrado, os materiais foram acessíveis, as dúvidas foram muito bem recebidas, logo tenho confiança agora de pôr em prática tudo que foi abordado. Agradeço por dedicarem tempo e empenho em passar esses ensinamentos valiosos. Muito obrigado!”

“O minicurso é bastante relevante, sobretudo para aqueles que estão em contato constante com a escrita de trabalhos como artigos, monografias, dissertações e teses. Assim, parablenizo a iniciativa dos que elaboraram esse minicurso e reitero a importância desse tema para a comunidade acadêmica.”

Cada minicurso foi desenvolvido por dois bibliotecários da SAU, responsáveis pela produção do conteúdo programático, material dos cursistas, elaboração e correção das atividades de avaliação, assim como pela tutoria da turma, com a criação e o acompanhamento dos fóruns, fomentando discussões e a explicação de dúvidas. Os comentários a seguir corroboram sobre o papel do tutor no minicurso:

“O minicurso abordou de maneira satisfatória e muito didática a temática objetivada. Gostaria ainda de elogiar os bibliotecários que o

ministraram, pois o tempo todo demonstraram estar dispostos a tirar dúvidas, se atentando sempre a esclarecer estas com exemplos. E ainda, a ótima qualidade do material apresentado. Agradeço a oportunidade e todo o esforço envolvido!”

“Gostei muito do curso, pois a abordagem foi um pouco diferente nas disciplinas de trabalhos acadêmicos que já fiz. A riqueza de exemplos foi muito boa. Penso que isso aconteceu devido, principalmente, pela formação acadêmica das pessoas que organizaram o curso. O tira dúvidas foi muito importante para esclarecimentos de muitos questionamentos que temos ao fazer um trabalho acadêmico, no que se refere a citação de trabalhos.”

“O curso foi uma excelente oportunidade. Gostei da apresentação dos tutores nos slides. O material foi bem elaborado. Teve muito suporte dos tutores com os esclarecimentos das dúvidas durante o curso.”

É papel dos bibliotecários colaborar para que os usuários usufruam de forma apropriada e em potencial todos os serviços e produtos que lhes são oferecidos, de forma que eles possam utilizar adequadamente os recursos em seu processo de aprendizagem, independentemente do formato ou meio em que a informação se apresente (NASCIMENTO; SANTOS, 2019).

Notamos que, no desenvolvimento do curso, ao elaborar atividades, ao criar fóruns, incentivar a participação e comentar respostas, o bibliotecário tutor está participando ativamente do processo de

educação de usuários, exercendo um papel pedagógico que encoraja uma construção colaborativa entre os cursistas. Deve-se destacar também a competência tecnológica envolvida no processo, pois notou-se que alguns alunos dos minicursos não possuíam o pleno domínio das tecnologias, tendo dificuldades quanto ao acesso e uso do Google Classroom.

A preparação dos materiais didáticos é um momento em que se deve pensar na abordagem do conteúdo, mas também na forma em como o participante irá receber as informações ali apresentadas, devendo ser o material bem estruturado e didático. Os materiais foram avaliados de forma positiva pelos participantes, que comentaram:

“O material disponibilizado foi muito bem elaborado, sucinto e objetivo com links de sites que ajudaram a complementar minha aprendizagem. Parabéns pelo minicurso!”

“Agradeço por todos os conhecimentos agregados. Os slides são muito ricos de informações e os links e as recomendações de leituras complementam mais ainda.”

“Sempre tudo ótimo! Obrigado pelo material e pelo conteúdo, os slides servem sempre como consulta e neles há sempre ótimas sugestões de leitura, os cursos estão sendo bem úteis!”

“Parabéns! Os conteúdos foram abordados de forma simples e direta o que facilitou muito a compreensão, mas o que mais se destaca são os exemplos que foram apresentados de forma bastante clara. Continuem assim!”

“O curso possui um material muito completo e didático, me fez sanar dúvidas que eu tinha e, com certeza, vai ser de total valia para as minhas produções. Parabéns pela bela iniciativa.”

Apesar da qualidade do conteúdo, dentre as sugestões apresentadas nas respostas dos cursistas, destacamos:

“Só senti falta de aulas por vídeo, mas os slides estavam bons.”

“Uma sugestão é apresentar uns vídeos de complementos de cada módulo, ajudaria mais a fixação dos conteúdos.”

Os cursistas apontaram a necessidade de variar os materiais, com o uso de vídeos, animações, sons, infográficos. São recursos que permitem momentos lúdicos, criando um ambiente virtual de aprendizagem ainda mais dinâmico. Ademais, a partir dos feedbacks dos participantes através do formulário de avaliação enviado ao final de cada minicurso, pode-se avaliar a necessidade de adaptações/melhorias no material/conteúdo apresentado, para as próximas turmas.

Convém destacar, ainda, o trabalho colaborativo da equipe de bibliotecários, que no intuito de apresentar material de qualidade, após a elaboração do conteúdo e apresentações, dispunham-se a compartilhar o material para sugestões e revisão dos demais colegas, possibilitando contribuições que enriqueceram os materiais disponibilizados.

A oferta de minicursos teve início em consequência da necessidade de adaptação dos serviços ao contexto que estamos vivenciando, em que precisamos distanciar-nos fisicamente a fim de preservar vidas. Dutra (2020, p. 3) observa que as bibliotecas universitárias enfrentam com coragem e criatividade os desafios que surgiram com a pandemia, repensando “[...] suas práticas e funções, reinventando sua forma de se relacionar com a sua comunidade e com o mundo.”. Buscou-se adaptar os conteúdos que anteriormente eram apresentados em treinamentos de forma presencial, para este modelo de ensino assíncrono, e que teve resultado satisfatório na avaliação da maioria dos participantes:

“Parabéns aos envolvidos nesse processo, tudo de muita qualidade, desde os professores aos materiais, muito obrigada. Abraços e até a próxima. Se cuidem.”

“Passando apenas para agradecer por todas as informações que nos compartilharam, estava tudo muito bem organizado e de forma didática. Parabéns!”

“Gostaria de agradecer aos professores do curso que foram bastante eficazes, com o material apresentado, bem como atenciosos, com as perguntas dos participantes. Agradecimento extensivo a UFC, por ter expandido esta oportunidade para além de suas paredes e de seu corpo discente.”

“Gostaria de agradecer a disponibilidade de vocês e a oportunidade por este aprendizado num momento tão difícil.”

Como comentado anteriormente, além dos minicursos *online* também foram realizados treinamentos através de videoconferência. No segundo semestre de 2020, com a aprovação do Plano Pedagógico de Emergência (PPE) pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) - documento em que foram apresentados mecanismos para o retorno gradual às atividades acadêmicas e para a conclusão do semestre letivo 2020.1 - foi estipulada a data de 20 de julho de 2020 para a continuidade do semestre interrompido pela pandemia em formato remoto e a retomada das demandas de treinamentos solicitados por docentes de cursos de graduação e pós-graduação da UFC.

Em agosto de 2020, a equipe da SAU/BCCP promoveu a divulgação, em redes sociais e no site da Biblioteca Universitária, dos treinamentos ofertados para o semestre que poderiam ser solicitados pelos docentes dos cursos que são atendidos pela Biblioteca para as suas turmas.

**Figura 1** - Banner de divulgação de treinamentos

**TREINAMENTOS ON-LINE**  
disponíveis para agendamento

- ✓ Normalização de trabalhos acadêmicos
- ✓ Apresentação de citações
- ✓ Elaboração de referências
- ✓ Artigo em publicação periódica
- ✓ Repositório institucional
- ✓ Livros eletrônicos
- ✓ Portal de Periódicos CAPES

Contatos:  
☎ (85) 3366 9515  
✉ atendimentobccp@ufc.br

UFC  
Biblioteca Universitária  
BCCP

Ilustração de uma pessoa sentada em uma cadeira de escritório, trabalhando em um laptop que exibe uma reunião de vídeo.

**Fonte:** Dados da pesquisa.

A partir do recebimento das demandas, por e-mail ou *WhatsApp*, os solicitantes eram informados sobre a possibilidade de treinamento em dois formatos: no formato de videoconferência, através do Google Meet, ou no formato de minicurso, como àqueles que vinham sendo realizados no Google Sala de Aula. Todos os solicitantes optaram pela realização

treinamento de modo síncrono, por videoconferência, com a opção de disponibilização da gravação para a turma, a fim de contemplar os discentes que não puderam acompanhar o treinamento ao vivo.

De agosto a novembro de 2020, foram realizados pela equipe da SAU/BCCP 13 (treze) treinamentos por meio de videoconferência, alcançando 327 discentes de cursos atendidos pela BCCP. No Quadro 3, apresentamos os treinamentos ministrados, bem como a unidade acadêmica dos participantes.

**Quadro 3** - Treinamentos realizados por videoconferência

<b>TREINAMENTO MINISTRADO</b>	<b>UNIDADE ACADÊMICA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Descobrimo a biblioteca + ABNT NBR 14724	Centro de Ciências	35
ABNT NBR 10520 e ABNT NBR 6023	Centro de Ciências	36
Descobrimo a Biblioteca + Portal de Periódicos CAPES	Centro de Tecnologia	40
ABNT NBR 14724 e ABNT NBR 10520	Centro de Ciências Agrárias	15
ABNT NBR 6023 e Gerenciadores de referências	Centro de Ciências Agrárias	14
ABNT NBR 14724 e ABNT NBR 10520	Instituto de Cultura e Arte	15

Descobrimo a Biblioteca	Centro de Tecnologia	30
Gerenciadores de referências	Instituto de Cultura e Arte	10
Portal de Periódicos CAPES	Centro de Tecnologia	30
ABNT NBR 14724 e ABNT NBR 10520	Centro de Ciências Agrárias	46
ABNT NBR 6023	Centro de Ciências Agrárias	25
Portal de Periódicos CAPES	Instituto de Cultura e Arte	17
<b>Total de participantes</b>		<b>327</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Os treinamentos solicitados pelos servidores docentes para suas turmas de graduação e/ou pós-graduação foram sobre as normas de informação e documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas, sobre os serviços da Biblioteca Universitária através do treinamento “Descobrimo a Biblioteca”, gerenciadores de referências e Portal de Periódicos Capes.

A oferta de capacitações pela BCCP na modalidade à distância para os discentes, através das diversas ferramentas tecnológicas, deve permanecer mesmo após o período pandêmico, considerando os benefícios dessa forma de ensino. Espera-se que, com a adaptação ao ensino na modalidade à distância, e a inserção da Biblioteca nesse contexto, cada vez mais usuários possam ser capacitados quanto aos serviços e conteúdos relevantes para sua formação acadêmica.

## 5 Considerações finais

Para além do ocasional isolamento social imposto pela pandemia de COVID-19, o relato de experiência aponta que a educação de usuários a distância tornou-se uma realidade, movida por um contexto em que as instituições educacionais e suas bibliotecas necessitaram continuar a desenvolver suas tradicionais atividades.

Vivemos hoje na expectativa da vacinação global, mas as transformações advindas com a pandemia de COVID-2019 se estenderão em todos os campos sociais. Não queremos impor uma visão otimista face às milhares de mortes causadas pela doença. Na realidade, tornou-se ainda mais evidente a importância da informação como pilar da sociedade contemporânea, frente ao negacionismo e às *fake news*, ressaltando o papel da biblioteca no desenvolvimento de ações de educação de usuários, sejam presenciais ou à distância.

Especialmente, destaca-se o potencial da biblioteca universitária na rápida adaptabilidade da prestação de serviços na modalidade remota, assegurando à comunidade acadêmica a participação em atividades que, anteriormente, aconteciam apenas de forma presencial. A educação de usuários permite aproximar a comunidade usuária da biblioteca, de seus serviços e dos recursos informacionais nos contextos acadêmico e científico.

Compartilhamos esse relato de experiência como exemplo para que outras bibliotecas propaguem as ideias apresentadas e sigam identificando demandas, fazendo parcerias com professores, construindo ferramentas de acesso à informação e intensificando capacitações e treinamentos, cujo objetivo visa à melhoria no processo de busca e uso da informação científica.

## Referências

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de Bibliotecários em escolas de ensino básico**. 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-7UUPJ> Y. Acesso em: 17 fev. 2021.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Belém, Portugal: Imprensa Nacional, 2005.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004.

DINIZ, Rafael Henrique Nogueira et al. Utilizando o Google Classroom como ferramenta educacional: percepções e potenciais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA, 24., 2018, Florianópolis. [Anais...]. Florianópolis: ABED, 2018. Disponível em: <http://www.abed.org.br/hotsite/24-ciaed/pt/anais/>. Acesso em: 26 set. 2022.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss. Editorial dossiê "bibliotecas universitárias e Covid-19: a ressignificação das práticas e funções de nossas bibliotecas". **RevIU: Revista Informação & Universidade**, [s. l.], v. 2, n. esp. Dossiê Covid-19, p. 1-3, 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/42/26>. Acesso em 3 maio 2021.

EMANUELLI, Gisela Biacchi. Atração e refração na educação a distância: constatações sobre o isolacionismo e a evasão do aluno. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Florianópolis, v. 4, n. 2, p. 205-218, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://stat.ijie.incubadora.ufsc.br/index.php/gual/article/view/954>. Acesso em: 25 abr. 2021.

GOMES, Karina Regis; ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth Baltar Carneiro de. Estágio supervisionado nos cursos de Biblioteconomia da Região Nordeste. **Biblionline**, João Pessoa, v. 1, n. 2, jul./dez. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/articloe/view/582>. Acesso em: 20 fev. 2021.

MORAN, José. Metodologias ativas para uma aprendizagem mais profunda. In: BACICH, Lilian; MORAN, José (org.). **Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática**. Porto Alegre: Penso, 2018. p. 1-25.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Tradução: Tarcisio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

SANTOS, Izabel Lima dos. Elaborando material instrucional em bibliotecas universitárias: uma proposta multidisciplinar. **Páginas a&b: Arquivos e Bibliotecas**, 3ª série, n. 10, p. 60-70, 2018. Disponível em:

<http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeab/article/view/5047>. Acesso em: 21 fev. 2021.

SANTOS, R. N. R. dos. A Ciência em tempos de pandemia. *Revista Informação em Cultura*, [S.l.], v. 2, n. 2, p. p. 05–06, 2020. DOI:

10.21708/issn2674-6549.v2i2a10132.2020.

Disponível em:

<https://periodicos.ufersa.edu.br/ric/article/view/10132>. Acesso em: 30 set. 2022.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. **Informe ENSP**, 22 de abr. 2020. Disponível em:

<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/41170>.

Acesso em: 01 maio 2021.

MELO, Ana Cristina Azevedo Ursulino et al. **Ações de usuários no Sistema de Bibliotecas da UFC**: rumo á competência em informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. [Anais eletrônicos]... Belo Horizonte, 2014. Disponível em:

<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wpcontent/uploads/trabalhos/121-1741.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2021.

MENDONÇA, Marina Alves de et al. **Biblioteca pra quê te quero?**: uma proposta de educação de usuários na Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. [Anais eletrônicos]. Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/548>. Acesso: 19 fev. 2021.

NASCIMENTO, Angilene Santos; SANTOS, Luiz Carlos Pereira dos. A importância da educação de usuários nas bibliotecas. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 2, n. 1, p. 24- 35, 2019. Disponível em: <https://aplicacoes.ifs.edu.br/periodicos/index.php/fontesdocumentais/article/view/425/343>. Acesso em: 3 maio 2021.

SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **A qualidade no atendimento prestado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC**: foco no serviço de circulação de materiais. 2011. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

UNESCO. **Metade dos alunos fora da escola não tem computador em casa**. 2020. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/04/1711192>. Acesso em: 20 fev. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Sobre a Biblioteca Universitária: histórico.** Fortaleza: UFC, [2011]. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/sobre-a-biblioteca-universitaria/historico-do-sbu/>. Acesso em: 26 set. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Missão, Visão e Valores.** Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, [2011]. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/sobre-a-biblioteca-universitaria/missao-visao-e-valores/> Acesso em: 19 fev. 2021.