

**Atuação  
informacional  
bibliotecária  
durante a  
pandemia  
da covid-19:  
o caso da  
Biblioteca da  
Faculdade  
Senac Maringá  
(Senac Paraná)**

5

## Elisio Custodio Brentan Junior

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL); especialista em Tecnologias na Aprendizagem pelo Centro Universitário Senac (Senac/SP) e mestrando no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UEL (PPGCI-UEL). Bibliotecário na Faculdade Senac Maringá (Senac /PR).

**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/9112167264841101>

**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-7122-9994>

**E-mail:** [elisio.brentan@pr.senac.br](mailto:elisio.brentan@pr.senac.br)

## RESUMO

A presente pesquisa aborda a importância das ações e dos serviços bibliotecários oferecidos remotamente durante a pandemia da covid-19. O estudo originou-se dos serviços ofertados por uma biblioteca multinível, localizada no noroeste do estado do Paraná, vinculada a uma rede de bibliotecas paranaense. O objetivo da pesquisa foi descritivo, constituindo-se como um estudo de natureza básica, cujo delineamento foi o bibliográfico e documental, contando com uma abordagem qualitativa para a realização da análise dos dados coletados. Observou-se a oferta de serviços como: levantamento informacional (bibliográfico); curadoria informacional; instrução quanto ao reconhecimento de uma fonte de informação e à adoção de tecnologias de informação e comunicação pertencentes ao Microsoft Office 365, em especial o Sway; assim como ferramentas que reúnem e direcionam *links*, como o Linktr.ee. Salienta e demonstra o conceito de biblioteca como espaço plural de aprendizagem e construção de novos conhecimentos.

**Palavras-chave:** bibliotecas multiníveis; serviços informacionais; covid-19; Biblioteca da Faculdade Senac Maringá; Senac/PR.

## ABSTRACT

This research addresses the importance of library actions and services offered remotely during the COVID-19 pandemic. The study originated from the services offered by a multilevel library located in the Northwest of the State of Paraná, which is linked to a library network in the same State. The objective of the

research was descriptive, established as a study of basic nature, whose outlining was bibliographic and documentary, relying on a qualitative approach to carry out the analysis of the collected data. There was the offer of services such as information survey (bibliographic); information curation; instruction on the recognition of an information source and the adoption of information and communication technologies pertaining to Microsoft Office 365, especially Sway; as well as tools that gather and target links, such as Linktr.ee. It stresses and demonstrates the concept of library as a plural space for learning and building new knowledge.

**Keywords:** multilevel libraries; information services; covid-19; Library of Senac Maringá Faculty; Senac/PR.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde que o primeiro caso do novo coronavírus foi registrado, em dezembro de 2019, em território chinês (CHINA..., 2020), os olhos do mundo se voltaram para a evolução do que, até então, era tido como um surto. Já no segundo mês, quando inúmeros países haviam confirmado casos em seus territórios, no dia 26 de fevereiro de 2020, o Brasil teve seu primeiro caso confirmado do novo coronavírus, de um cidadão que havia viajado a trabalho para a Itália, no início daquele mês (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020).

O presente estudo tem como objetivo a descrição das ações empreendidas por algumas Unidades que compõem a Rede de Bibliotecas do Senac/PR, durante o período da pandemia do novo coronavírus (agente causador da covid-19). A pesquisa é de natureza básica, com delineamento bibliográfico e documental, e a abordagem adotada para a análise dos dados foi a qualitativa.

A varredura bibliográfica e documental foi realizada em bases como: Google Acadêmico e Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). Analisou-se especialmente o dossiê “Bibliotecas universitárias e covid-19: a ressignificação das práticas e funções de nossas bibliotecas” (v. 2), da *Revista Informação & Universidade* (RevIU), da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), vinculada à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (Febab).

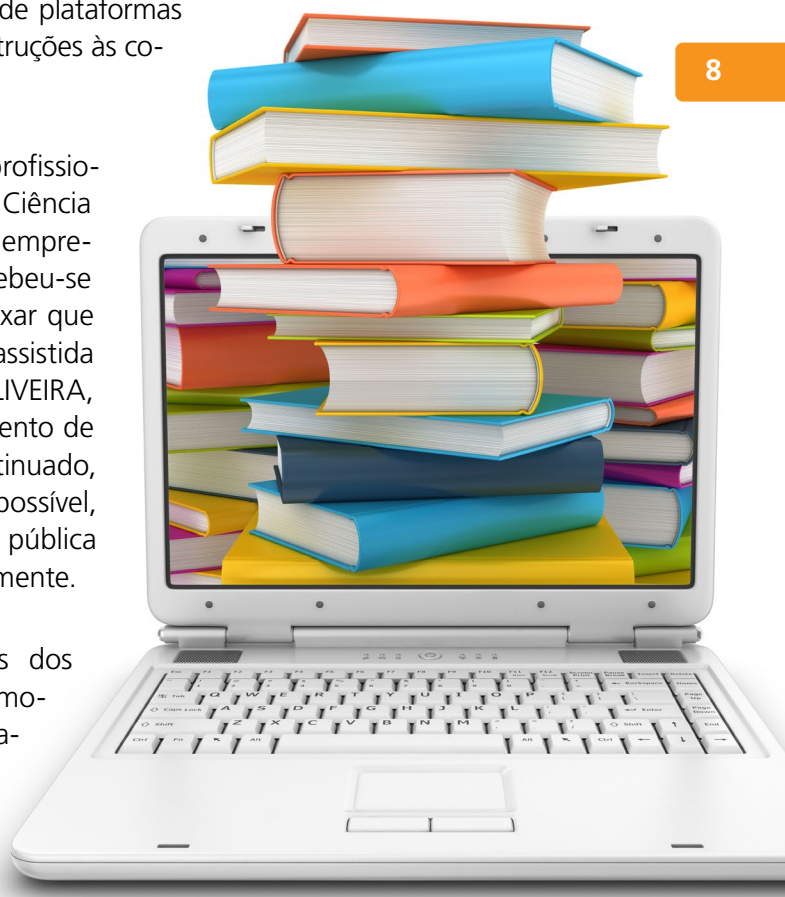
Ao longo do estudo, serão abordados os impactos da covid-19 na Rede de Bibliotecas do Senac/PR, especialmente na Faculdade Senac Maringá, as alterações percebidas na oferta e demanda dos serviços (do físico ao digital), além da exploração de novos caminhos para levar a informação até nossas respectivas comunidades usuárias. Serão abordadas, também, as ferramentas adotadas em meio ao processo, além das ações empreendidas para incentivar o uso de nossos acervos digitais, os quais também serão relatados.

## 2 ATUAÇÃO INFORMACIONAL: SERVIÇOS E FERRAMENTAS UTILIZADAS

A atuação informacional das unidades de informação – em especial, das bibliotecas –, no período da pandemia da covid-19, possibilitou que houvesse uma corrida em prol de um movimento que já vinha ocorrendo, de modo gradativo, desde a implantação de *On-line Public Access Catalog* (OPAC) ou, em uma tradução livre para o português, “Catálogos de Acesso Aberto”. Os serviços começaram a fazer uso de plataformas digitais, com a oferta de cursos e instruções às comunidades usuárias de tal espaço.

Assim como em relatos de outros profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação acerca das ações empreendidas durante a pandemia, percebeu-se uma elevada motivação em não deixar que a comunidade usuária ficasse desassistida (SARTORI; DEBASTIANI; HANDKE; OLIVEIRA, 2020), mas, sim, que o desenvolvimento de serviços informacionais fosse continuado, da forma mais amena e adequada possível, considerando o contexto de saúde pública que se passou a enfrentar hodiernamente.

A seguir, serão abordados alguns dos serviços informacionais levados remotamente até a comunidade de interagentes da Faculdade Senac Maringá (Senac/PR). Alguns dos serviços relatados foram os seguintes: levantamento informacional;



curadoria informacional; combate à desinformação e às notícias falsas (*fake news*); e algumas ferramentas utilizadas em meio ao processo, sendo elas: o Microsoft Sway e o Linktr.ee.

## 2.1 Levantamento informacional

O serviço de levantamento informacional (comumente conhecido como “levantamento bibliográfico”), que, de acordo com o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, é equivalente à “busca retrospectiva, pesquisa bibliográfica, pesquisa documentária” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 223), é um dos serviços mais conhecidos dentre os oferecidos por bibliotecas e bibliotecários em todo o mundo.

Foi denominado de “levantamento informacional” por abarcar uma imensidão de conteúdos, extrapolando até mesmo os limites bibliográficos. Suas dimensões atualmente são ainda mais plurais e diversas do que quando foi concebido, e isso foi impulsionado, em grande parte, por conta dos serviços de descoberta<sup>1</sup>.

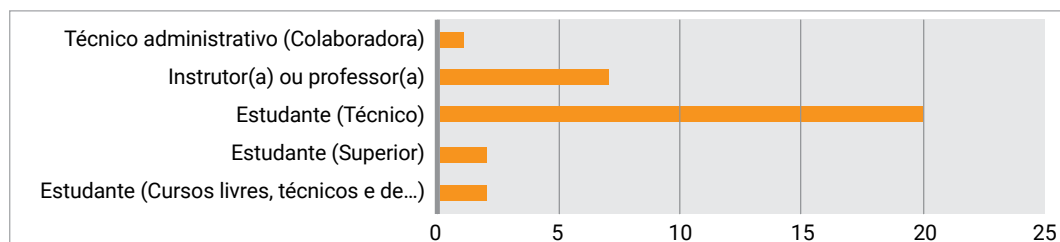
Em uma coleta de dados realizada com 32 interagentes da Faculdade Senac Maringá de diversos níveis educacionais, no período de 14 de abril a 3 de novembro de 2020, foi possível identificar dados referentes aos perfis dos solicitantes e aos conteúdos que pesquisavam. Dentre algumas das variáveis, encontram-se: a) categorias de interagentes que mais solicitaram o levantamento informacional; b) escolaridade dos solicitantes; c) recorte geográfico preferido; d) idiomas mais solicitados; e) conhecimento sobre o assunto; e f) quantidade de referências solicitadas.

a) Categorias de interagentes que mais solicitaram o levantamento informacional

Ao analisar as categorias de usuários que mais solicitaram o serviço de levantamento informacional, foi possível observar uma alta demanda dos estudantes dos cursos Técnicos, principalmente do curso Técnico em Enfermagem. Considerando a situação de saúde pública (pandemia) e os estudantes vinculados à área de Saúde, é possível inferir o incentivo docente no uso de tal serviço, além das necessidades de conteúdos mais específicos para o desenvolvimento de seus trabalhos.

As categorias que mais solicitaram tal serviço foram, respectivamente: 1. Estudantes – Técnico (com 62,5%); 2. Instrutores ou professores (com 21,8%); e 3. Estudantes de cursos livres e superiores (com 6,2% cada), como é possível observar no **Gráfico 1**, a seguir.

**Gráfico 1 – Categorias de interagentes que mais solicitaram o levantamento informacional**



Fonte: elaborado pelo autor.

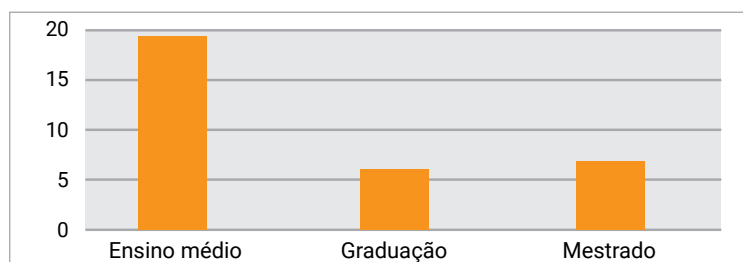
Nota: dados oriundos da demanda do serviço.

## b) Escolaridade dos solicitantes

Com relação à escolaridade dos solicitantes do serviço, foi possível observar que, em sua maioria (59,3%), dizia respeito a estudantes com ensino médio completo, sendo seguidos por aqueles com graduação (21,8%) e, posteriormente, instrutores/docentes com mestrado (18,7%).

10

**Gráfico 2 – Escolaridade**



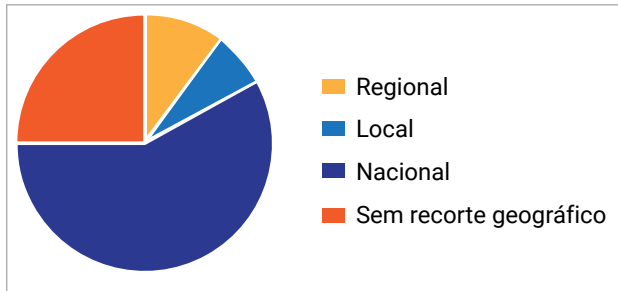
Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: dados oriundos da demanda do serviço.

## c) Recorte geográfico preferido

No que se refere ao recorte geográfico das solicitações, observou-se uma maior priorização do escopo nacional (59,3%), seguida pela não delimitação geográfica – ou sem recorte geográfico (25%) – e, por último, como preferência, regional (9,3%) e local (6,2%). O recorte geográfico demonstrou forte relação com a preferência idiomática dos interagentes, como será possível observar a seguir.

Gráfico 3 – Recorte geográfico da pesquisa



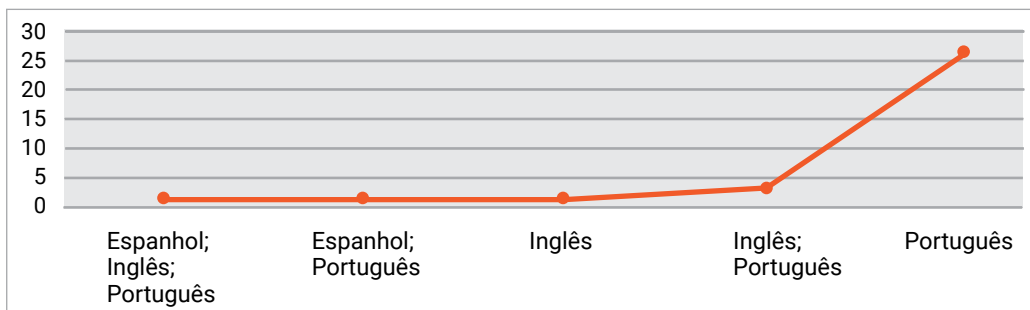
Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: dados oriundos da demanda do serviço.

#### d) Idiomas mais solicitados

Quando os interagentes chegavam no momento de selecionar o idioma, era possível, por intermédio do questionário, selecionar um ou mais idiomas. O mais procurado foi o idioma vernáculo: português (81,2%); em seguida, os idiomas inglês e português (9,3%); e as demais combinações totalizaram 3,1% cada.

Gráfico 4 – Idiomas mais solicitados



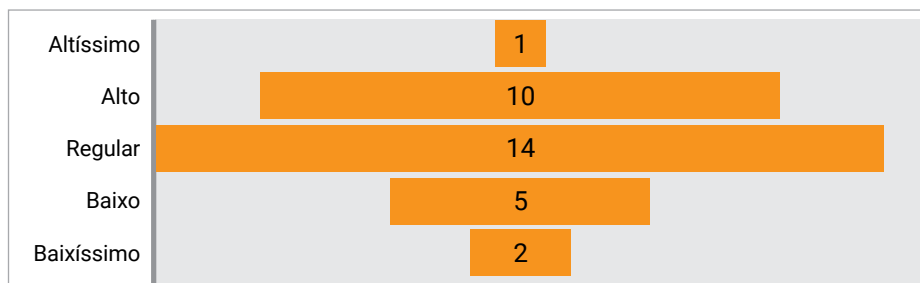
Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: dados oriundos da demanda do serviço.

#### e) Conhecimento sobre o assunto

No que tange ao conhecimento sobre o assunto pesquisado, a maior parte dos solicitantes disse acreditar que possui conhecimento regular (43,7%); enquanto uma parcela notória demonstrou segurança ao apontar alto conhecimento da temática (31,2%); seguidos por aqueles menos seguros ou com baixo conhecimento (15,6%). Apenas 6,2% diziam possuir um conhecimento baixíssimo; e 3,1% alegavam contar com altíssimo conhecimento sobre o tema solicitado para o levantamento. Posteriormente, verificou-se também a quantidade de bibliografias desejadas pelos solicitantes.

Gráfico 5 – Conhecimento sobre o assunto



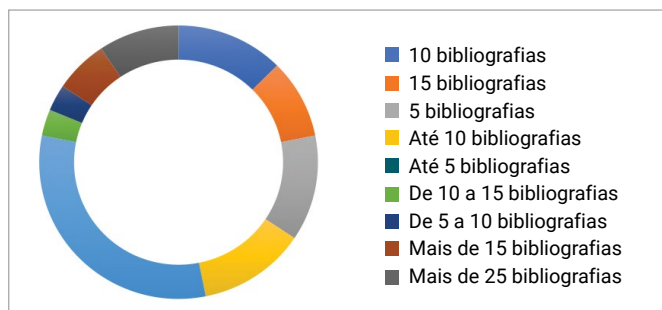
Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: dados oriundos da demanda do serviço.

#### f) Quantidade de referências solicitadas

Analisando a quantidade de bibliografias solicitada, observou-se que a maioria buscava em torno de 5 (46,8%); 10 (25%); e entre 15 e mais de 25 bibliografias (18,7%). Dessa forma, percebe-se que as solicitações podem ter como objetivo a resolução de questões, atividades e trabalhos propostos em salas de aula; além dos instrutores, que buscam conteúdos adicionais para o preparo de suas aulas.

Gráfico 6 – Quantidade de referências solicitadas



Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: dados oriundos da demanda do serviço.

Dessa forma, foi possível observar a importância do levantamento informacional no contexto da atuação remota da biblioteca. Observou-se, inicialmente, uma resistência na utilização de materiais informacionais digitais. Contudo, diante da impossibilidade de utilização dos materiais físicos comumente ofertados pela biblioteca, houve maior adesão aos materiais digitais. Além disso, o levantamento informacional possibilitou uma gama ampliada de tipologias informacionais aos estudantes, como: literatura cinzenta, artigos de periódicos atualizados e, ainda, o conforto da realização da solicitação dos materiais em suas próprias residências.



## 2.2 Curadoria informacional

Além do levantamento informacional, um dos serviços realizados foi o de Disseminação Seletiva da Informação (DSI). Consiste, de modo geral, no envio de conteúdos informacionais personalizados a um usuário ou grupo de usuários da mesma especialidade. Nastri (1986) enxergou algumas vantagens na promoção desse serviço. Dentre elas, destacam-se: a) para o usuário, que irá receber informações atualizadas de seu campo de atuação, otimizando seu tempo de busca; e b) para a instituição, que, em se tratando de ensino e pesquisa, terá seus resultados aprimorados com a oferta desse serviço.

No contexto da oferta de serviços da Faculdade Senac Maringá (Senac/PR), buscou-se realizar uma curadoria de informações que fossem pertinentes à comunidade usuária. A primeira edição do informativo foi denominada “Dicas de Leitura”, enquanto as demais receberam o nome “Dicas Informacionais”. Buscou-se, então, fazer uso das habilidades em pesquisa para a realização da curadoria, que, em um primeiro momento, foi encaminhada por meio do Microsoft PowerPoint para a fruição dos interagentes.

Figura 1 – Capa da curadoria informacional “Dicas de Leitura” no Microsoft PowerPoint



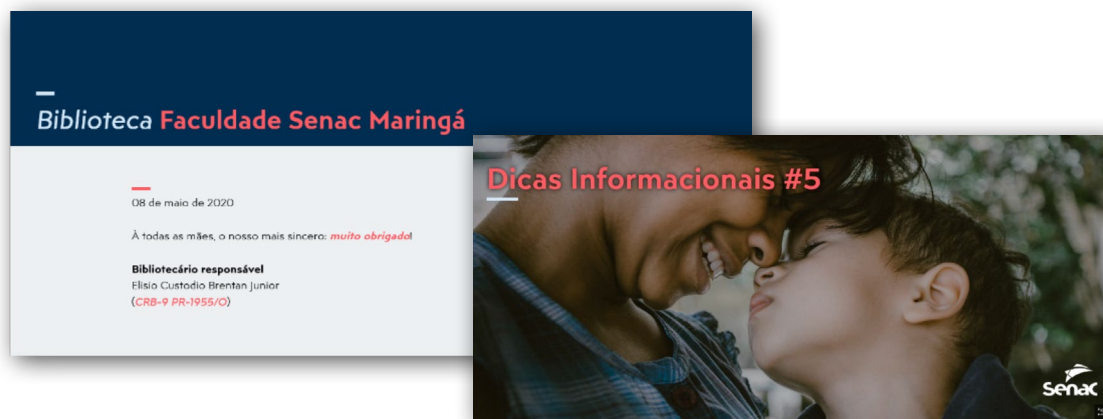
Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: elaborado para a oferta do serviço.

Posteriormente, foram analisadas algumas ferramentas mais adequadas para o envio dos resultados da curadoria informacional aos clientes da referida Unidade. A solução encontrada ficou a cargo do Microsoft Sway. De acordo com a própria marca, configura-se como um aplicativo que “[...] facilita a criação e o compartilhamento de relatórios interativos, histórias pessoais, apresentações e muito mais” (MICROSOFT, 202-).

Na **Figura 2**, a seguir, é possível ver um pouco das “Dicas Informativas” já sendo apresentadas no aplicativo Microsoft Sway.

**Figura 2 – “Dicas Informativas” no Microsoft Sway**



Fonte: Senac Maringá (2020).

Nota: curadoria informacional ofertada aos interagentes da Faculdade Senac Maringá no Dias das Mães (2020).

A curadoria informacional buscou abordar temas que fossem pertinentes ao contexto da Unidade em questão. Os temas mais trabalhados giraram em torno das áreas de Gestão, Gastronomia, Saúde e Tecnologia. A seguir, na **Figura 3**, é possível conferir uma *wordcloud* em que constam todos os temas abordados. Cada edição da curadoria abordou os temas que constam na *wordcloud*, enquanto a periodicidade do serviço foi alterada de semanal (quando iniciou) para mensal (quando foi interrompida). O serviço durou enquanto a biblioteca esteve com seu atendimento presencial suspenso e, infelizmente, teve de ser interrompido pela existência de outras demandas da unidade de informação.

**Figura 3 – Assuntos abordados na curadoria informacional**



Fonte: WordItOut.

Nota: dados do serviço, *wordcloud* gerada pelo site WordItOut.

A oferta do serviço de curadoria informacional, por meio de habilidades e conhecimentos biblioteconômicos, possibilitou que informações autênticas e verificáveis chegassem até a comunidade usuária da Faculdade Senac Maringá. A veiculação dessas informações se deu mediante o envio de mensagens por *e-mail* do bibliotecário a instrutores, professores, técnico-administrativos e estudantes do ensino superior. Para os estudantes dos cursos Técnicos e de Aprendizagem, os instrutores tiveram um papel fundamental de encaminhar aos alunos e alunas as informações enviadas pela biblioteca.

Aqui, torna-se imprescindível destacar a pluralidade do ecossistema educacional do Senac no Paraná, em especial, da Faculdade Senac Maringá. Nosso público configura-se como extremamente heterogêneo, uma vez que são abarcados estudantes dos mais diversos níveis educacionais, a saber: Aprendizagem Profissional Comercial, cursos livres, cursos de aperfeiçoamento, cursos Técnicos e curso superior.

Em algumas Unidades, é possível até encontrar estudantes do ensino médio integrado ao curso técnico, demonstrando que os ambientes pedagógicos permitem uma interação entre diferentes níveis de aprendizagem, com troca de informações, experiências e construção de novos conhecimentos entre os estudantes. Diante desse ecossistema infoeducacional plural, acredita-se que a biblioteca da Faculdade Senac Maringá possa ser caracterizada como uma biblioteca multinível, tipologia esta que ainda carece de mais estudos que a caracterizem adequadamente.

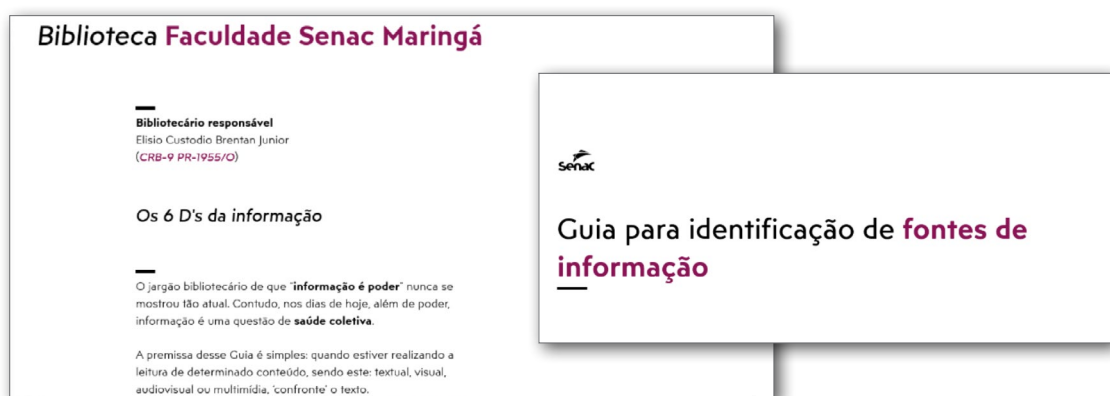
## **2.3 Combate à desinformação e às notícias falsas (*fake news*)**

Em uma pesquisa desenvolvida por Scheufele e Krause (2019) sobre o impacto da desinformação e das notícias falsas a respeito do campo científico, os autores lembram que a *misinformation* (ou informação má, ruim) pode ser encarada como uma notícia incorreta, possivelmente por acidente; enquanto o termo desinformação é visto como um tipo de informação ruim, porém, gerada e compartilhada de modo intencional. Gelfert, ao analisar e pesquisar o conceito de *fake news*, ressalta também se tratar de um tipo de desinformação e define o conceito como: “[...] a apresentação deliberada de alegações (normalmente) falsas ou enganosas como notícias, em que

as alegações são enganosas por definição” (GELFERT, 2018, p. 108, tradução nossa).

Tendo em vista a preocupação com o contexto e a propagação dos mais diversos tipos de desinformação, foi elaborado um guia de identificação de fontes de informação e compartilhado com os estudantes, com vistas a instigá-los a refletir no momento em que estivessem fruindo determinado conteúdo informacional. O guia foi elaborado com base na literatura da área de Informação e Comunicação acerca da temática e consistiu em seis questões que os estudantes deveriam responder ao se depararem com determinada fonte.

Figura 4 – Apresentação do guia para a comunidade usuária da Biblioteca da Faculdade Senac Maringá (Senac/PR)



Fonte: elaborado pelo autor.

Nota: elaborado para a oferta do serviço.

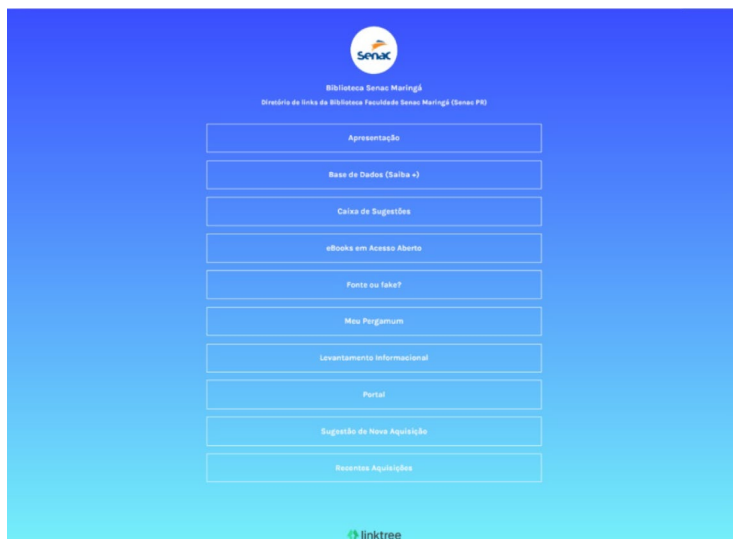
O guia foi denominado de “Os 6 Ds da informação” e as questões a serem feitas abarcavam: quem disse? (autoria); por que disse? (finalidade); onde disse? (lugar de publicação); o que disse? (conteúdo publicado); como disse? (abordagem); e quando disse? (data de publicação). O método foi concebido considerando a literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tendo como um de seus pilares o capítulo de Tomaél, Alcará e Silva (2016). Confira a seguir o detalhamento da proposta.

- **D1: Quem disse?** Nesta questão, encontra-se a preocupação com a autoria do conteúdo. Estimula-se que os integrantes verifiquem quem elaborou o material e se está sendo mencionado. Torna-se importante buscar o currículo de quem produziu o conteúdo, além de verificar a opinião de outros especialistas.

- **D2: Por que disse?** Este questionamento busca compreender por qual propósito foi produzido determinado conteúdo ou comunicação, uma vez que quem produz algo conta com uma finalidade, e localizar essa finalidade no material a ser analisado demonstra ser fundamental para compreendê-lo em sua totalidade.
- **D3: Onde disse?** Com a proposição desta pergunta, objetiva-se que os interagentes verifiquem o veículo pelo qual está sendo comunicada determinada informação. Portanto, ao verificar a qualidade do conteúdo, a pertinência de sua equipe editorial, os valores e os princípios editoriais também precisam ser considerados.
- **D4: O que disse?** Neste quesito, a ideia é que os interagentes possam ir a fundo nas proposições de quem elaborou determinado conteúdo, verificando a existência de fatos e a menção a outras fontes de informação, além da consulta a outros especialistas, menção a opiniões opostas, apresentação e construção argumentativa de quem elaborou determinado conteúdo informacional.
- **D5: Como disse?** Aqui se busca que os interagentes analisem a linguagem empregada para a disposição do conteúdo informacional. É uma linguagem formal? Quem elaborou o conteúdo preocupou-se em descrever factualmente os argumentos? Existe a exposição de algum preconceito em sua narrativa? Esses são alguns pontos a serem considerados nesta etapa do método.
- **D6: Quando disse?** Esta questão torna-se imprescindível em muitos aspectos. Por exemplo, na área de Saúde, descobertas acontecem constantemente, e, dessa forma, hipóteses inicialmente apontadas como verdades podem ser desconstruídas ao longo do tempo, ocorrendo também em diversas outras áreas, até mesmo na esfera social.

Ao passo que a biblioteca foi produzindo conteúdos para a sua comunidade de interagentes, surgiu a necessidade de se criar um espaço em que esses conteúdos pudessem estar reunidos e disponíveis aos seus clientes. Dessa forma, pensou-se na criação de um diretório de *links* em que tais conteúdos pudessem estar devidamente acessíveis ao seu público, e a ferramenta escolhida para essa finalidade foi o *site* Linktr.ee<sup>2</sup>.

Figura 5 – Perfil da biblioteca no Linktree.ee



Fonte: Senac Maringá.

Nota: diretório de *links* da biblioteca da Faculdade Senac Maringá (Senac/PR).

Com a implementação do diretório de *links*, foi possível também reunir serviços como o incentivo ao uso das bases de dados digitais assinadas pela Rede de Bibliotecas do Senac/PR, a saber: Biblioteca Digital Senac (*eBooks*) e a EBSCO (periódicos e demais tipologias informacionais), que serão mais detalhadamente apresentadas no tópico 3, a seguir.

### 3 AÇÕES DE INCENTIVO AO USO DAS BASES DE DADOS DIGITAIS

Diante da suspensão do empréstimo de materiais físicos e da necessidade de distanciamento físico, a Rede de Bibliotecas do Senac/PR – mais que nunca em sua história – iniciou um processo de incentivo massivo ao uso das bases de dados assinadas pela Instituição. São assinadas as seguintes bases de dados: Biblioteca Digital Senac e a EBSCO.

A Biblioteca Digital Senac (SENAC, 2020) conta com mais de mil títulos de *eBooks* distribuídos nas mais diversas áreas do conhecimento, abarcando desde as Ciências Exatas e Tecnologias até as áreas de Saúde e Hospitalidade, Gestão e diversas outras. Esse caráter plural confere à base a possibilidade de responder às necessidades de grande parte da comunidade usuária. Além disso, a base conta com um aplicativo que se encontra disponível nos sis-

temas Android e iOS, possibilitando a leitura oblíqua, ou seja, em qualquer ambiente, desde que o interagente conte com conexão de internet e um dispositivo em um dos sistemas citados.

Figura 6 – Apresentação das bases de dados digitais disponibilizadas aos interagentes



Fonte: Senac Maringá.

Nota: serviço prestado aos clientes da Faculdade Senac Maringá (Senac/PR).

Já a EBSCO (EBSCO, 2021) configura-se como uma das principais provedoras de bases de dados bibliográficas e informacionais da atualidade, entregando diversos serviços informacionais para bibliotecas e demais unidades de informação. Sendo uma base de dados, abarca importantes fontes de informação, como: Academic Search Ultimate; Art & Architecture Source; Business Source Ultimate; Humanities Source Ultimate; Sociology Source Ultimate; Applied Science and Technology Source Ultimate; The Belt and Road Initiative Reference Source; RILM Abstracts of Music Literature with Full Text; e Education Source.

Para incentivar a comunidade de interagentes a fazer uso da base, foram feitas instruções com a participação da figura do bibliotecário em aulas, abordando como é feito o acesso à base, além da apresentação das potencialidades de uso oferecidas pelas próprias bases. Percebe-se, ainda, uma preferência pelo suporte físico de informação, por meio de relatos de estudantes que questionavam quando a biblioteca deveria retornar seu atendimento presencial ou, até mesmo, dizendo que sentiam falta da possibilidade dos serviços presenciais ofertados pela Unidade.

Foram elaborados, também, materiais de apoio para a utilização das bases, sendo eles: o guia de acesso às bases e o material utilizado para a apresentação dos recursos oferecidos pelas bases

(como mostrado na **Figura 6**). A junção do uso de recursos mais dinâmicos de apresentação dos conteúdos textuais teve grande aceitação por parte da comunidade, uma vez que o visual adotado ficou claro e limpo, sem excesso de informações, além de trazer conteúdos com forte caráter prático, facilitando, assim, a sua aplicação por parte dos estudantes.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A diferença entre bom e ótimo se resume a isto: uma biblioteca que busca servir sua comunidade é boa, e uma biblioteca que busca inspirar sua comunidade a ser melhor a cada dia é ótima. Você pode amar uma boa biblioteca, mas você precisa de uma ótima biblioteca (LANKES, 2016, p. 115, tradução nossa).

Com o presente relato, buscou-se garantir ao leitor um panorama geral do desenvolvimento de serviços informacionais promovidos pela biblioteca da Faculdade Senac Maringá (Senac/PR) durante o ano de 2020, que foram fortemente influenciados pelo contexto de saúde pública, em especial pela pandemia da covid-19. Os serviços promovidos foram carinhosamente pensados para amenizar ou tornar este momento tão delicado em períodos de esperança, além de fazer que a desinformação pudesse ser evitada pela comunidade usuária da referida Instituição.

Observou-se que o levantamento informacional teve a adesão principal de agentes informacionais da área de Saúde, em especial do curso Técnico em Enfermagem, o que, por sua vez, pode ser justificado pelo contexto da pandemia da covid-19 – quando muitas informações sobre o novo coronavírus surgiram com rapidez, em um contexto de volumosa obsolescência informacional diante dos estudos publicados de modo contínuo durante esse período. Além disso, os estudantes e instrutores demonstraram grande aceitação do formulário de solicitação do serviço por sua praticidade de preenchimento e envio ao bibliotecário.

Outro importante momento da prestação dos serviços é a avaliação por parte de nossos interagentes. O *feedback* dos interagentes demonstra ser fundamental para a continuidade e o aprimoramento dos serviços prestados. Embora o retorno não seja constante, uma vez que muitos estudantes e instrutores contam com vidas bem atarefadas, grande parte dos *feedbacks* obtidos a partir do levantamento informacional foram positivos, como este interagente, que



retornou à biblioteca (por meio do formulário de avaliação) dizendo que: “*O material foi entregue antes do prazo pedido, a [sic] escolhe dos artigos foram excelentes, material extremamente proveitoso.*”

A curadoria informacional, embora não tenha tido muita adesão pela comunidade usuária, demonstrou a importância e o potencial bibliotecário no momento de busca, análise e seleção de informações que possam vir a ser pertinentes a sua comunidade, de acordo com a área de atuação. Da mesma forma, algumas ferramentas, como o Linktr.ee e grande parte das aplicações do Microsoft Office 365 – chama-se a atenção para o Sway –, podem ser de grande valia para o bibliotecário no momento de apresentação de conteúdos informacionais de forma mais dinâmica aos seus interagentes.

Outro serviço que pode ser explorado (quando pertinente) são os boletins informativos por *e-mail*. Quando determinada Unidade não conta com contas ativas em redes sociais, deve-se fazer o uso devido das ferramentas de comunicação às quais se têm acesso. E o *e-mail* pode ser de grande utilidade nesse momento. Assim, serviços de curadoria informacional encaminhados por intermédio de DSIs à comunidade (via *e-mail*) devem ser considerados.

A presente pesquisa, oriunda da atuação bibliotecária, intentou, em seu âmago, demonstrar a importância da biblioteca e da figura bibliotecária como gestora de um espaço e de insumos informacionais que, além de facilitar o acesso à informação, deve propiciar um contexto instigador de criatividade e inovação em sua comunidade. Por fim, aos interagentes de nossas bibliotecas: deve-se proporcionar e ressaltar, respectivamente, a experiência e a importância de uma rica infraestrutura de agentes que tenham como finalidade a possibilidade da construção de novos conhecimentos por intermédio de uma formação educacional e informacional sólida e consistente.

## NOTAS

1 De acordo com Zhu e Kelley (2015, p. 316, tradução nossa), o serviço de descoberta (do inglês: “*discovery service*”) em bibliotecas foi impulsionado por mecanismos de busca como o Google, que possibilita ao usuário fazer uma busca pelo uso apenas de uma barra de pesquisa, de forma simplificada. Os autores chamam a atenção para o início da popularização do serviço na América do Norte e na Europa, a partir de 2009, sendo alguns dos mais conhecidos os seguintes: EBSCO Discovery Service (EDS), Ex LibrisPrimo, Proquest Summon e OCLC WorldCat Local.

2 De acordo com a própria empresa, ela “[...] não apenas aponta os seguidores na direção de sua escolha – para seus outros perfis sociais, loja de comércio eletrônico ou conteúdo que deseja compartilhar –, mas ajuda a manter seguidores em seu ecossistema *online* por mais tempo. Isso permite que os usuários compartilhem mais, vendam mais, organizem mais e cresçam mais”. (LINKTR.EE. **About**. Disponível em: <https://linktr.ee/s/about>. Acesso em: 8 abr. 2020).

## REFERÊNCIAS

CHINA liga casos de pneumonia a nova cepa de vírus. **UOL Notícias**. Pequim: AFP, 9 jan. 2020. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/afp/2020/01/09/china-liga-casos-a-pneumonia-a-nova-cepa-de-virus.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em: 7 mar. 2021.

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

EBSCO. **Bases de dados de pesquisa**. [S. l.]: EBSCO, 2021. Disponível em: <https://www.ebsco.com/e/pt-br/produtos-e-servicos/bases-de-dados-de-pesquisa>. Acesso em: 10 abr. 2021.

GELFERT, Alex. Fake news: a definition. **Informal Logic**, [Windsor,], v. 38, n. 1, p. 84-117, Mar. 2018. Disponível em: [https://informallogic.ca/index.php/informal\\_logic/article/view/5068](https://informallogic.ca/index.php/informal_logic/article/view/5068). Acesso em: 20 mar. 2021.

LANKES, R. David. **Expect more**: demanding better libraries for today's complex world. 2. ed. [Columbia: s. n.], 2016. Disponível em: <https://davidlankes.org/rdlankes/Publications/Books/ExpectMore/ExpectMore2.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

MICROSOFT. **Introdução ao Sway**. [S. l.]: Microsoft, [202-]. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/office/introdu%C3%A7%C3%A3o-ao-sway-2076c468-63f4-4a89-ae5f-424796714a8a>. Acesso em: 4 abr. 2021.

NASTRI, Rosemeire Marino. Disseminação seletiva da informação: uma revisão bibliográfica. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, 1986. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76430>. Acesso em: 27 jul. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Brasil confirma primeiro caso de infecção pelo novo coronavírus**. [S. l.: s. n.], 26 fev. 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6113:brasil-confirma-primeiro-caso-de-infeccao-pelo-novo-coronavirus&Itemid=812](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6113:brasil-confirma-primeiro-caso-de-infeccao-pelo-novo-coronavirus&Itemid=812). Acesso em: 7 mar. 2021.

SARTORI, Salete Maria; DEBASTIANI, Aline Matte; HANDKE, Fernanda Becker; OLIVEIRA, Marta de. A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19. **RevIU: Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1–14, dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34>. Acesso em: 28 mar. 2021.

SCHEUFELE, Dietram A.; KRAUSE, Nicole M. Science audiences, misinformation, and fake news. **Proceedings of the National Academy of Sciences**, Pittsburgh, v. 116, n. 16, p. 7662–7669, Apr. 2019. Disponível em: <https://www.pnas.org/content/116/16/7662>. Acesso em: 5 abr. 2021.

SENAC. Departamento Regional de São Paulo. Editora Senac São Paulo. **Sobre**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2020. Disponível em: <https://bibliotecadigitalsenac.com.br/#/sobre>. Acesso em: 10 abr. 2020.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Fontes de informação digital: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler (org.). **Fontes de informação digital**. Londrina: EDUEL, 2016. [p. 11-36].

ZHU, Julie; KELLEY, Jalyn. Collaborating to reduce content gaps in discovery: what publishers, discovery service providers, and libraries can do to close the gaps. **Science & Technology Libraries**, [Philadelphia], v. 34, n. 4, p. 315–328, Oct. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0194262X.2015.1102677>. Acesso em: 6 abr. 2021.