

AS BIBLIOTECAS DIANTE DE UMA PANDEMIA: ATUAÇÃO E PLANEJAMENTO DEVIDO A COVID-19

Danielle da Silva Pinheiro Wellichan ¹
Ednéia Silva Santos Rocha ²

Resumo: A COVID-19 se tornou um registro de suma importância para o século XXI, tendo em vista todas as mudanças que causou na sociedade desde seu surgimento. Medidas foram tomadas por diversos setores, conforme o crescimento dos casos. Semelhante a outros serviços, as Bibliotecas tiveram suas rotinas alteradas repentinamente e uma nova forma de trabalho foi estabelecida. Atuando a distância, colaboradores buscam oferecer seus serviços para que o conhecimento e a informação não falem ou se percam. Mas ao pensar no retorno às atividades, inúmeras dúvidas surgem a respeito de processos e serviços comuns a área, como o atendimento, o ambiente, o acervo, as atividades e a relação humana ali existente. Assim, por meio de documentos oficiais recentemente publicados, considerando o período atual e disponibilizados aos bibliotecários, as autoras propõem uma discussão a respeito do que poderá ser a retomada da rotina nas bibliotecas. O texto não apresenta soluções prontas, mas aspectos que podem ser discutidos, adaptados e aproveitados na criação de protocolos institucionais para que o retorno às atividades seja garantido com segurança e responsabilidade. o trabalho.

Palavras-chave: Bibliotecas. Gestão de serviços em biblioteca. Usuários de biblioteca. Pandemia. Coronavírus.

1 INTRODUÇÃO

O século XXI terá em seus registros históricos o momento em que a sociedade parou. Marcado por uma pandemia, responsável por milhões de mortes com uma transmissão muito rápida.

A COVID-19, cujo início se deu na China, espalhou-se pelo mundo e em pouco tempo, trouxe além da dor pelos infectados, muitas mudanças para o cotidiano da sociedade, não somente na área da saúde, mas também na educação, nas condutas políticas, no setor econômico, influenciado principalmente pelas restrições ao ambiente de trabalho em geral. A COVID-19 vem se adaptando e se modificando, e desta forma, a medicina busca meios de entender para poder combatê-la. Profissionais da saúde partiram para uma luta perigosa, e buscam além de combater o vírus, lidar com a ausência de condições de trabalho e jornadas ampliadas.

¹ Bibliotecária e Pedagoga Especialista, Mestre em Ciência da Informação (UNESP/Marília) e Doutoranda em Educação, na linha de Educação Especial (UNESP/Marília). Membro do GT Acess - Acessibilidade em Bibliotecas - FEBAB. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6978-7361> E-mail: dany_unesp@yahoo.com.br

² Doutora em Política Científica e Tecnológica pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Mestre em Ciência, Tecnologia e Sociedade pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP/Marília). Bibliotecária na Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FDRP/USP). ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-1478-6828> . E-mail: edneia@usp.br



Uma vez que, medicamento eficaz ou vacina ainda não existem, o distanciamento e isolamento social, combinados com medidas de prevenção de ordem higiênica, se tornaram a forma de prevenção encontrada. Por meio dessas condutas adotadas e baseadas em órgãos especializados - tais como a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), Organização Mundial da Saúde (OMS), Ministério da Saúde (MS) - foi decretada a suspensão de atividades em diversos segmentos em todo mundo, e com isso, as formas de trabalho foram reformuladas.

O contexto das bibliotecas não foi diferente, suas atividades passaram por adequações até chegar à suspensão total de suas práticas por tempo indeterminado, o que ocasionou uma necessidade de reformulação de serviços para colaboradores e para o próprio usuário. Mas, como as bibliotecas estão se comportando nesse período? Como as equipes estão mantendo suas atividades? E depois? Existe algum planejamento a respeito das atividades atuais e do retorno a elas (quando for permitido)? Existem medidas pré-estabelecidas para que esses ambientes se tornem ambientes seguros, para usuários e colaboradores pós-pandemia?

É sob tais questionamentos que o texto a seguir discorre e deseja discutir possibilidades viáveis a serem realizadas nas bibliotecas. Para isso, leituras a respeito dessa temática foram realizadas e organizadas considerando o período atual da COVID-19, em materiais eletrônicos disponíveis em fontes nacionais e internacionais. Por isso, a ênfase temporal prevaleceu nos anos de 2019-2020, exceto para as questões da Biblioteconomia, cujo período não apresenta recortes.

As autoras deste texto esperam que as ideias aqui apresentadas sejam discutidas, adaptadas sempre que necessário e que possam contribuir para planejamentos e atuações significativas e responsáveis para profissionais da informação em seus ambientes de trabalho.

2 CENÁRIO MUNDIAL E BRASILEIRO MARCADO PELO COVID-19

Causada pelo coronavírus SAR-CoV-2 (uma família de vírus que causam infecções respiratórias), a COVID-19 é uma doença que tomou proporções mundiais desde seu primeiro relato oficial em dezembro de 2019, em Wuhan, na província de Hubei, na China (GARCIA, 2020; GRUBER, 2020; LIMA, *et al.*, 2020; OLIVEIRA *et al.*, 2020).

Desde então, a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e a Organização Mundial de Saúde (OMS) prestam apoio técnico especializado aos países e são fontes importantes e confiáveis de informação diante da pandemia.

Com um quadro clínico que varia entre infecções assintomáticas e quadros respiratórios graves, os pacientes afetados podem requerer hospitalização devido à dificuldade respiratória e até suporte ventilatório (ventilação mecânica). E embora existam apontamentos a respeito de grupos de risco (idosos e pessoas com doenças preexistentes, como diabetes, cardiopatias entre outras), o quadro atual se mostra muito além, ao afetar pessoas fora desses grupos também, como crianças e recém-nascidos (DURAN *et al*, 2020; MORAND, *et al*, 2020; OLIVEIRA; LUCAS; IQUIAPAZA, 2020).

Os sintomas segundo o Ministério da Saúde no Brasil (2020), podem variar entre tosse, febre, coriza, dor de garganta e dificuldades para respirar, cuja transmissão pode acontecer por meio de contato próximo entre as pessoas: aperto de mão, espirro, tosse, gotículas de saliva e objetos ou superfícies contaminadas (mesas, objetos, maçanetas, brinquedos, teclados, etc.).

Crítérios para o diagnóstico são realizados por profissionais da saúde e tem sido amplamente compartilhado pelos veículos de comunicação em massa, como programas especializados, canais na internet, jornais e telejornais. Equipes médicas estão em constante comunicação para alertar sobre os dados atuais, relatos de casos hospitalizados e avanços nos estudos, como também para orientar sobre a importância das medidas de proteção.

A inexistência de medicamento e tratamento específico até o momento (maio/2020), exigiu que medidas de proteção fossem recomendadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS, 2020), seguidas e compartilhadas com base em estudos científicos que comprovam a eficiência/eficácia, por vários países no mundo. Mesmo assim, de maneira geral, a compreensão do perigo proeminente não foi compreendida por toda população e alguns governantes, que se mostram resistentes e descrentes da realidade que se mostra, não cumprindo e desrespeitando as medidas de proteção.

Como medidas de proteção, a OPAS (2020, não paginado) recomenda

[...] as mesmas utilizadas para prevenir doenças respiratórias, como: se uma pessoa tiver febre, tosse e dificuldade de respirar, deve procurar atendimento médico assim que possível e compartilhar o histórico de viagens com o profissional de saúde; lavar as mãos com água e sabão ou com desinfetantes para mãos à base de álcool; ao tossir ou espirrar, cobrir a boca e o nariz com o cotovelo flexionado ou com um lenço – em seguida, jogar fora o lenço e higienizar as mãos.

De maneira geral, especialistas alertam sobre a necessidade de frequência na higienização das mãos com água, sabão e uso do álcool gel (70%); utilizar lenço (descartável de preferência) ou o braço para cobrir nariz e boca ao tossir ou espirrar; evitar coçar ou levar as mãos aos olhos; manter distância de pelo menos um metro e meio de qualquer pessoa, evitando que gotículas de saliva sejam trocadas; no momento atual, evitar contatos mais próximos como beijos, abraços e apertos de mão; higienizar objetos e superfícies com frequência e não compartilhar pertences pessoais (talheres, pratos, copos, toalhas); manter ambientes

ventilados e limpos; utilização de máscaras ao sair (principalmente se houver suspeita de infecção), além de evitar aglomerações desnecessárias, conforme definido pelas secretarias, governos e instituições especializadas.

O uso da máscara como forma de proteção obrigatória foi uma medida adotada e estendida para toda sociedade, devido ao aumento dos casos em diversas localidades. Além disso, o isolamento (para pessoas que testaram positivo), o distanciamento social (pessoas que estão em isolamento para a redução do risco de transmissão) e a quarentena (para pessoas que estiveram em contato com alguém infectado e está no aguardo de sintomas) também são indicações importantes e necessárias para tentar conter o avanço e a contaminação da COVID-19.

Por ação das rápidas e altas proporções atingidas mundialmente (entre afetados e óbitos), a OMS declarou em 30 de janeiro de 2020 que o surto causado pela COVID-19, constitui um caso de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, sendo assim, caracterizada como uma pandemia (OPAS, 2020). A partir de então, medidas e ações foram recomendadas e constantemente atualizadas no intuito de controlar a situação decretada até a descoberta de medicamento ou vacina, e colaborar para não extrapolar os sistemas de saúde.

Até a primeira semana de junho de 2020, segundo dados do Ministério da Saúde, foram registrados 5.26.447 casos confirmados de COVID-19 no Brasil, com 29.937 óbitos. Mas vale lembrar que, existem os casos de subnotificação no Brasil e no mundo, que causam incerteza sobre a mortalidade e os infectados pelo COVID-19. Essa incerteza é fruto da falta de testagem para confirmação da doença e a falta de comunicação dos casos, o que dificulta a implementação de políticas públicas que almejam o controle da pandemia e representem um número exato de afetados.

Somado a esse cenário problemático, há a crise no sistema de saúde (também em nível mundial), que não possui condições para arcar com tantos casos em tão pouco tempo (mesmo com a criação de hospitais temporários, não há leitos suficientes para infectados graves), equipamentos de segurança e respiradores em falta, demora e/ou dificuldade para acesso aos testes diagnósticos, alto número de contágio entre profissionais da saúde, além de outros fatores que se acentuam devido a pandemia.

A ampla desigualdade em diversos setores é um desses fatores, o que agrava as necessidades e desencadeia crises devido a carência de investimentos desde longa data. Embora seja um vírus que não escolhe posição social, as camadas em maior vulnerabilidade são as que mais sofrem, devido à falta de condições inclusive para cumprir as medidas de proteção estabelecidas (LIMA, 2020; MUNIZ, *et al.*, 2020).

Mesmo diante desse cenário de desigualdade, o isolamento social (em níveis diferenciados), associado ao uso da máscara e do álcool gel foram as medidas adotadas pela maioria dos países, o que levou

o mercado de trabalho, em geral, definir rotinas diferenciadas e até a criação/aperfeiçoamento de novos serviços a fim de manter-se equilibrado durante o período. Instituições de ensino, centros culturais e comerciais tiveram que suspender suas atividades e retomá-las em formatos diferenciados dos tradicionais.

Serviços de *home office* e *delivery* foram criados e ampliados; na saúde, orientações e campanhas sobre atendimentos e procedimentos foram intensificados e centros especializados criados, além da autorização para a Telemedicina acontecer durante a pandemia. No ambiente educacional, a modalidade à distância foi a opção encontrada, e por meio de aplicativos e serviços remotos emergenciais, as atividades educacionais estão sendo conduzidas em diversos níveis escolares.

Nos ambientes informacionais, como as bibliotecas, a realidade não foi diferente do apresentado acima. Inicialmente rodízios de equipe, redução de horários de funcionamento, até chegar na suspensão do expediente presencial e redistribuição de serviços para colaboradores realizarem suas atividades a distância, como *home office*.

Atualização da base de dados, aperfeiçoamento ou implantação de serviços online em redes sociais, criação de tutoriais para pesquisa, correções em sistema (que podem ser realizadas a distância), cadastro de obras para repositório institucional e bibliotecas virtuais, apoio às atividades docentes, orientações sobre *Fake news*, são algumas das atividades que estão sendo desempenhadas a distância, porém, o que mais preocupa o profissional da área é pensar como será o retorno de suas atividades presenciais, uma vez que a biblioteca, possui naturalmente aglomerações e em sua maioria, possui dificuldades na higienização devido a equipe reduzida e materiais diversificados em grandes quantidades.

3 A REABERTURA E OS SERVIÇOS CONTÍNUOS PÓS PANDEMIA

No dia 07 de abril de 2020, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) liberou uma carta aberta, assinada por diversos países, com recomendações importantes a respeito da pandemia e o setor de bibliotecas no contexto mundial.

Reconhecidas as realidades que envolvem a sociedade na atualidade, e o fato de que até então, não existem protocolos estabelecidos para esse retorno às atividades, e nem uma data para que isso aconteça, a IFLA traçou algumas recomendações, que as bibliotecas podem seguir durante (se estiverem em expediente) ou pós-pandemia. Diante dessas recomendações, é possível traçar planos de trabalho e consequentemente protocolos institucionais que podem ser seguidos com segurança, desde que considerem sempre informações atualizadas e fundamentadas na ciência.

Tudo isso faz parte de um grande planejamento que cada instituição precisa iniciar, pois o retorno às atividades não será simples ou rápido. Porém, planejar como será essa retomada é importante para que ações sejam bem fundamentadas e trabalhadas com base em orientações responsáveis que não comprometam o ambiente e seus frequentadores, sejam eles usuários ou colaboradores.

Planejar e Administrar faz parte da formação e está muito presente na atuação do Bibliotecário, e é graças a essas ações que serviços que envolvem a realidade da sociedade são criados e disponibilizados. Tudo ali no ambiente informacional é desenvolvido a partir das necessidades de seu público, independentemente do tipo em que ela se enquadre (escolar, universitária, pública, comunitária ou especializada).

O planejamento acontece de forma contínua, permanente e dinâmica, ao firmar os objetivos determinados, definir as linhas de ação e detalhar as etapas necessárias, o que permite prever recursos necessários, anteceder a organização, o controle e a avaliação, para facilitar a tomada de decisão e contribuir para a redução de custos (ALMEIDA, 2005).

Mediante o retorno às atividades após um período de distanciamento e que medidas preventivas se fazem tão necessárias, planejar como acontecerá esse retorno é essencial para que novas contaminações não aconteçam em um ambiente de compartilhamento do conhecimento e de convivência.

Comumente, a equipe de uma biblioteca busca produtos, serviços e ações que envolvem a biblioteca com sua comunidade, e com isso, o usuário potencial ou real é atraído para a ela. Trata-se de um trabalho que tem exatamente essa finalidade: atrair o usuário para a biblioteca e direcioná-lo ao universo do conhecimento. Mas como trabalhar essa questão em um momento pós-pandemia?

3.1 Planejamento de ações para reabertura das bibliotecas e serviços de informação

Sabe-se que medidas como o distanciamento serão necessárias ainda por um longo tempo, e como controlá-lo em um ambiente que reúne pesquisa, estudo e encontros? Talvez reduzir os espaços disponíveis no ambiente, reduzir horários de atendimento e aumentar gradativamente conforme orientações estabelecidas pelos órgãos da saúde. Organizar o distanciamento entre as cabines, salas e mesas de estudo individual e coletivo também é uma necessidade.

Esta medida, ajudaria até na questão da higienização, pois uma vez liberado o expediente, o ambiente precisará ser limpo constantemente, o que inclui não só áreas como banheiro, grades e maçanetas, telefones, teclados, bebedouros, mas também mesas, cadeiras, balcão de atendimento, computadores de uso coletivo e demais equipamentos, além do próprio acervo em si. Desse modo, normas específicas para limpeza

precisarão ser explicitadas nos contratos das empresas terceirizadas de limpeza ou para os funcionários responsáveis pela manutenção da higiene.

Especialistas afirmam que o vírus da COVID-19 pode viver até 24 horas no papel, 72 horas no aço e plástico e 4 horas no cobre (FIOCRUZ, 2020), com isso, a questão do acervo naturalmente exigirá a criação de uma política de devoluções, onde o acervo possa manter-se seguro e os materiais que voltarem dos empréstimos irão precisar ser higienizados antes de serem incorporados novamente.

O tempo de vida do vírus da COVID-19 apresenta alternâncias na literatura, para Araújo (2020, n.p.) “[...] pode ficar em superfícies por vários dias. Para metal, vidro e plástico, estima-se até 9 dias; para papel estima-se de 4 a 5 dias; e para madeira até 4 dias”. Há ainda informações de que pode permanecer em superfícies de 4 a 9 dias. Assim sendo, o ideal é estabelecer um período de “quarentena” para o material ao voltar do empréstimo, e que este, seja o tempo necessário para ele passar pela higienização e só depois voltar para a estante.

Vale lembrar que algumas bibliotecas já possuem algumas soluções vigentes que dispensam a presença do colaborador no ato da devolução, como as caixas de devolução de livros, que buscavam aumentar a comodidade dos usuários facilitando a devolução de materiais emprestados do acervo da biblioteca, mesmo quando a biblioteca estivesse fechada. Mesmo assim há a necessidade de higienização individual.

Serviços que demandem intercâmbio (físico) de materiais também devem passar por algumas reformulações, no tocante às questões de higiene. Essa higienização de materiais exigirá muito cuidado e responsabilidade da equipe da biblioteca, pois não só a saúde do ambiente quanto a dos demais frequentadores locais estarão envolvidos. Diante disso, capacitações devem ser realizadas e supervisão das atividades serão necessárias. Produtos de limpeza devem ser utilizados de forma correta sem que represente risco de danificação ou intoxicação.

A situação dos acervos é bastante complexa, pois os materiais precisam ser higienizados de forma individual, o que demanda tempo e recursos humanos, o que nem sempre é possível nas bibliotecas, devido às extensas jornadas de funcionamento, ou equipes reduzidas.

Para os acervos fechados, que seguem políticas institucionais específicas, talvez a questão demande um pouco menos complexidade, porém com acervos abertos, a situação é outra. O fluxo de entrada e saída dos materiais pode não permitir a higienização completa, além disso, o risco de contaminação pode vir do próprio ir e vir de usuários nas estantes. O que fazer então, “fechar” o acervo aberto, a fim de facilitar a higienização? Mas como fica a liberdade da livre procura?

Ainda considerando o fator humano, o bibliotecário, enquanto gestor de equipe irá precisar de sensibilidade para compreender que a saúde mental de seus colaboradores poderá estar afetada, devido aos períodos de isolamento e perdas que possa ter sofrido, além de outros sentimentos que podem ter sido despertados durante a pandemia.

Enormes esforços para estabelecer o distanciamento físico resultaram em isolamento e mudança de rotina para muitas pessoas. As perturbações emocionais, sociais e financeiras em combinação com mídia 24 horas por dia, 7 dias por semana, medo e incerteza que cercam essa pandemia continuam afetando o bem-estar das pessoas, levando a preocupações sobre o aumento da depressão, ansiedade, transtornos por uso de substâncias, suicídio e violência doméstica. Muitos indivíduos estão sofrendo luto, perturbação e ansiedade relacionada às mudanças. Nesses casos, a implantação de serviços que representem algum acolhimento, distração e alguma forma de terapia pode ser de grande contribuição, como é o caso da Biblioterapia (PEREIRA, 1996; PAIVA, 2003; LEITE, 2011; SOUSA, 2018).

O atendimento ao público tende a ser uma das atividades mais afetadas na biblioteca, pois naturalmente a biblioteca possui aglomeração, além disso, o processamento de empréstimos, orientações ao usuário também podem ser comprometidas, pois até então são realizadas em contato direto.

O uso da máscara, a higienização de mãos e o distanciamento recomendado será necessário por um longo tempo também para colaboradores e usuários. Por isso, a biblioteca precisará ter disponível álcool e máscaras para fornecer quando necessário. Além disso, há os cuidados pessoais dos colaboradores, desde a aparência (cabelos presos, barbas aparadas, unhas curtas...) até as condutas na própria convivência, nos momentos de lanche, descanso ou no momento do atendimento, evitando as aglomerações, por menores que possam parecer.

Assim, atividades que envolvam a interação com o usuário, como visitas guiadas, orientações sobre serviços (metodologia, normalização, consultas em base de dados etc.) deverão acontecer com turmas reduzidas em ambientes bem ventilados e respeitando o distanciamento recomendado.

É preciso pensar que tudo passa pela questão do tempo e da evolução das descobertas científicas. Mesmo diante de “relaxamentos” autorizados pelos poderes públicos, enquanto não houver medicamento ou vacina, o vírus estará em circulação. Assim, é preciso entender que momentos de restrição serão necessários para poder garantir condições saudáveis para todos, por isso, mesmo que algo aparente uma dificuldade, no momento, é necessária.

Seja para bibliotecas que já estejam em sistema de horários especiais devido a “Relaxamento” no isolamento ou após o período da pandemia, elaborar e disponibilizar serviços de forma online, tornou-se

uma realidade quase que definitiva em bibliotecas. Isto porque as tecnologias de informação e comunicação possibilitaram que esse universo fizesse parte das bibliotecas.

Em tempos em que a desinformação e as *fakes news* (notícias falsas) estão presentes meios de comunicação em geral, orientar a comunidade torna-se um dever de comprometimento como cidadão do Bibliotecário, que possui a informação correta e pode modificar uma realidade prejudicada por um equívoco. Silva e Tanus (2019, p. 62) ressaltam que “este fenômeno interfere no processo de comunicação e causa grandes transtornos na capacidade de lucidez e de discernimento entre os pontos decisórios e informacionais na sociedade contemporânea”. Assim, cabe aos bibliotecários auxiliarem a comunidade na identificação de fontes de informação fidedignas, para o efetivo acesso e democratização da informação.

Dessa forma, a criação de novos produtos, a implantação de novos serviços e novas formas de relacionar usuário-biblioteca-informação se tornam essenciais. Será necessário a implementação de um plano de comunicação para alcançar a equipe e se comunicar com o público.

Para isso, as redes sociais têm se mostrado uma importante fonte de comunicação com os usuários, principalmente *Instagram* e *Facebook*. O *WhatsApp* poderá ser utilizado pelas bibliotecas para comunicação rápida com os usuários. Dentre as diversas ideias implementadas em algumas bibliotecas, durante a pandemia, está o *drive-thru* de livros. O usuário que deseja utilizar esse sistema, deverá enviar um e-mail ou mensagem de *WhatsApp*, em seguida, um funcionário da biblioteca verificará o pedido no acervo e deixará a obra disponível e higienizada para retirada na portaria. A comunicação com o usuário será mantida de forma efetiva, comunicando quando a obra estiver a sua disposição.

A ação cultural tão presente nas bibliotecas também precisará ser repensada, pois eventos, exposições e atividades que podem gerar aglomerações precisam ser evitados temporariamente. Desse modo, os eventos virtuais poderão contar com a colaboração das bibliotecas, pois por meio dos serviços de videoconferência – tecnologia que permite o contacto visual e sonoro entre pessoas que estão em lugares diferentes – será possível trocar informações e ampliar a cultura e formação da comunidade.

Destaca-se algumas ações em relação a reabertura das bibliotecas sugeridas pela Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), pois quando o período da quarentena for flexibilizado, os movimentos em direção à reabertura de bibliotecas estarão cada vez mais na agenda das instituições. Dentre essas ações recomendam:

Quadro 1 – Ações recomendadas pela IFLA para reabertura das bibliotecas

Ações	Detalhamento das atividades
Limitar o número de usuários na biblioteca	Trata-se de um passo a ser seguido para reduzir riscos é limitar o número de pessoas na biblioteca a qualquer momento. Uma opção também poderia ser limitar o tempo de permanência na biblioteca. Isso facilitaria a manutenção da distância social. Vale ressaltar, que se o design do prédio da biblioteca não permitir distanciamento social, o ideal seria manter a biblioteca fechada, proporcionando outros meios de acesso à informação.
Limitar a concentração de usuários	Limitar o número de seções da biblioteca abertas às pessoas. É importante ressaltar que, mesmo que exista espaço suficiente na teoria para que as pessoas respeitem o distanciamento social, o uso de certas instalações pode tornar isso mais complicado, como por exemplo as salas de estudo em grupo.
Promoção da higiene	<p>Como em toda a pandemia, a importância de altos padrões de higiene é um tema-chave, por exemplo, garantir que a equipe tenha a possibilidade de lavar as mãos com frequência, acesso a materiais como luvas e máscaras e que desinfetante para as mãos esteja disponível na entrada (e potencialmente próximo a equipamentos como computadores).</p> <p>Em particular, a lavagem regular das mãos pela equipe continua sendo fortemente recomendada (antes e depois do contato com os materiais).</p> <p>Algumas bibliotecas têm aumentado os esforços para incentivar o uso de opções automáticas - como máquinas de autoatendimento e caixas de devolução - para limitar o contato ou diminuindo a interação das pessoas.</p>
Manter a equipe segura	Claramente, uma prioridade é garantir que a equipe esteja em forma, bem e confortável na prestação de serviços - de fato, isso também pode ser uma obrigação legal. As maneiras de fazer isso incluem as medidas de higiene mencionadas e instalando telas para proteger usuários e profissionais da biblioteca no balcão de informações.

Fonte: Elaborado com base no documento da IFLA (2020)

Destacam-se as ações desenvolvidas pelas associações de bibliotecas, cuja prioridade é manter a comunidade de membros informada. No caso do Brasil, destacam-se a Federação Brasileira de Associações

de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) que criou uma página³ de recursos sobre COVID-19 e também o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) que reuniu uma série de fontes em sua página e adicionou dados do COVID-19 ao seu mapa interativo do país, destaca-se também o Diretório de Fontes de Informação Científica de Livre Acesso sobre o Coronavírus⁴.

Salienta-se ainda as recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias – CBBU para elaboração de planejamento de reabertura das bibliotecas universitárias, quanto a segurança das equipes de trabalhadores, acervo físico, serviço de circulação e tratamento da informação, e outros produtos e serviços que poderão ser implementados.

As bibliotecas devem integrar o plano oficial de suas instituições obedecendo as diretrizes gerais de proteção aos trabalhadores e as recomendações específicas para bibliotecas. Assim, as recomendações quanto a equipes de trabalho são as seguintes:

- adiar o retorno às atividades presenciais do pessoal do grupo de risco; reorganizar as atividades com condições de teletrabalho, redistribuição de tarefas e estabelecimento de turnos; priorizar a segurança de todos os trabalhadores garantindo a disponibilidade de equipamento de proteção individual; organização das estações de trabalho de forma que haja distanciamento físico recomendado; para reabertura das bibliotecas, num primeiro momento, deve-se restringir o acesso a serviços de referência de preferência não presencial, retirada e entrega de material, reduzindo o acesso do público aos espaços internos das bibliotecas; criar condições para o trabalho a distância; e evitar reuniões presenciais e distribuição de documentos impressos (CBBU, 2020).

Acrescenta-se a essas recomendações a eliminação de itens de copa/cozinha reutilizáveis (talheres, pratos e copos) e utensílios de limpeza (esponjas, escovas, toalhas), que devem ser substituídos por opções descartáveis. E a implantação de barreiras de vidro ou plástico em locais mais requisitados como os balcões de recepção.

Será necessário manter a confiança da comunidade na utilização das bibliotecas como espaços seguros. Portanto, as medidas de proteção e restrição de acesso visam a proteção da comunidade universitária, de todas as possibilidades de contágio. Desse modo, em relação ao acesso físico à Biblioteca destacam-se as seguintes recomendações:

- ampla divulgação das novas formas de acesso e de utilização dos serviços através da definição de procedimentos claros; controlar os acessos de forma a não haver aglomeração, adotar o espaçamento indicado pelas autoridades sanitárias, mediante sinalização no chão marcando o espaçamento, diminuir o mobiliário, e disponibilizando os mesmos ao mínimo necessário; manter o distanciamento físico, e a etiqueta respiratória,

³ Disponível em: <http://www.febab.org.br/2020/04/02/informacao-em-quarentena/>

⁴ Disponível em: <http://diretoriodefontes.ibict.br/coronavirus/>



intensificar a higienização dos espaços, aumentando a frequência diária de limpeza da biblioteca; fornecer material de proteção individual aos usuários, como álcool em gel a 70%, máscaras descartáveis e luvas para aqueles que entrem no espaço da biblioteca; não permitir o uso de espaços coletivos como salas de estudo em grupo, laboratórios de informática, auditórios etc (CBBU, 2020).

Sugere-se também, a estabelecer atendimento máximo controlando a quantidade de pessoas no recinto da biblioteca, inserindo sinalização apropriada nas entradas, indicando como os usuários devem proceder.

No que se refere ao Acervo físico, a princípio recomenda-se que o mantenha fechado, sendo o acesso somente para funcionários da Biblioteca, inibindo assim a maior forma de contaminação.

- Serviços de Circulação: a quarentena deve ser obrigatória para e todos os documentos consultados ou emprestados; deve-se evitar, inicialmente, o empréstimo de itens físicos entre bibliotecas, dando preferência ao uso de documentos digitais, quando couber.
- Devoluções: As devoluções de material são os principais meios de contaminação, dessa forma recomenda-se: devoluções exclusivamente em caixas ou locais adaptados para este fim, para não os receber diretamente no balcão da Biblioteca; em função da demanda, se necessário, sugere-se inserir caixas de papelão extras na recepção da Biblioteca, com o objetivo de evitar o contato do funcionário com muitas pessoas; o prazo recomendado para quarentena é de no mínimo 14 dias sem fazer uso de nenhum produto que ponha em risco a integridade dos livros; sugere-se o acondicionamento deste material em locais que permita a circulação de ar e, desinfecção com maior facilidade. Sugere-se avaliar a possibilidade de eliminar ou reduzir as taxas das multas ou outras penalidades nesse período de pandemia.
- Novos Empréstimos: os empréstimos deverão ser atendidos mediante solicitação pelos canais de comunicação que a Biblioteca disponibilizar e desejar utilizar (software, aplicativo, e-mails, redes sociais). A entrega do material solicitado para empréstimo poderá ser feita das seguintes formas: a. mediante agendamento com data e horário pré-estabelecidos; b. retirado no período em que a Biblioteca estiver aberta ao atendimento presencial; c. havendo condições, a biblioteca pode oferecer serviços alternativos para empréstimos de materiais físicos (entrega em domicílio, *drive-thru*, entrega de livros por *motoboy*, entrega de livros por correio, etc), digitalizando material próprio da biblioteca, promovendo a higienização dos livros em consonância com as orientações das autoridades locais de saúde (CBBU, 2020).

No que se refere a outros serviços técnicos, os setores de tratamento da informação deverão tratar somente o material que já se encontrava na Biblioteca antes do afastamento social. Sugere-se suspender o recebimento de doações até a pandemia estar controlada, evitando também a saída de materiais para tratamentos especiais como encadernações. Caso haja recebimento de materiais que foram comprados, deve-se seguir o procedimento adotado na devolução de obras. (CBBU, 2020).

Ressalta-se ainda a importância do oferecimento de serviços online que priorizem a aquisição de conteúdo eletrônico; aprimorem os serviços online existentes e o conteúdo digital; ampliem os serviços de atendimento remoto e divulgação dos existentes (referência virtual); divulguem todos os conteúdos digitais disponíveis, inclusive os que estão sendo oferecidos pelos editores neste período de crise; ofereçam informações sobre a pandemia baseadas em fontes oficiais contribuindo com a diminuição da desinformação e *fakenews*; façam uso intensivo das redes sociais para manter a comunidade de usuários informada sobre datas de abertura e oferta de serviços (CBBU, 2020).

Os tradicionais treinamentos de capacitação da comunidade científica serão intensificados, pois com a diversidade de recursos digitais disponíveis na internet, os usuários necessitam de conhecimentos aprimorados sobre fontes de informação confiáveis.

Os bibliotecários precisarão pensar em como servirão suas comunidades quando abrirem suas portas novamente, de forma a intensificar o oferecimento de produtos e serviços nas bibliotecas, servindo como intermediários entre a informação disponível e as necessidades dos usuários.

Portanto, os serviços completos das bibliotecas serão restaurados conforme as condições permitirem, para tanto é necessário planejamento e organização das atividades tradicionais. Também será papel das bibliotecas, publicar e promover estratégias de prevenção da doença, incentivando que todos lavem as mãos com frequência, mantenham a distância física recomendada, conheça os sinais e sintomas do COVID-19, e o que fazer se sintomático.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste momento ímpar que passamos, não existem respostas às tantas questões que nos afligem e incomodam. Porém, é preciso refletir e buscar condições para que a retomada das atividades aconteça de forma segura e responsável.

No Brasil por determinação dos governantes as bibliotecas foram consideradas como atividades não essenciais e precisaram permanecer fechadas no período da pandemia, mas o que se nota é que mesmo a distância as equipes das bibliotecas se mantiveram ativas por meio do *home office*, atuando como elos entre a informação e as necessidades informacionais de seus usuários. Ao se retomar as atividades, recomenda-se intensificação do planejamento das atividades para que os usuários se sintam seguros e acolhidos com a nova dinâmica das bibliotecas.

A pandemia apresenta uma oportunidade para as bibliotecas aumentarem e aprimorarem suas atividades. Serviços digitais devem caminhar junto aos tradicionais e novos produtos e serviços devem

surgir da nova realidade que estará por vir. É preciso que o profissional esteja ciente e participativo dos processos que o envolvem para que a biblioteca não fique alheia ao momento vivido.

As associações de classes, os governantes e sistemas integrados de bibliotecas, necessitam trabalhar em parceria para se estabelecer uma estrutura de cooperação para as bibliotecas planejarem suas reaberturas. Haverá diretrizes obrigatórias de saúde e segurança, recomendações sobre como se proteger do COVID-19, mas acima de tudo será necessário atrair mais usuários, transmitir informações válidas por meios dos canais digitais disponíveis, publicando informações oportunas, precisas e com curadoria; além de oferecer informações atualizadas de interesse da comunidade de usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 2005.

ARAÚJO, J. COVID-19: recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas. *CRB8 Notícias*, [abr. 2020]. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/> Acesso em: 4 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. *COVID-19: sobre a doença*. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca> Acesso em: 7 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Painel Coronavírus*. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/> Acesso em: 2 jun. 2020.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. *Recomendações da Comissão Brasileira de Bibliotecas 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%B5es-14-de-maio-1.pdf>. Acesso em: 19 maio 2020.

DURAN, P. *et al.* COVID-19 and newborn health: systematic review. *Rev. Panam. Salud Publica*, n.44, p. 2-14, 2020. Disponível em: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52039/v44e542020.pdf?sequence=5&isAllowed=y> Acesso em: 12 maio 2020.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. *Quanto tempo o coronavírus sobrevive em superfícies?* 19/03/2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/quanto-tempo-o-coronavirus-sobrevive-em-superficies> Acesso em: 12 maio 2020.

GARCIA, L. P. Uso de máscara facial para limitar a transmissão da COVID-19. *Epidemiol. Serv. Saúde*, Brasília, v.29, n.2, e2020023, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ress/v29n2/2237-9622-ress-29-02-e2020023.pdf> Acesso em: 4 maio 2020.



GRUBER, A. Covid-19: o que se sabe sobre a origem da doença. *Jornal da USP*, Artigo, 14/04/2020. Disponível em: <https://jornal.usp.br/artigos/covid2-o-que-se-sabe-sobre-a-origem-da-doenca/> Acesso em: 07 maio 2020.

IFLA. *A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais*. (07/04/2020). Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19_and_the_global_library_field-pt.pdf Acesso em: 06 maio 2020.

LEITE, A.C.O. Biblioteconomia e Biblioterapia: possibilidades de atuação. *Revista de Educação*, v.12, n.14, p.23-27, 2009. Disponível em: <https://revista.pgskroton.com/index.php/educ/article/view/1877> Acesso em: 05 maio 2020.

LIMA, J.D. Por que as periferias são mais vulneráveis ao coronavírus. *Nexo Jornal*, 23 mar. 2020. disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2020/03/18/Por-que-as-periferias-s%C3%A3o-mais-vulner%C3%A1veis-ao-coronav%C3%ADrus> Acesso em: 12 maio 2020.

LIMA, D. L. F. *et al.* COVID-19 no estado do Ceará, Brasil: comportamentos e crenças na chegada da pandemia. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 25, n.5, p. 1575-1586, maio 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v25n5/1413-8123-csc-25-05-1575.pdf> Acesso em: 12 maio 2020.

MORAND, A. *et al.* COVID-19 virus and children: What do we know? *Archives de Pédiatrie*, v. 27, n.3, p. 117-118 (editorial), abr. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0929693X20300713?via%3Dihub> Acesso em: 07 maio 2020.

MUNIZ, D.G. *et al.* Vulnerabilidade das microrregiões do Estado de São Paulo à pandemia do novo coronavírus (SARS-CoV-2). Observatório COVID19 - Grupo: Redes de Contágio. Relatório 6 - 05/04/2020. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/49/72> Acesso em: 12 maio 2020.

OLIVEIRA, W. K. *et al.* Como o Brasil pode deter a COVID-19. *Epidemiol. Serv. Saúde*, Brasília, v. 29, n. 2, e2020044, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ress/v29n2/2237-9622-ress-29-02-e2020044.pdf> Acesso em: 4 maio 2020.

OLIVEIRA, A.C.; LUCAS, T.C.; IQUIAPAZA, R.A. O que a pandemia da COVID-19 tem nos ensinado sobre adoção de medidas de precaução? *Texto & Contexto Enfermagem*, v.29, e20200106, 2020. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/238/289> Acesso em: 2 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. *Pandemia COVID-19*. 11/05/2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> Acesso em: 06 maio 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN AMERICANA DA SAÚDE. *Folha Informativa – CoViD-19* (doença causada pelo novo Coronavírus). Atualizada em 6 de maio de 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875 Acesso em: 07 maio 2020.

PAIVA, S. B. *A atuação do bibliotecário em projetos de biblioterapia*. 2003. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, SP.



PEREIRA, M.M.G. *Biblioterapia: proposta de um Programa de Leitura para Portadores de deficiência Visual em Bibliotecas Públicas*. João Pessoa: Editora Universitária, 1996.

SILVA, S. S.; TANUS, G. F. S. C. O BIBLIOTECÁRIO E AS FAKE NEWS: análise da percepção dos egressos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. *Inf. Pauta* Fortaleza, CE v. 4 n. 2 jul./dez. 2019

SOUSA, C. Biblioterapia como recurso para a formação humana do Bibliotecário. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 362-371, ago./nov., 2018. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1510/pdf> Acesso em: 5 maio 2020.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema de Bibliotecas. *Diretrizes para o funcionamento das Bibliotecas da USP no período pós-quarentena da pandemia de COVID-19*. Versão 1. São Paulo, 21 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/DiretrizesBibUSP-v1> . Acesso em: 17 maio. 2020.

LIBRARIES BEFORE A PANDEMIC: PERFORMANCE AND PLANNING DUE TO COVID-19

ABSTRACT: COVID-19 has become a record of paramount importance for the 21st century, in view of all the changes it has caused in society since its emergence. Measures were taken by several sectors, according to the growth of cases. Similar to other services, the Libraries had their routines changed suddenly and a new way of working was established. Working remotely, employees seek to offer their services so that knowledge and information are not lacking or lost. But when thinking about returning to activities, innumerable doubts arise regarding processes and services common to the area, such as care, the environment, the collection, activities and the human relationship there. Thus, by means of recently published official documents, considering the current period and made available to librarians, the authors propose a discussion about what might be the resumption of routine in libraries. The text does not present ready-made solutions, but aspects that can be discussed, adapted and used in the creation of institutional protocols so that the return to activities is guaranteed with safety and responsibility.

KEYWORDS: Libraries. Library service management. Library users. Pandemic. Coronavirus.