

DESAFIOS E ENFRENTAMENTOS EM TEMPOS DE PANDEMIA: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO (UNICAP)

Challenges and coping in pandemic times: the experience of the Central Library of the Catholic University of Pernambuco (Unicap)

1

Alba Rejane Valério de Souza Especialista em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bibliotecária na Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). alba.rejane@unicap.br

Ana Beatriz de Araújo Silva Nascimento Especialista em Gestão de Eventos pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). Bibliotecária na Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). ana.nascimento@unicap.br

Pedro Manoel da Silva Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Bibliotecário na Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). pedro.silva@unicap.br

RESUMO

A pandemia do novo coronavírus praticamente parou o mundo em 2020 atingindo os mais diversos segmentos da sociedade, inclusive as Bibliotecas Universitárias. Dentre as recomendações dos órgãos de saúde, constavam: o distanciamento social e a priorização do trabalho remoto. Com as portas fechadas, em virtude das medidas de segurança no enfrentamento ao novo vírus, a Biblioteca da Unicap redefiniu a natureza dos serviços oferecidos, bem como a relação entre funcionários e usuários. O presente artigo tem como objetivo compartilhar essa experiência e debater sobre os desafios da ressignificação das novas práticas e funções da Biblioteca universitária.

Palavras-chave: Gestão de Bibliotecas. Bibliotecas Universitárias. Biblioteca Central da UNICAP. Pandemia. Novo coronavírus (Covid-19).

Abstract

The new coronavirus pandemic practically stopped the world in 2020, reaching the most diverse segments of society, including University Libraries. Among the recommendations of the health agencies there were: social distancing and the prioritization of remote work. With doors closed, due to security measures in the struggle against the new virus, Unicap's Library redefined the nature of the services offered, as well as the relationship between employees and users. This article aims to share this experience and discuss the challenges of reframing the new practices and functions of the university library.

Keywords: Library Management. University Libraries. Central Library of UNICAP. Pandemic. New coronavirus (Covid-19).

1 INTRODUÇÃO

O dia 12 de março de 2020, data comemorativa em homenagem ao Bibliotecário e ao aniversário das cidades de Olinda e Recife, foi marcado também pelo início da pandemia do novo coronavírus em Pernambuco. Os dois primeiros casos no Estado foram confirmados na capital Recife, tratava-se de um casal de idoso que havia retornado de viagem recente de Roma, na Itália, até então, o segundo país com mais casos de vírus no mundo.

Em 25 de março registrou-se, também em Recife, a primeira morte em Pernambuco pela Síndrome Respiratória Aguda Grave 2 (SARS-CoV-2), foi o caso de um homem de 85 anos que não tinha histórico de viagem. (CARNEIRO, 2020). Desde então, os números de óbitos em Recife não pararam de crescer desencadeando ondas de instabilidade e pânico na população. Fatores como a desinformação sobre a doença, desconexão entre os poderes públicos nas questões relacionadas à saúde da população, bem como ausência de um planejamento estratégico oficial de combate ao vírus, contribuíram para maior crise sanitária e econômica da história recente.

O que se prenunciava como um surto epidêmico, logo alcançou o status de pandemia atingindo diretamente a rotina de escolas, faculdades e universidades de Pernambuco e em específico, da Região Metropolitana de Recife. Nesse contexto, a Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), instituição jesuíta de ensino superior fundada em 1951, se viu pela primeira vez na sua história, com as portas fechadas para o ensino presencial e com o desafio de continuar a oferecer os serviços educacionais à sua comunidade exclusivamente no formato online.

Seguindo a cadeia de consequências da pandemia, a Biblioteca Central Pe. Aloísio Mosca de Carvalho, S.J. (BC-UNICAP) também se encontrou desafiada a prestar os serviços informacionais de forma totalmente remota e com a mesma qualidade do modelo presencial. O presente artigo tem como objetivo principal compartilhar a experiência da BC-UNICAP em tempos de pandemia, bem como, debater sobre o desafio da ressignificação das novas práticas e funções da Biblioteca universitária.

2 PANORAMA DA PANDEMIA NO ESTADO DE PERNAMBUCO E A SITUAÇÃO DA UNICAP

Em 16 de março de 2020, o Governo do Estado de Pernambuco estabeleceu o Decreto N° 48810 que alterou o então *Decreto n° 48.809, de 14 de março de 2020*, o Governador do Estado, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos incisos II e IV do art. 37 da Constituição Estadual, Considerando a necessidade de intensificar as medidas de enfrentamento ao novo novo coronavírus previstas pelo Decreto n° 48.809, de 14 de março de 2020, Decreta, dentre outras alterações no Art. 6°-A.: Fica determinada, a partir do dia 18 de março de 2020, a suspensão do funcionamento das escolas, universidades e demais estabelecimentos de ensino, público ou privados, em todo o Estado de Pernambuco (PERNAMBUCO, 2020).

No dia 27 de março de 2020 e em conformidade com as decisões do Estado de Pernambuco, a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade de

Pernambuco (UPE), Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), Instituto Federal de Pernambuco (IFPE), Instituto Federal do Sertão de Pernambuco (IF Sertão – PE), Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE), Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) e a UNICAP, que compõem o *Consórcio Pernambuco Universitas*, adotaram a seguinte orientação quanto ao seu funcionamento: “Ficam suspensas as atividades acadêmicas presenciais por período indeterminado, devendo ser retomadas no momento em que as autoridades sanitárias manifestarem o retorno das condições para o convívio social” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 2020).

Em agosto de 2020 com os índices de contaminação do coronavírus “estabilizados” em Pernambuco, o secretário de Educação e Esportes do Estado, Fred Amâncio, declara conforme o decreto nº 48.810 que a partir de 8 de setembro, as instituições de ensino superior poderão retomar as atividades de forma gradual. O decreto nº 48.810 tinha sido prorrogado pela última vez no dia 13 de agosto e seria válido para a educação básica e ensino superior. (AZEVEDO, 2020).

Apesar da permissão do governo de Pernambuco para a retomada gradual das atividades das universidades, a UNICAP foi a primeira instituição a se posicionar a favor da permanência do ensino remoto também no segundo semestre letivo de 2020. Assim, juntamente com o *Consórcio Pernambuco Universitas*, a UNICAP suspendeu todas as atividades acadêmicas presenciais, mas, adotou o distanciamento social produtivo, realizando as aulas mediante o uso das tecnologias da informação e da comunicação, conforme autorização do Ministério da Educação, conforme portarias 343 (BRASIL, 2020a) e 345 (BRASIL, 2020b). A UNICAP (2020a) declarou

[...] considerando os indicadores epidemiológicos e conscientes de que o relativo controle não autoriza uma abertura ampla e irrestrita [...] Guardar o distanciamento social para proteger nossas vidas e as dos nossos familiares, porém, é a medida mais segura aqui e agora. Se, apesar de tudo, o primeiro semestre de 2020 foi uma experiência de superação e conquista, com muito mais razão podemos apostar neste período que nos levará à conclusão do ano, avançando em nossa vida acadêmica com uma renovada qualidade e, graças à solidariedade e ajuda mútua, crescendo em humanidade.

A Universidade continua declarando que a crise sanitária do momento presente, juntamente com suas consequências previsíveis, é um convite a repensar o futuro da educação e da sociedade, entre tradição e inovação.

3 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNICAP E AS PRÁTICAS TRADICIONAIS

Recorrendo-se a história das Bibliotecas universitárias, essas “surgiram na Idade Média, pouco antes do Renascimento. A princípio elas estavam ligadas às ordens religiosas, porém já começavam a ampliar o conteúdo temático além da religiosidade.” (MORIGI; SOUTO, 2006). Ainda segundo os autores, essas Bibliotecas são as que mais se aproximavam do conceito atual de Biblioteca como espaço de acesso e disseminação democrática de informação.

Avançando na história, suprimindo séculos de avanços e retrocessos dessas instituições vitais para a memória e preservação do conhecimento humano, chega-se a contemporaneidade das Bibliotecas universitárias.

Atualmente as Bibliotecas contam com recursos tecnológicos que possibilitam ao profissional comunicar-se com os usuários virtualmente; agilizar o processamento técnico; disponibilizar documentos em formato eletrônico, podendo ser acessado por inúmeros usuários ao mesmo tempo em qualquer lugar do mundo; ou até mesmo criar uma Biblioteca totalmente digital. Isto ampliou as possibilidades da Biblioteca e do bibliotecário, que deixa de estar estritamente ligado à instituição Biblioteca, já que as fontes de informação ultrapassam as suas paredes. Hoje, o objetivo de uma Biblioteca é disponibilizar informação. O meio em que é possível armazenar e oferecer um maior número de informações é o meio eletrônico (MORIGI; SOUTO, 2006).

4

Nesse contexto, faz-se necessário um breve panorama da situação estrutural da BC-UNICAP antes da pandemia, com suas práticas tradicionais até a ressignificação dessas práticas diante da nova realidade. Entende-se por práticas tradicionais, o conjunto de procedimentos e rotinas comuns às Bibliotecas, podendo ser executadas de forma presencial ou remota.

A BC-UNICAP fundada em 1943, é um órgão suplementar subordinado à Reitoria da UNICAP cuja instituição é jesuíta. Tem como objetivo básico proporcionar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição. Funciona das 7h30 min às 21h30 min de segunda as sextas-feiras e aos sábados das 8h às 12h para atender cerca de 10.000 usuários inscritos, entre alunos de graduação, pós-graduação, professores e pessoal técnico-administrativo e ex-alunos. Além desses, também atende ao público externo nas dependências da Biblioteca. Com isso contabiliza, aproximadamente, 400.000 consultas por ano ao acervo da Biblioteca e realiza mais de 700.000 empréstimos domiciliares ano e tem uma frequência média de 3.500 leitores dia (UNICAP, 2020b).

Dispõe de um espaço físico com quatro pavimentos e oferece aos usuários, ambientes climatizados, com 790 lugares para estudo individual e em grupo, 19 terminais para consulta ao catálogo, duas salas para atividade de extensão com capacidade para 35 pessoas, 4 salas de informática com 82 microcomputadores de uso dos alunos de graduação para digitação de trabalhos escolares e acesso à Internet, além de espaço para jogo de xadrez. Possui ainda, 30 cabines individuais, espaço para leitura de jornais e Estação de Pesquisa equipada com microcomputadores para professores e alunos da Pós-graduação. Afora o uso dos ambientes, a Biblioteca dispõe de atendimento em guichês para realização de empréstimo, renovação e devolução de obras (UNICAP, 2020c)

A Biblioteca possui um acervo de acesso livre com mais de 500 mil exemplares de livros, classificados de acordo com a Classificação Decimal Universal (CDU) e sinalizados por um sistema de cores de acordo com as áreas do conhecimento. A coleção engloba ainda diversos periódicos, multimeios, obras especiais e raras além de um acervo de obras em formato eletrônico, os *e-books*, artigos de periódicos, teses e dissertações. O corpo funcional da Biblioteca é formado por 12 bibliotecários, 13 auxiliares administrativos, oito

recepcionistas (Guarda volumes), três estagiárias e quatro operadores de documentos (repositores de livros nas estantes), conta, ainda, com cinco auxiliares de serviços gerais em um total de 45 colaboradores (UNICAP, 2020d).

Esse era o cenário estrutural da Biblioteca quando da interrupção das atividades presenciais da UNICAP até a ressignificação das práticas tradicionais da BC-UNICAP.

4 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNICAP E A RESSIGNIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS TRADICIONAIS

Com a suspensão das aulas presenciais da UNICAP em 16 de março de 2020, a Biblioteca foi se adequando ao gradativo distanciamento social imposto pela pandemia e se adaptando às novas práticas. A UNICAP de imediato afastou os funcionários com mais de 60 anos de idade (identificados como grupo de risco), posteriormente a suspensão dos contratos dos estagiários e proporcionalmente com a evolução da pandemia, diminuiu o número de funcionários no campus. Por fim, em 20 de março 2020 todos funcionários foram afastados do trabalho presencial. No entanto, uma equipe de cinco bibliotecários permaneceu trabalhando de forma remota. E em 01 de julho mais dois bibliotecários foram integrados ao grupo.

Diante do panorama da pandemia, pelo menos quatro grandes desafios imediatos foram enfrentados pela equipe: o *Primeiro*, comunicar as ações da Biblioteca para usuários e funcionários; o *Segundo*, readaptar e ampliar os serviços ofertados pela Biblioteca, usando exclusivamente a internet; o *Terceiro*, assegurar a manutenção e a conservação do acervo e o *Quarto*, garantir o cumprimento das medidas de segurança para o retorno gradual dos funcionários às rotinas do atendimento

O *primeiro desafio* teve como foco a comunicação com as pessoas, afinal fazia-se necessário tranquilizar a comunidade acadêmica sobre as ações da Biblioteca. Nesse contexto, vários tipos de interlocutores compunham o cenário: Superiores administrativos (Reitor, Pró-Reitores e Gerência de Recursos Humanos), funcionários (da Biblioteca e da UNICAP), alunos, professores e comunidade. A comunicação categorizada por interna (Administração Superior e administrativos e funcionários da Biblioteca) e externa (alunos, professores, funcionários da UNICAP e comunidade) ocorreu da seguinte forma:

- a) a comunicação interna se deu a partir das determinações do Reitor para a Biblioteca e dessa, repassada aos funcionários. A maioria dessas comunicações eram feitas por portarias institucionais. A outra parte das comunicações internas foram os informes específicos da Biblioteca para seus funcionários. Diferente da formalidade das portarias institucionais, essa aconteceu através de informes em grupos do *whatsapp*, cujo *feedback* era praticamente instantâneo.
- b) a comunicação externa, isto é, para os alunos, professores, funcionários se concentrou no envio de e-mails, seja pela mala direta da Biblioteca para os assuntos comuns a todos ou individualmente com cada usuário que entrava em contato. Tal serviço, intitulado de *Plantão de Atendimento*, funcionou

diariamente das 8h às 22h. As redes sociais e a *homepage* da Biblioteca também foram de extrema valia contribuindo para fluidez da comunicação.

Além dos informes à comunidade universitária da suspensão das aulas em 16 de março e, das atividades administrativas a partir do dia 20 de março, a gestão da Biblioteca organizou juntamente com as chefes dos setores de atendimento e de desenvolvimento e formação do acervo, um plano de trabalho emergencial que, em primeira instância, realizou um levantamento dos bibliotecários que não faziam parte do grupo de risco e que possuíam infraestrutura adequada para continuação do atendimento online em sua residência.

Dos 12 bibliotecários, 2 foram convocados juntamente com as chefes e a Diretora para intensificarem o serviço já existente de comunicação com o usuário, que é o *Canal de Atendimento por e-mail* (atendimento.biblioteca@unicap.br). Esse canal respondeu durante o período de pandemia, às seguintes questões:

- a) Informações gerais: dúvidas sobre prazo de devolução, orientações de como usar o acervo online, como fazer cadastro na Biblioteca, débitos, abonos de multas e, direcionamento para outros serviços e atendimentos institucionais;
- b) Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) : esclarecimento de dúvidas sobre a aplicação das normas da ABNT para professores e para alunos em fase de conclusão de trabalhos acadêmicos;
- c) Elaboração de ficha catalográfica;
- d) Cadastro e uso da plataforma de *e-books* e bases de dados; e
- e) Orientações sobre o e-mail institucional.

O *segundo desafio* foi a readaptação e ampliação dos serviços ofertados pela Biblioteca, usando exclusivamente a internet, ou seja, o início da experiência no modelo *home office*. Vale destacar que, com a equipe reduzida e o volume de e-mails e dúvidas para responder, os bibliotecários tiveram que adaptar os tutoriais para uma linguagem mais fluida, a exemplo do Guia de Serviços Online da Biblioteca. As principais ferramentas utilizadas para atender os usuários foram o sistema de gerenciamento de Bibliotecas, *Pergamum*, a *plataforma de ebooks Minha Biblioteca*, o *Portal Capes* e para a comunicação, o *e-mail* e *whatsapp*.

Destaca-se como ação necessária para atender essa realidade, a alteração no procedimento de cadastro de usuários, antes só realizado presencialmente. A tela de autenticação foi reconfigurada para habilitação da senha através de link enviado ao e-mail do usuário. Esta ação proporcionou mais autonomia e celeridade ao processo, otimizando também o acesso do usuário ao Portal do Aluno, serviço condicionado ao cadastro na Biblioteca.

Também nesse período houve agilidade no processo de atualização das informações cadastrais no banco de dados da UNICAP, passando de 24 horas para 30 minutos. Com isto, em apenas 1 dia o usuário estaria habilitado a utilizar a Biblioteca, o Portal do Aluno e demais serviços acadêmicos. Serviços técnicos de elaboração de fichas catalográficas para teses, dissertações e monografias, bem como, orientação de normalização desses trabalhos também foram realizados via trabalho remoto.

O terceiro e o quarto desafios, que tratam respectivamente de segurança do acervo físico e das medidas de segurança para o retorno gradual dos funcionários e dos livros devolvidos que foram emprestados aos usuários antes da pandemia, estão diretamente interligados ao planejamento da reabertura gradual da Biblioteca e da retomada das atividades. Ainda em trabalho remoto, criou-se o *Protocolo Institucional de cuidados com os funcionários, usuários e acervo*. O documento determina prioritariamente a aquisição de produtos e serviços de proteção para Biblioteca, bem como equipamentos de proteção individual (EPI's) para os funcionários tais como: luvas, máscaras, aventais descartáveis, protetor facial e termômetro.

Antes da retomada gradual das atividades a Biblioteca passou por alguns cuidados, a saber: sanitização, instalação de barreiras de acrílico nos guichês de empréstimos e devoluções de livros, telas de proteção nos botões dos elevadores (uso de funcionários), pontos para uso de álcool 70% (gel e líquido), sinalização com cartazes informativos de prevenção da Covid-19, sinalização de distanciamento nas filas de empréstimo e devolução de livros e tapete sanitizante.

Com a retomada gradual das atividades da Biblioteca, ficou determinada a redução de três para apenas dois expedientes, revezamento de funcionários por turno de trabalho de quatro horas, o fechamento do acesso às coleções e ambientes de estudo. Assim, ficaram disponíveis o espaço dos guichês de devoluções e empréstimos agendados de livros. Os livros devolvidos foram separados e, após a quarentena de 14 dias, reintegrados ao acervo. Semanalmente a Biblioteca passou pelo processo de sanitização, onze no total, e os livros submetidos ao processo de oxigenação.

5 PRODUTOS, SERVIÇOS, CRIAÇÕES E INOVAÇÕES

Com a pandemia as práticas tradicionais foram atualizadas, mas principalmente a forma de pensar, planejar e realizar essas novas ações. Face à realidade que se apresentou de forma intempestiva, seguem os produtos, serviços e inovações criadas pela equipe da Biblioteca da UNICAP como forma de manter seu público, engajar novos usuários e atendê-los da melhor forma possível.

Com a suspensão de aulas e atividades administrativas, a Biblioteca se antecipou e produziu com recursos próprios, os seguintes produtos/serviços:

a) Postagens temáticas “Campanha #ficaemcasa

Série de postagens para redes sociais, com indicação de leituras e serviços que os usuários poderiam desfrutar durante a pandemia. A campanha foi destaque na *fanpage* da @somentebiblio, página que reúne ideias de marketing para Bibliotecas que têm presença em mídias sociais.

Figura 1 – Postagens da Campanha #ficaemcasa



Fonte: (UNICAP, 2020e)

b) Vídeo institucional

Após a criação do protocolo de segurança para reabertura gradativa da Biblioteca, em julho/2020, a equipe do Setor de Atendimento ao Usuário produziu um vídeo de divulgação das medidas sanitárias e higiênicas adotadas na Biblioteca durante a pandemia, visando apresentar à comunidade acadêmica, as ações realizadas para assegurar a devida proteção dos funcionários e usuários. O roteiro indica o percurso do usuário para devolução do livro na Biblioteca, apresentando todos os requisitos de segurança disponibilizados, da entrada até o atendimento nos guichês. O vídeo foi a primeira produção do gênero na Universidade e motivou a produção de um vídeo institucional oficial.

Figura 2 – Vídeo da Biblioteca da UNICAP no Enfrentamento à Covid-19

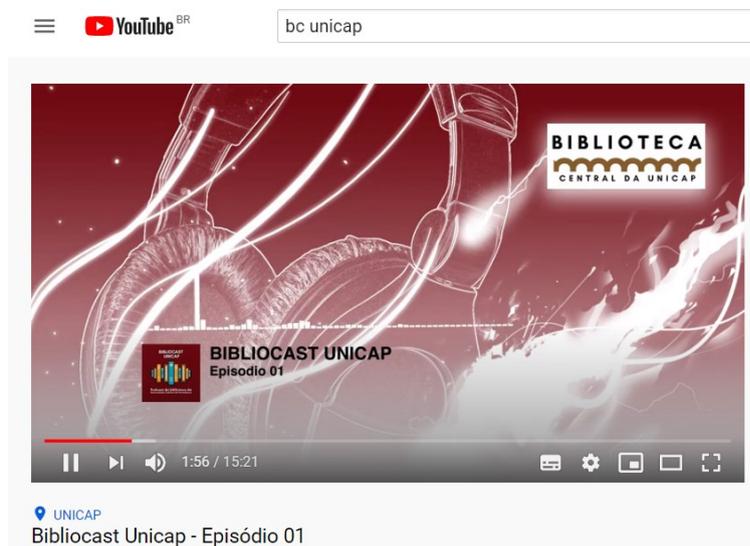


Fonte: (UNICAP, 2020f)

c) Bibliocast

O Podcast da Biblioteca da UNICAP é um programa quinzenal, com duração média de 30 minutos, produzido por bibliotecários sobre assuntos relacionados com a Biblioteca e a Universidade. O objetivo do *podcast* é intensificar os canais de comunicação e informação, ampliando a oferta de produtos acessíveis disponibilizados pela Biblioteca. Até o presente, foram elaborados e divulgados quatro episódios, a saber, o primeiro com participação da Diretora da Biblioteca da UNICAP, cujo objetivo foi esclarecer as principais dúvidas dos usuários no canal de atendimento sobre o funcionamento da Biblioteca, devolução de livros e abono de multas durante a pandemia; o segundo, contou com a participação do Pró-reitor acadêmico da UNICAP para falar sobre o posicionamento da Universidade em manter as aulas e atividades administrativas presenciais suspensas até dezembro de 2020; no terceiro episódio participaram as diretoras das Bibliotecas do Consórcio Pernambuco Universitas, as Universidades Federal de Pernambuco, Federal Rural de Pernambuco e Universidade de Pernambuco debatendo sobre a gestão de Bibliotecas Universitárias durante a pandemia; e o mais recente debateu sobre acervo raro, digital e coleções especiais, com a Chefe do Setor de Formação e Desenvolvimento do Acervo da Biblioteca da UNICAP. Para realização desse serviço, a Biblioteca conta com o apoio da Assessoria de Comunicação e do Curso de Jornalismo.

Figura 3 – Capa do Bibliocast - o podcast da Biblioteca da UNICAP



Fonte: (UNICAP, 2020g)

d) Participação em lives

A equipe de bibliotecários reconfigurou para o formato de *lives* os serviços da Visita Dirigida e Oficinas de Fontes de Informação para Pesquisa Acadêmica e Currículo Lattes. A atividade era realizada durante as aulas online com uso do aplicativo *Google Meet*. Esta reconfiguração permitiu que os alunos fossem informados dos serviços disponibilizados pela Biblioteca, de forma remota, bem

como atendeu às necessidades de informação sobre o uso das bases de dados e plataforma Lattes.

e) Guia de serviços online

O Guia de serviços online foi um produto elaborado para divulgação de todos os serviços que foram adaptados para o formato remoto, com orientações e telas de demonstração, desenvolvido em aplicativo gráfico gratuito, em formato de apresentação responsivo e linguagem adaptada às redes sociais.

Figura 4 – Guia de serviços online da Biblioteca da UNICAP



Fonte: (UNICAP, 2020h)

f) Atendimento híbrido

Política de atendimento presencial com agendamento, com a finalidade de atender os usuários que necessitavam de publicações que não constavam nas plataformas de e-books e bases de dados assinadas pela Biblioteca. A solicitação desse empréstimo era realizada via sistema Pergamum, na opção de Consulta ao Acervo. Os bibliotecários verificavam as solicitações e separavam as obras para empréstimo. Após a solicitação, o usuário deveria comparecer à Biblioteca em até 48 horas. O sistema de agendamento foi pensado também com o intuito de evitar aglomerações no atendimento presencial.

5 CONSIDERAÇÕES

Coronavirus, pandemia, distanciamento social, trabalho remoto... Tais termos são fortes candidatos aos mais frequentes identificadores encontrados nos buscadores em 2020. Para as universidades e, conseqüentemente para as Bibliotecas dessas instituições, esses termos continuam bastante significativos. Afinal, a pandemia não acabou ainda. Acrescenta-se ao rol desses indexadores o termo *ressignificação*. O qual consiste em “dar novo sentido a algo ou a alguém já existente”. No entanto, ou melhor na prática, o seu significado vai além do escrito. Apesar das diversas interpretações do referido termo, o conceito adotado buscou nas ciências humanas o aporte no qual indica: uma mudança na percepção, na maneira de transformar acontecimentos indesejados em algo positivo.

Diante do caos inesperado da pandemia e com isso, do fechamento das Bibliotecas universitárias, *ressignificar* as práticas tradicionais deixou de ser uma opção e tornou-se uma questão de sobrevivência dessas unidades de informação. A experiência vivida pela Biblioteca da UNICAP mostrou que, apesar das dificuldades impostas, era preciso encontrar soluções e seguir em frente.

Para tanto, fez-se necessário um novo olhar para sua própria história com seus produtos e serviços oferecidos à comunidade e encontrar a melhor forma de continuar atendendo ao público, de agora em diante de forma totalmente remota, através da internet. Não se tratava de uma ação de substituição de tudo aquilo que já havia sido feito, mas de mudar a configuração e oferecer à comunidade novos serviços a partir daqueles já existentes.

Há de se considerar a história, o acúmulo de acontecimentos que fez a Biblioteca chegar até onde estava, bem como, da necessidade de ressignificação dos serviços. Assim, traçou-se os objetivos das ações baseados nas prioridades e estabeleceram-se metas. No percurso, alguns protocolos institucionais foram quebrados, consequências das exigências impostas pelo trabalho remoto e pela agilidade requerida na solução das demandas.

O trabalho em equipe e a comunicação institucional foram fundamentais para encontrar as melhores soluções para o atendimento aos usuários da Biblioteca. Do início da pandemia aos dias atuais *apreendeu-se* que é preciso mudar a direção e observar os sinais futuros para entender o que pode ser feito de diferente a partir de algo já existente. Resignificar é preciso!

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Margarida. Pernambuco prorroga decreto de suspensão das aulas presenciais para educação básica. **JC**, Recife, 31 ago.2020. Coluna Enem e Educação. Disponível em: <https://bit.ly/2InZAmU>. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n.53, 18 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2FvkAGW>. Acesso em: 30 set. 2020a.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria 345, de 19 de março de 2020. Altera a Portaria MEC nº 343, de 17 de março de 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1 – extra, Brasília, DF, n.54-D, 19 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3dqydEh>. Acesso em: 30 set. 2020b.

CARNEIRO, Giovanna. Casal do Recife são primeiros casos de novo novo coronavírus em Pernambuco. **Folha de Pernambuco**, Recife, 12 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33XRaez>. Acesso em: 30 set. 2020

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de Biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan. 2006. Disponível em: <https://bit.ly/3nRRAog>. Acesso em: 21 set. 2020.

PERNAMBUCO. Decreto nº 48.810 de 16 de março de 2020. Altera o Decreto nº 48.809, de 14 de março de 2020, que regulamenta, no Estado de Pernambuco, medidas temporárias para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus responsável pelo surto de 2019, conforme previsto na Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3dv5myO>. Acesso em: 30 set. 2020.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. **Segundo semestre:** Comunicado. Recife: UNICAP, 2020. Disponível em: https://www1.unicap.br/wp-content/uploads/2020/07/COMUNICADO-09-07-2020_.pdf. Acesso em: 30 set. 2020a.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Apresentação.** Disponível em: https://www1.unicap.br/Biblioteca/?page_id=2. Acesso em: 30 set. 2020b.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Acervo.** Disponível em: https://www1.unicap.br/Biblioteca/?page_id=33. Acesso em: 30 set. 2020d.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Área física e infraestrutura.** Disponível em: https://www1.unicap.br/Biblioteca/?page_id=93. Acesso em: 30 set. 2020c.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Bibliocast Unicap:** o podcast da Biblioteca da Universidade Católica de Pernambuco. Entrevistadores: Pedro Manoel da Silva e Ana Beatriz de Araújo Silva Nascimento. Entrevistada: Alba Rejane Valério de Souza. Recife: UNICAP, 5 ago. 2020. *Podcast.* Disponível em: <https://bit.ly/2SVWvMQ>. Acesso em: 30 set. 2020g.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Biblioteca da Unicap no Enfrentamento à COVID-19.** Recife: UNICAP, 2020. 1 vídeo (1 min 45 s). Publicado pelo canal Biblioteca da Unicap. Disponível em: <https://bit.ly/34SrIWY>. Acesso em: 30 set. 2020f.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Guia de Serviços Online.** Disponível em: https://www1.unicap.br/Biblioteca/wp-content/uploads/2020/07/GuiaBC_210820.pdf. Acesso em: 30 set. 2020h.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Vinhetas dão personalidade nas artes gráficas...** Recife, 1 jun. 2020. Facebook: Biblioteca Central da Unicap @bcunicap. Disponível em: <https://bit.ly/2FtPVKB>. Acesso em: 30 set. 2020e.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Agência de Notícias. **Nota Oficial das universidades que compõem o Consórcio Pernambuco Universitárias e dos Institutos Federais de Pernambuco.** Recife: UFPE, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33Z71tb>. Acesso em: 30 set. 2020.