



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

## Eixo 2 – Produtos e serviços

### O impacto da pandemia mundial no Programa de Educação Continuada de Usuários do SiBi/UFPR

*The impact of the global pandemic on the Continuing Education Program for SiBi/UFPR Users*

**Vilma Machado** – Universidade Federal do Paraná (UFPR) – [vimachado@ufpr.br](mailto:vimachado@ufpr.br)

**Kételi Wizenffat** – Universidade Federal do Paraná (UFPR) – [keteli@ufpr.br](mailto:keteli@ufpr.br)

**Eduardo Silveira** – Universidade Federal do Paraná (UFPR) – [eduardo.silveira@ufpr.br](mailto:eduardo.silveira@ufpr.br)

**Lidiane do P. R. e Silva** - Universidade Federal do Paraná (UFPR) - [lidianereis@ufpr.br](mailto:lidianereis@ufpr.br)

**Leticia P. A. de Sousa** - Universidade Federal do Paraná (UFPR) – [leticiasousa@ufpr.br](mailto:leticiasousa@ufpr.br)

**Resumo:** Em virtude da pandemia do Covid-19, o distanciamento social foi uma medida adotada mundialmente para retardar a proliferação do vírus. Esta necessidade impactou diretamente o ensino superior, bem como as atividades das bibliotecas universitárias. Neste sentido, o objetivo deste trabalho é relatar à experiência do ProEduc/SiBi/UFPR na adaptação das suas ações para as necessidades do ensino remoto, no período entre março de 2020 a dezembro de 2022. Os resultados observados foram positivos e evidenciaram à importância da manutenção da oferta das capacitações à distância, bem como sinalizaram que os profissionais do serviço de referência precisam se manter em constante atualização.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Serviço de referência. Relato de experiência. Covid-19.

**Abstract:** Due to the Covid-19 pandemic, social distancing was a measure adopted worldwide to slow the spread of the virus. This need directly impacted higher education, as well as the activities of university libraries. In this sense, the objective of this work is to report the experience of ProEduc/SiBi/UFPR in adapting its actions to the needs of remote teaching, in the period between March 2020 and December 2022. The observed results were positive and highlighted the importance of maintaining the offer of distance training, as well as signaling that professionals from the reference service need to keep constantly updated.



**Keywords:** University library. Referral service. Experience report. Covid-19.

## 1 INTRODUÇÃO

Com a pandemia mundial em 2019 em decorrência da Covid-19, causada pelo vírus SARS-CoV-2, ou também chamado Coronavírus, a partir de 30 de janeiro de 2020, os surtos ocasionados passaram a ser motivos de preocupação e, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou emergência de saúde pública, dada a gravidade da situação. Por esse motivo autoridade de diversos países adotaram medidas de prevenção e enfrentamento, cujo objetivo se instituiu na contenção da proliferação da doença (Vieira; Silva, 2020).

Inúmeros problemas surgiram, sociais, econômicos, na saúde, educação, entre outros setores, e o isolamento social foi a medida adotada recomendada pela OMS em defesa da população e combate a essa propagação. Nesse sentido, o mundo se viu na necessidade de se adaptar, reinventar e se atualizar nos diversos segmentos da sociedade, incluindo à educação (Diniz *et al.*, 2020).

As universidades com suas aulas presenciais paralisadas, se viram obrigadas a repensar as práticas de ensino e criar estratégias para a continuação do ensino, de forma a não prejudicar os estudantes.

Nesse sentido, decisões governamentais para o apoio às instituições de ensino foram tomadas. O governo brasileiro com a crise que se instalou na educação, em 17 de março de 2020 divulgou a Portaria nº 343, autorizando a substituição das aulas presenciais pelas remotas (Brasil, 2020).

A Universidade Federal do Paraná (UFPR) em abril de 2020, articulou o projeto para o Ensino Remoto Emergencial (ERE) como uma solução e estratégica temporária para o período de isolamento social. O ERE instruiu como as aulas remotas seriam ministradas e forneceu todo o suporte de orientação tecnológica aos professores da instituição (Universidade Federal do Paraná, 2020).

Como órgão suplementar responsável por disponibilizar o acesso à informação no âmbito da UFPR, o Sistema de Bibliotecas (SiBi/UFPR) também precisou se articular para acompanhar o novo cenário. E os serviços que eram em sua maioria ofertados presencialmente tiveram que se adaptar ao remoto. Dessa forma, as capacitações que

antes eram ofertadas de forma presencial pelo Programa de Educação Continuada de Usuários (ProEduC) passaram a ser ofertadas de forma *on-line*.

Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo relatar a experiência vivida pelo ProEduC SiBi/UFPR no período em que o ensino emergencial remoto foi mantido na UFPR (março de 2020 a dezembro de 2022), procurando destacar as ações desenvolvidas, as dificuldades enfrentadas e todo aprendizado vivenciado pela equipe do ProEduC nesse período.

## **2 O PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA DE USUÁRIOS (PROEDUC - SIBI/UFPR)**

Criado em 1973, o SiBi/UFPR tem a finalidade de disponibilizar o acesso à informação para a comunidade UFPR e a comunidade científica geral, como suporte “à execução das atividades de ensino, pesquisa e extensão” (Universidade Federal do Paraná. Sistema de Bibliotecas, 2023).

Em 2008, surgiu a Comissão de Educação Continuada, composta por no mínimo um bibliotecário de cada uma das bibliotecas do SiBi, como a primeira iniciativa do SiBi/UFPR de institucionalizar um programa de educação de usuários, que até então era feita de maneira isolada pelas bibliotecas que compõem o sistema (Uezu; Araújo; Estevão, 2014). Desde então, o ProEduC atende a comunidade interna e externa à UFPR e, seu objetivo é potencializar o uso dos recursos informacionais, produtos e serviços ofertados pelo SiBi (Universidade Federal do Paraná. Sistema de Bibliotecas, 2023).

## **3 PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E A EDUCAÇÃO DE USUÁRIO**

Uma das principais funções do bibliotecário de referência de uma biblioteca universitária é promover ações de educação de usuários, ocupando um papel importante no processo educacional, impulsionando o acesso à informação e recursos de apoio à aprendizagem, descritas por Melo *et al* (2014, p.4) como “habilidades relacionadas com a localização, seleção, acesso e utilização da informação.”

A educação continuada de usuários impacta diretamente na vida acadêmica de toda comunidade universitária, pois aprimora o senso crítico e a autonomia no uso de informações, desenvolvendo uma variedade de competências informacionais.

Cunha e Cavalcante (2008, p. 10) definem competência em informação ou *information literacy* como um conceito difundido na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo um “conjunto de competências que uma pessoa possui para identificar a informação, manipular fontes de informação, elaborar estratégias de busca e localizar a informação, bem como avaliar as fontes de informação”.

Assim, a educação de usuários é fundamental para que a biblioteca universitária esteja sempre viva, contribuindo para que os usuários se tornem competentes em informação, promovendo o desenvolvimento e habilidades por meio de treinamentos e capacitações.

Diante da nova realidade imposta pela Pandemia de COVID-19, a inovação no atendimento e as adaptações dos serviços e produtos do SiBi/UFPR mostrou-se urgente. O isolamento social trouxe o desafio de reinventar os serviços que até então eram ofertados integralmente de maneira presencial. Uma grande mudança nesse sentido, apresentada por Kern (2020), se trata da implementação do atendimento virtual, incluindo as palestras e capacitações de usuários por meio de plataformas digitais. Campello (2013) ao abordar o movimento da competência informacional na questão da educação de usuários, destacou a necessidade de que as bibliotecas universitárias se preparassem para oferecer aos estudantes novas possibilidades de aprimoramento de “habilidades informacionais”, indispensáveis para sua interação no meio virtual.

A partir deste cenário, de necessidades impostas pela pandemia mundial, os serviços de atendimento do SiBi/UFPR, incluindo os relacionados à educação continuada de usuários foram adaptados para sua execução integral por meio de plataformas digitais. Para tanto, exigiram-se uma série de adaptações e ajustes de todo o processo, desde o seu planejamento até a sua execução.

#### **4 METODOLOGIA**

Este relato de experiência está pautado em documentos institucionais, página e canal do YouTube do SiBi/UFPR (@SistemadeBibliotecasUFPR). Os dados para a discussão foram coletados das capacitações veiculadas pelo canal do YouTube “SiBi UFPR”, no período entre 01/01/2020 e 31/12/2022, sendo observados os números de

inscritos do canal, o total de vídeos disponibilizados no período da pesquisa e, o número de visualizações dos vídeos disponíveis.

Assim, foram analisados os dados buscando destacar o crescimento dos seguidores no canal, os temas e vídeos que obtiveram a maior audiência e o engajamento do público nesses eventos, evidenciando o impacto da pandemia no ProEduC.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O canal do YouTube SiBi/UFPR foi criado em 22 de julho de 2019, com a proposta inicial de se tornar um canal único nessa plataforma para as 20 bibliotecas que compõem o SiBi/UFPR, a fim de aprimorar a difusão dos serviços de informação ofertados, possibilitando a visualização on-line dos conteúdos produzidos.

Na sua criação, foram disponibilizados 15 vídeos: 1 tutorial sobre o APP – Sophia; 12 vídeos informativos sobre os serviços do SiBi traduzidos em Libras (Língua Brasileira de Sinais); e 2 sobre o atendimento em bibliotecas, a respeito do Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca de Ciência e Tecnologia e outro sobre a Biblioteca de Ciências Humanas, também traduzido em Libras.

No ano seguinte, em virtude do início da pandemia de COVID-19, surgiu a necessidade de adaptar o conteúdo do canal, para atender a demanda da comunidade acadêmica que se encontrava em isolamento social. Desta forma, a plataforma foi adotada pela equipe do ProEduC para a promoção das suas ações de capacitação de usuários. Vale ressaltar que até esta alteração, o canal havia atingido um público reduzido, de menos de 50 inscritos e os seguintes indicadores: 514 visualizações; 6,5 horas de exibição e 879 impressões correspondendo ao ano de 2019 (Universidade Federal do Paraná, 2023).

Com a mudança de foco e objetivo do canal, foram iniciados os trabalhos de veiculação de capacitações aos usuários, em março de 2020, em princípio utilizando vídeos gravados, e após setembro do mesmo ano com transmissões síncronas, ou seja, “ao vivo”. Esse incremento exigiu da equipe do ProEduC uma reestruturação para absorver as várias tarefas que envolvem a oferta de capacitações no YouTube, envolvendo planejamento, divulgação e execução.

As possibilidades de atuação foram discutidas e analisadas verificando as possibilidades a partir da demanda da comunidade universitária apresentada e dos recursos tecnológicos e de pessoal disponíveis.

O planejamento das ações de capacitação de forma remota, englobou as etapas de: definição de periodicidade; definição de temas; ministrantes; agenda; equipe necessária e formalização dos eventos para viabilizar a certificação dos participantes.

A periodicidade variou de 2 a 3 eventos por mês, permitindo o tempo de divulgação necessário, de acordo com as possibilidades da equipe disponível. A definição de temas ocorreu em 2 (duas) etapas, sendo a primeira pela indicação da comunidade universitária, por meio de enquete disponibilizada nas redes sociais e sugestões indicadas nos formulários de avaliação dos eventos, gerando uma lista de indicações analisadas na segunda etapa no âmbito da Comissão do Serviço de Referência e Informação do SiBi, responsável pelo ProEduC para definição de cronograma com indicação de ministrantes, datas e horários.

Ao analisar as temáticas dos vídeos transmitidos percebe-se a forte presença de assuntos multidisciplinares e transversais, pertinentes à comunidade acadêmica como um todo, como: escrita acadêmica, orientação de normalização de trabalhos acadêmicos, busca e estratégia de pesquisa em base de dados, currículo lattes, ferramentas de gerenciadores bibliográficos, plágio acadêmico, entre outros assuntos.

Quanto à nova composição de equipe organizadora, verificou-se a necessidade de contar com novos membros atuando como mediadores, intérpretes de Libras e equipe de bastidores, respondendo por atividades como transição de telas, detalhes técnicos da transmissão e interação com o público via chat ao vivo, por exemplo.

Tendo em vista o público atingido pela plataforma, todas as capacitações passaram a ser formalizadas como eventos de extensão da instituição, garantindo certificação para os participantes que acompanham as transmissões ao vivo, por meio de preenchimento de formulário de presença disponibilizado durante as transmissões no chat do evento.

A divulgação dos eventos foi ampliada, buscando um maior alcance, dentro e fora da UFPR. Para tanto foram utilizados os seguintes canais de divulgação: site da UFPR; site e mídias sociais do SiBi/UFPR; listas institucionais de e-mails (docentes,

discentes e técnicos-administrativos) e mala direta para usuários ativos das bibliotecas do sistema.

No período observado, de 01/01/2020 a 31/12/2022, a partir das estatísticas disponíveis no YouTube, foram publicados 137 vídeos, sendo destes 106 transmissões ao vivo, o canal atingiu um total de 67.238 visualizações, acumulando 16.361 horas de exibição, 4.789 novos inscritos e quase 1,2 milhões de impressões.

**Quadro 1** – 10 vídeos mais visualizados no Canal do YouTube do SiBi/UFPR – 2020 a 2022

#	Conteúdo	Data de veiculação	Visualizações	Participantes certificados
1º	Minicurso sobre Currículo Lattes	05/11/2021	4.132	265
2º	Como utilizar o Rayyan em revisões sistemáticas, integrativas e de escopo	31/03/2022	3.387	186
3º	Normalização de Trabalhos Acadêmicos de Acordo com as Normas da ABNT	30/06/2021	3.369	296
4º	Como estruturar um texto acadêmico: desmistificando o desafio	31/03/2021	3.010	504
5º	Treinamento sobre o Canva	22/11/2021	2.170	264
6º	Revisão Sistemática da literatura: metodologia da pesquisa em bases de dados científicas	25/08/2022	2.141	297
7º	Oficina de Excel 365 Web Básico	23/08/2021	1.815	329
8º	Estratégias de Busca para pesquisas em Ciências da Saúde	08/10/2020	1.767	95
9º	Normalização de Trabalhos Acadêmicos de acordo com as Normas da ABNT	24/06/2022	1.674	205
10º	Normalização de Trabalhos Acadêmicos de Acordo com as Normas da ABNT: módulo I	19/08/2021	1.611	244

Fonte: adaptado de UFPR (2023)

Descrição: Vídeos do Canal do YouTube do SiBi/UFPR com maior número de visualizações dentro do período de 01/01/2020 a 31/12/2023, tendo como data de coleta de dados em 14/06/2023

Analisando o quadro verifica-se uma prevalência dos temas relacionados à normalização e elaboração de trabalhos acadêmicos (4 vídeos) e revisão sistemática e pesquisa na área da saúde (3 vídeos), porém, temas de ferramentas de apoio à pesquisa e vida acadêmica também merecem destaque, com a presença de temas como elaboração de Currículo Lattes (1º lugar); Treinamento sobre o Canva (5º lugar) e Oficina de Excel 365 Básico (7º lugar).

Em relação ano da veiculação percebe-se uma maior presença de vídeos do ano de 2021 em relação aos demais (6 vídeos de 2021; 3 de 2022 e apenas 1 de 2020). Esse fenômeno pode ser interpretado pelo fato de serem capacitações que podem ser vistas e revistas no decorrer do tempo, pois os conteúdos podem ser utilizados em toda construção acadêmica de cada usuário, bem como de aprendizagem e reciclagem de toda comunidade.

Não foi observada correlação entre o número de visualizações e número de participantes certificados, pois os certificados são fornecidos apenas aos participantes que assistem até as primeiras 24 horas que as capacitações foram ao ar.

A partir dos indicadores coletados do total de vídeos do canal no período analisado, percebe-se um aumento significativo no alcance do canal se comparado aos números anteriores à pandemia e inclusão das capacitações. Observa-se um grande acréscimo nas visualizações (67.238), sendo que deste total 66,7% (44.841) referem-se a usuários inscritos no canal e 33,3% (22.397) não inscritos, acumulando 16.361 horas de exibição e quase 1,2 milhões de impressões (quantas vezes as miniaturas do vídeo foram mostradas aos espectadores). Também se percebe um aumento expressivo do número de inscritos, com um total de 4.789 pessoas, sendo 676 de 2020; 2.340 de 2021 e 1.773 em 2022.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O período da pandemia fez com que as bibliotecas se adaptassem as novas realidades. E coube aos bibliotecários perceberem as necessidades de adaptação dos serviços à realidade imposta pela pandemia.

As mudanças ocorridas com a pandemia trouxeram benefícios, tais como, um maior alcance de pessoas externas à Instituição, inclusive atingindo outros países; a possibilidade de convidar palestrantes de diversas partes do país sem que houvesse um custo de deslocamento; as gravações disponibilizadas permitem que os usuários possam acessá-las posteriormente e assistirem no momento que acharem mais conveniente.

No período proposto na pesquisa o número de inscritos no canal passou de 15 para 5,33 mil, com um total de 98 vídeos, e 79.172 visualizações, indicando que a educação de usuários a distância vem ganhando cada vez mais espaço e reconhecimento no meio acadêmico. Assim, cabe o profissional de biblioteconomia, particularmente aos que atuam na área da referência, estarem atentos com as novas possibilidades para desenvolverem habilidades que são indispensáveis para essa interação no meio virtual.

A experiência demonstrou que a oferta de um treinamento ou capacitação com transmissão *on-line* exige muito além do que se vê no produto final, envolvendo o trabalho de toda uma equipe para a ação acontecer.

Dessa maneira, o que inicialmente foi um recurso de adaptação emergencial, hoje se consolidou como uma importante ferramenta para as capacitações ofertadas pelo ProEduC e que será mantida mesmo após o retorno das atividades e ações de capacitação de usuários de forma presencial.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Portaria N.343, de 17 de março de 2020**. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durarem a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20343-20-mec.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20343-20-mec.htm). Acesso em: 15 maio 2023.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 03, p.28- 37, set./dez. 2003.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2008.

DINIZ, E. G. M. *et al.* A extensão universitária frente ao isolamento social imposto pela COVID-19. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 9, p. 72999-3010, 2020.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e perspectivas. **Reviu – Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1-21, jul. 2020.

MELO, A. C. A. U. Ações de educação de usuários no sistema de bibliotecas da ufc: rumo à competência em informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS SNBU, 28. **Ana Anais [...]**. Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/121-1741.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.

SILVA, S. P. da; ALVES, A. P. M.s; BATISTA, E. M. T.a; NASCIMENTO, Luiz Borges Gomide do; SERRADOR, Camila Domingos Peres. Educação do usuário e competência informacional: novos aportes para o treinamento de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Anais [...]**. São Paulo: Febab, 2018. p. 1425-1438.

UEZU, Denis; ARAÚJO, Paula Carina; ESTEVÃO, Janete Saldanha Bach. A educação de usuários sistematizada e institucionalizada: o caso do Programa de Educação Continuada de usuário do Sistema de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 28., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]**. São Paulo: Febab, 2014. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/279885129\\_A\\_educacao\\_de\\_usuarios\\_sistematizada\\_e\\_institucionalizada\\_o\\_caso\\_do\\_Programa\\_de\\_Educacao\\_Continuada\\_de\\_Us](https://www.researchgate.net/publication/279885129_A_educacao_de_usuarios_sistematizada_e_institucionalizada_o_caso_do_Programa_de_Educacao_Continuada_de_Us)

[uários do Sistema de Bibliotecas SiBi da Universidade Federal do Parana UFPR.](#)  
Acesso em: 05 maio 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Coordenadoria de Integração de Políticas de Educação a Distância. **ERE – Ensino Remoto Emergencial**. 2020. Disponível em: <http://www.cipead.ufpr.br/portal1/index.php/cipead/periodo-especial-ufpr/ere-ensino-remoto-emergencial/>. Acesso em: 16 maio 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistemas de Bibliotecas. **Apresentação**. 2023. Disponível em: <https://bibliotecas.ufpr.br/sobre/>. Acesso em: 12 maio 2023.

VIEIRA, M. de F.; SILVA, C. M. S. da. A Educação no contexto da pandemia de COVID-19: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, São Paulo, v. 28, n. 1, p. 1013-1031, 14 dez. 2020. Disponível em: <https://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/v28p1013>. Acesso em: 24 abr. 2023.