



# Serviço de referência: atendimento durante a pandemia de Covid-19

Reference service: care in the Covid-19 pandemic

Paloma Rodrigues Moreira, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro –  
biblio.paloma@gmail.com

## Eixo 5 - Gestão e liderança em movimento

### 1 INTRODUÇÃO

A Covid-19 é uma doença que causa infecção, oriunda do Coronavírus SARS-CoV-2 e foi caracterizada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em março de 2020 (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020).

A rotina do mundo inteiro mudou rapidamente e todos precisaram se adaptar as novas regras para segurança e sobrevivência. Em março de 2020, as atividades presenciais foram suspensas pelo decreto legislativo de nº 6, de 2020 (BRASIL, 2020) e, a partir dessa data, os trabalhos remotos foram iniciados em diversas organizações.

O serviço de referência é o setor da biblioteca responsável pelo atendimento direto ao usuário, com intuito de oferecer acesso às informações. É conhecido como o “cartão de visitas” de uma biblioteca, pois é por meio desse serviço que os usuários apresentam as suas questões e recebem orientações necessárias para resolução. Segundo Grogan (2001, p. 7), o serviço de referência “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação” e segundo Accart (2012, p.13) como “espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância”.

O atendimento presencial foi suspenso em todos os setores da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) e a Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) atendeu os usuários remotamente, com os funcionários trabalhando em Home Office.



Com diversos desafios e a incerteza sobre a data de retorno presencial, a DBD esteve presente no cotidiano dos usuários através: das redes sociais; mensagens enviadas por mala direta pelo sistema da Biblioteca (Pergamum); de *lives* de treinamentos sobre uso de ferramentas disponíveis para comunidade acadêmica, atendimento por e-mail, chat e atualização semanal do Portal da Quarentena desenvolvido pela DBD para atender os usuários durante o período de suspensão das aulas.

A pandemia do COVID-19 trouxe inúmeros desafios em todas as áreas do conhecimento, e no âmbito das bibliotecas não foi diferente: estão entre os primeiros espaços a fechar e um dos últimos a reabrir. (CORREA; BARRADAS; ROCHA, 2021, p. 165).

O objetivo do estudo é apresentar uma análise do serviço de referência da Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio e as adaptações que precisaram ser feitas no atendimento por conta do isolamento social.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Universidade é a responsável pela formação de profissionais de nível superior e trabalha com os pilares de ensino, pesquisa e extensão. A biblioteca universitária está diretamente ligada à instituição de ensino e tem como propósito suprir as demandas e necessidades informacionais de sua comunidade (alunos, ex-alunos cadastrados na biblioteca com essa categoria, professores, pesquisadores e funcionários), além de ser armazenadora e disseminadora da informação e do conhecimento.

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão. (SILVA; CONCEIÇÃO; BRAGA, 2004, p. 135).

O serviço de referência é o cartão de visitas da biblioteca, pois é no atendimento que o usuário tem contato direto com os bibliotecários e auxiliares e, assim, pode sanar suas dúvidas. O bibliotecário de referência é o mediador da



informação, por possuir conhecimento para orientar e criar estratégias de buscas mais elaboradas para uma melhor recuperação no atendimento das necessidades informacionais.

Os bibliotecários de referência são profissionais que atuam na linha de frente, como mediadores da informação, ou seja, no atendimento às necessidades de informação dos usuários, que possuem conhecimentos sobre o perfil dos usuários, sobre as fontes de informação e sobre as principais estratégias de busca para obter a informação solicitada. (ROSTIROLLA, 2006, p.18).

Na sociedade da informação sempre surgem desafios. A todo tempo, conhecimentos são construídos e as informações aumentam de forma acelerada e, nesse contexto, a biblioteca vem se reconfigurando dia após dia, tanto com novos suportes para registrar e difundir o conhecimento, quanto nas atribuições do bibliotecário, que necessita estar em constante atualização a fim de acompanhar esses avanços.

Tecnologias digitais com acesso remoto facilitam o acesso à informação e reforçam que a função da biblioteca não está mais limitada ao ambiente presencial.

A pandemia obrigou os diversos setores da sociedade a realizar adaptações em seus atendimentos, inclusive a biblioteca. Alguns serviços precisaram migrar do formato presencial para o remoto, criando, assim, novas possibilidades.

Os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet. É claro que os métodos e os enfoques utilizados para informar e instruir os usuários serão influenciados pela tecnologia da informação que podem possibilitar maior eficácia nas atividades relacionadas ao treinamento de usuário no ambiente universitário. (CUNHA, 2000, p. 83).

Mesmo antes da pandemia, a biblioteca e os bibliotecários já vinham se adaptando para acompanhar as mudanças da revolução digital. Essa era de conexão trouxe consigo vários benefícios e facilidades: pesquisa em bases de dados, acesso remoto, atendimento por chat, interação com os usuários através das redes sociais, uso de inteligência artificial, entre outras atividades. Com a necessidade de atendimento remoto imposto pela Covid-19, os bibliotecários aperfeiçoaram os serviços existentes e criaram novas formas de atender as



demandas dos usuários.

Desta forma a Biblioteconomia e os bibliotecários são envolvidos por este novo mundo, complexo, interdependente, com uma ampla gama de pluralidade de ideias e hiperconectado. As bibliotecas estão em transformação muito antes da pandemia provocada pelo novo coronavírus. (KERN, 2020, p.6).

As bibliotecas estão em constante transformação, com intuito de oferecer um serviço de qualidade e excelência, os atendimentos presenciais foram adaptados para atendimento remoto durante a pandemia.

### **3 BIBLIOTECAS PUC-RIO**

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio é uma instituição de Ensino Superior, filantrópica e sem fins lucrativos, que visa produzir e propagar o saber com atividades de ensino, pesquisa e extensão, objetivando a reflexão, o crescimento e enriquecimento da sociedade.

A Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é a unidade coordenadora do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio, órgão vinculado à Vice-Reitoria Acadêmica. A DBD é um centro de recursos para a aprendizagem, tem como missão facilitar o acesso e a difusão de recursos de informação e colaborar com os processos de criação do conhecimento para benefício e crescimento intelectual dos usuários.

De acordo com Moreira (2022, p.266), a DBD disponibiliza espaços, recursos e serviços para melhor atender os usuários. A seguir estão listados alguns deles: empréstimo, treinamentos, visitas guiadas, sala multimídia, sala de estudo e treinamento, versão móvel, acesso remoto/Área restrita, ficha catalográfica, formulário para solicitação, oferece ainda serviços de referência virtual, atendimento via chat, acompanhamento e recebimento de artigos via site, wi-fi em todas as dependências e serviço de acesso remoto, que permite aos alunos e professores acesso a todos os recursos, mesmo fora do campus PUC-Rio. Toda a coleção de teses e dissertações da Universidade está disponível para consulta em texto completo na internet, com acesso através do catálogo da biblioteca. São oferecidas orientações individuais para pesquisa e treinamentos nos recursos disponíveis.

O serviço de referência da DBD é conhecido como Seção de Atendimento e



Pesquisa (SAP) que conta com quatro bibliotecários, dezesseis auxiliares e um estagiário.

Durante o atendimento à distância, iniciado em março de 2020, houve adaptações no atendimento e a seguir, estão listados serviços disponibilizados nesse período:

- a) Acesso remoto para a área restrita à comunidade PUC-Rio (*e-books*, periódicos eletrônicos, Portal de Periódicos da Capes, pesquisa integrada e bases assinadas pela PUC- Rio);
- b) Solicitação de documentos (artigos, capítulos de livros etc) e ficha catalográfica, via formulário *on-line*;
- c) Atendimento: e-mail, chat e Bia, a assistente virtual da Biblioteca;
- d) Bibliowebinar - *lives* ministradas pelos bibliotecários da SAP e pelo analista de sistema da DBD, instruindo sobre recursos de interesse dos usuários;
- e) Caixa de devolução, colocada no portão principal da Universidade, para receber os materiais emprestados;
- f) Empréstimo de materiais, agendado através de um formulário eletrônico;
- g) Criação de um serviço *drive-thru*, para entrega de materiais, em uma área externa, na entrada da Universidade e sinalizada com banner. A comunicação entre a Biblioteca e o usuário acontecia pelo *WhatsApp*;
- h) Interação com usuários pelas redes sociais;
- i) Orientações individuais para pesquisa *on-line*;
- j) Portal da quarentena, criado para reunir em um só local: bases de dados disponibilizadas por editoras parceiras, títulos *on-line* das bibliografias dos cursos de graduação, guias e vídeos tutoriais para orientar no uso dos conteúdos digitais, agenda de treinamentos, bases e sites relevantes sobre o COVID-19, além de conteúdos culturais e de lazer;
- k) Renovação automática, feita pelo sistema da Biblioteca, das obras emprestadas;
- l) Publicação do e-zine “Bibe” - Informação e Entretenimento, com informações da Biblioteca e outros conteúdos;
- m) Tour Virtual da Biblioteca Central, inserido na área “Destaques” do site da DBD, para os calouros da PUC-Rio conhecerem os ambientes e recursos oferecidos;



- n) Capacitação via webconferência, individuais ou para turmas de alunos, oferecida pelos bibliotecários da SAP e por representantes de bases de dados, sobre os recursos disponíveis.

Além dos serviços listados anteriormente, durante o isolamento, os bibliotecários e auxiliares da SAP revisaram procedimentos da seção, emitiram relatórios sobre a rotina e registraram sugestões sobre o cotidiano no atendimento ao usuário.

#### **4 MÉTODO DA PESQUISA**

A metodologia do artigo tem caráter bibliográfico e descritivo, pois apresenta embasamento teórico e descreve a realidade vivenciada na Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio.

#### **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os usuários da DBD receberam atendimento *on-line* por e-mail, chat e redes sociais. A biblioteca manteve remotamente o mesmo horário de funcionamento do presencial, de segunda a sexta e aos sábados. Os usuários eram orientados através do site da biblioteca, nas redes sociais e nas mensagens enviadas por mala direta, sobre os novos produtos, serviços e recursos. As renovações eram feitas automaticamente pela biblioteca

As bibliotecas ficaram fechadas ao público durante a pandemia. Em outubro de 2020, os funcionários da SAP começaram a fazer plantões internos que possibilitaram o retorno da circulação de materiais: os empréstimos foram realizados através de *drive-thru*. As devoluções na caixa ocorriam semanalmente no campus da PUC-Rio, com os colaboradores seguindo todos os protocolos de segurança.

Os dados estatísticos a seguir são de março de 2020 a setembro de 2021, pois a partir dessa data houve o retorno presencial. Atividades realizadas pela Seção de Atendimento e Pesquisa durante a pandemia:



- 10.000 e-mails respondidos;
- 1.680 usuários capacitados através das *lives* e treinamentos;
- 6.142 Empréstimos;
- 1.776 materiais depositados na Caixa de Devolução;
- 1.614 solicitações de documentos;
- 2.191 atendimentos via chat;
- 1.106 fichas catalográficas;

Dados sobre acessos *on-line* realizados:

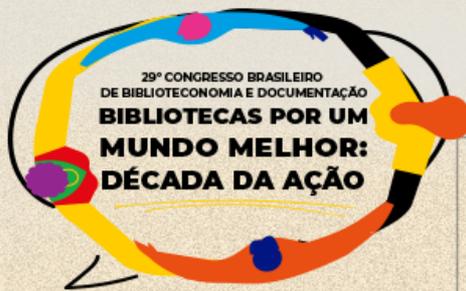
- 71.775 acessos ao WebSite da biblioteca;
- 24.442 acessos à Pesquisa integrada;
- 28.494 acessos ao Portal Marc21;
- 9.885 acessos ao blog;
- 2.126 acessos ao Portal Quarentena.

O atendimento não parou durante a pandemia, os acessos aumentaram e novos serviços foram implementados. O Portal da Quarentena foi criado em poucas semanas do isolamento sanitário, disponibilizando títulos *on-line* das bibliografias dos cursos, tutoriais em vídeos e guias rápidos dos conteúdos disponíveis, livros e periódicos *on-line* oferecidos pelas editoras parceiras, divulgação de treinamentos e *lives*, além de conteúdos didáticos, culturais e de lazer selecionados.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realidade foi mudada abruptamente no mundo inteiro e um desafio se instalou nas organizações por conta da pandemia. O que antes era feito de forma presencial precisou ser adaptado urgentemente para o remoto, para que as atividades fossem mantidas.

A Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio vem se modernizando tecnologicamente há anos, com o oferecimento de serviços *on-line* relevantes para o desenvolvimento dos estudos e pesquisas da sua comunidade acadêmica: acesso



remoto aos conteúdos digitais (periódicos eletrônicos, bases de dados, *e-books* etc), atendimento via chat e assistente virtual, solicitação de serviços através de formulário eletrônico, entre outros.

O isolamento criou a oportunidade de potencializar alguns serviços que eram oferecidos de forma intensa presencialmente e que migraram para a fase remota, como as capacitações que passaram a ser por webconferência.

Devido à impossibilidade do contato presencial, foi pensado as novas formas para auxiliar os usuários. O Portal da Quarentena foi criado nas primeiras semanas de isolamento com diversos recursos disponíveis em um só local, oferecendo conteúdo para comunidade PUC-Rio e comunidade externa, a fim de disseminar conhecimento para o maior número de estudantes em um período em que muitos estavam carentes de informação confiáveis.

Durante o isolamento foram realizados atendimentos *on-line* de forma síncrona (em horário amplo), criação de guias rápidos e tutoriais sobre os recursos, disponibilização de listagem *on-line* de obras das bibliografias dos cursos de graduação e da pós-graduação, capacitações para usuários, criação/revisão de relatórios internos da SAP e execução de outras atividades.

Infelizmente, alguns funcionários adoeceram e outros perderam familiares em decorrência da Covid-19 e a solidariedade e apoio da equipe nesse período fortaleceram ainda mais o trabalho em grupo, mostrando que juntos somos mais fortes. A biblioteca não parou e apresentou que a vontade de agir e realizar melhorias supera as dificuldades. Os resultados mostram que é possível realizar um trabalho de excelência, mesmo com circunstâncias desfavoráveis acontecendo no mundo. A equipe da DBD se mostrou resiliente no período de isolamento e hoje está trabalhando de forma presencial ainda mais fortalecida.

## REFERÊNCIAS

ACCART, J-P. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Brasília: Brique de Lemos, 2012.

BRASIL. Decreto nº 6, de 20 de março de 2020. Dispõe sobre o reconhecimento para devidos fins da ocorrência do estado de calamidade pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/DLG6-2020.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm). Acesso em: 22 de jun 2022



CORREA, R. S. ; BARRADAS, J. S. ; ROCHA, I. G. . Análise da gestão de bibliotecas no contexto de pandemia: resultados preliminares. In: 4 Fórum de Estudo em Informação, Sociedade e Ciência, 2021, Porto Alegre. Anais do 4 Fórum de Estudo em Informação, Sociedade e Ciência. Porto Alegre: UFRGS, 2021. v. 4. p. 165-167.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/ZwQZqcJ6GGFpdH8M5k4mqVq/?lang=en&format=pdf>. Acesso em: 31 ago. 2022.

GROGAN, D. A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e perspectivas. Revista Informação & Universidade, Rio Grande do Sul, v. 2, n. esp. p. 1-21, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30/36>. Acesso em: 31 ago. 2022.

MOREIRA, Paloma Rodrigues. Acessibilidade nas Bibliotecas PUC-Rio: inclusão e autonomia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 21., 2020, Goiânia. Anais [...]. Goiânia: SIBI/UFPA, 2022. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufpa.br/handle/ri/20307>. Acesso em: 7 de jul. 2022.

Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS. História da pandemia de COVID19. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 30 de ago. 2022. ROSTIROLLA, Gelci. Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Chirley C. M.; CONCEIÇÃO, Márcio R.; BRAGA, Roberto C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <http://www.acb.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>. Acesso em: 31 ago. 2022.