

Recebido em: 13/02/2021

Aceito em: 09/08/2021

## A pandemia de Covid-19 e o impacto nos serviços das bibliotecas públicas do Estado de Santa Catarina

Sandra Franciscatto<sup>1</sup>  
Marcelo Votto Texeira<sup>2</sup>

**Resumo:** A chegada da pandemia ocasionada pelo vírus COVID-19, no início de 2020, tem causado efeitos alarmantes no mundo todo, modificando a maneira de ser e de agir das pessoas nos diversos segmentos, entre eles, o das bibliotecas públicas. A presente pesquisa constitui-se um estudo de caso, com o instrumento de coleta de dados um questionário com quinze perguntas, com o objetivo de responder a seguinte questão: quais os serviços prestados pelas bibliotecas públicas das dez cidades mais populosas de Santa Catarina foram criados e/ou modificados a partir da pandemia de Covid-19? Possui como objetivo geral identificar as ações promovidas na prestação de serviços ofertados pelas bibliotecas analisadas durante a pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2 (Covid-19). Tal pesquisa justifica-se pela relevância do tema frente à realidade que o mundo está vivendo, em específico, às ações e enfrentamentos empregados pelas bibliotecas públicas das 10 maiores cidades do Estado de Santa Catarina, em relação à pandemia de Covid-19. O anelo de contribuir com estudos na área, motivou o estudo, sendo importante ressaltar a escolha da região por ser o estado no qual reside o pesquisador. A pesquisa promove a difusão do tema no que diz respeito às bibliotecas públicas, esperando atrair a atenção na área e contribuir para as novas possibilidades de serviços prestados às comunidades deste setor, bem como, a de gerar novos estudos e alternativas. Os resultados da análise indicam que a maioria das bibliotecas analisadas se adequaram à realidade do momento vivido, criando mecanismos para cumprir com sua função de promotora do conhecimento. De certa forma, a pandemia trouxe luz sobre o baixo investimento nas bibliotecas públicas no que se refere aos cuidados com as equipes, ao espaço físico que elas ocupam e a ausência de aquisição de novas tecnologias, denotando a realidade na dificuldade de políticas públicas voltadas para o setor.

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas - Santa Catarina; Bibliotecas municipais – Santa Catarina; Bibliotecas e usuários; COVID-19.

### 1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em 30 de janeiro de 2020, que o surto da doença causada pelo novo coronavírus, constituía uma emergência de saúde pública de importância internacional, o mais alto nível de alerta da organização, sendo, em seguida, caracterizada como uma pandemia. Desde então, a pandemia de Covid-19, causada pelo vírus

<sup>1</sup> Graduada em Pedagogia pela Universidade Norte do Paraná e em Biblioteconomia pela Universidade Comunitária da Região de Chapecó. E-mail: sandrafranciscatto13@gmail.com

<sup>2</sup> Doutorando no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC), Mestre em Educação (UCS), Especialista em Didática e Metodologia para o Ensino Superior (Anhanguera) e Bacharel em Biblioteconomia (FURG). E-mail: marcelo.votto@gmail.com



Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) que em português significa “Síndrome respiratória aguda grave de coronavírus 2” ou Coronavírus, como é socialmente conhecida, ocasionou e vem ocasionando mudanças significativas em todos os setores, sejam eles sociais, culturais, econômicos ou políticos.

Desde o início de fevereiro, a OMS passou a chamar oficialmente a doença causada pelo novo coronavírus de Covid-19. A palavra COVID significa Corona Virus Disease (Doença do Coronavírus), enquanto “19” se refere ao ano de 2019, quando os primeiros casos em Wuhan, na China, foram divulgados publicamente pelo governo chinês no final de dezembro (FIOCRUZ, 2020). Os coronavírus são uma variada família de vírus comuns em muitas espécies diferentes de animais, como: camelos, gado, gatos e morcegos. Raramente, os coronavírus que infectam animais podem infectar pessoas, como exemplo da Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS) e a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS). O que estamos vivendo, com início detectado em dezembro de 2019, foi a transmissão de um novo coronavírus, o qual foi identificado em Wuhan, capital da província de Hubei, na China Central e causou a COVID-19, sendo disseminado e transmitido pessoa a pessoa (BRASIL, 2020).

Sendo assim, a COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. De acordo com a OMS, a maioria (cerca de 80%) dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos ou oligossintomáticos (poucos sintomas), e aproximadamente 20% dos casos detectados requer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória, dos quais aproximadamente 5% podem necessitar de suporte ventilatório (BRASIL, 2020).

Nesta mesma direção, Zhang et al. (2020 apud SEGATA, 2020) apontam que a taxa de letalidade era menor daquela ocorrida pelos vírus de tipo SARS e MERS, porém o índice de transmissibilidade é maior. Já pessoas idosas com históricos de diabetes, hipertensão, cardiopatias ou obesidade demonstravam ser mais aptas a desenvolver formas graves da doença, sendo que jovens e crianças pareciam oferecer mais resistência e até mesmo serem assintomáticos (SEGATA, 2020).

Em um mundo globalizado, uma pandemia ocasiona situações imprevistas, resultando em tomadas de decisões, por vezes, de maneira experimental, sem conhecimentos científicos que aprovem ou rechacem determinadas medidas, ou seja, avançando e retrocedendo caso as medidas tomadas apresentem resultados positivos ou não. Assim, são muitos os fatores que interferem nas políticas adotadas, dentre eles pode-se citar a regionalidade, o clima, o número

de habitantes, a definição do que é um serviço essencial, o impacto econômico diante do isolamento social e/ou quarentena, a oferta de leitos hospitalares, respiradores e equipamentos de proteção individual (EPIs), o trabalho de conscientização das populações versus a desinformação; contribuem para mudanças, adaptações e criações de novos modelos de serviços até então prestados à comunidade.

Em Santa Catarina (SC), o Diário Oficial do Estado, em seu decreto N° 515, de 17 de março de 2020, “declara situação de emergência em todo o território catarinense”. O decreto, avaliando o cenário epidemiológico do Estado de SC em relação à infecção pelo vírus COVID-19, bem como a identificação de transmissão comunitária em franca expansão na região Sul do estado, determinava a necessidade de restrição drástica da circulação de pessoas. Diante deste cenário de incertezas, um dos setores fortemente afetado foi o da educação, que teve suas atividades presenciais suspensas logo no início da identificação de situação de pandemia, bem como, as bibliotecas que precisaram fechar suas portas ao público. Neste contexto, esta pesquisa se propõe analisar quais os serviços prestados pelas bibliotecas públicas das dez cidades mais populosas de Santa Catarina foram criados e/ou modificados a partir da pandemia de Covid-19?

Possui como objetivo geral identificar as ações promovidas na prestação de serviços ofertados pelas bibliotecas analisadas durante a pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2 (Covid-19). Tal pesquisa justifica-se pela relevância do tema frente à realidade que o mundo está vivendo, em específico, às ações e enfrentamentos empregados pelas bibliotecas públicas das 10 maiores cidades do Estado de Santa Catarina, em relação à pandemia de Covid-19. O anelo de contribuir com estudos na área, motivou o estudo, sendo importante ressaltar a escolha da região por ser o estado no qual reside o pesquisador. A pesquisa promove a difusão do tema no que diz respeito às bibliotecas públicas, esperando atrair a atenção do mesmo na área e contribuir para as novas possibilidades de serviços prestados às comunidades deste setor, bem como, a de gerar novos estudos e alternativas.

## **2 O IMPACTO CAUSADO PELA PANDEMIA DE COVID-19 NAS BIBLIOTECAS**

A Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA, 2020) noticiou em sua página online, com última atualização em 20 de agosto de 2020, o fechamento praticamente total das bibliotecas públicas, universitárias e escolares no mundo. A decisão pelo



fechamento das bibliotecas ou pela restrição dos serviços oferecidos, não foi uma decisão fácil de ser tomada, mas necessária após avaliação dos riscos para todos os envolvidos (IFLA, 2020).

Escolas e universidades tiveram suas atividades presenciais suspensas com professores tendo que, de um momento para outro, sem preparação ou planejamento, reinventar suas práticas educacionais, utilizando-se de ferramentas até então desconhecidas e, por muitas vezes, de difícil acesso para muitos. O fechamento das escolas como medida de combate à disseminação do vírus “impactou profundamente no pensar e fazer educacional dos brasileiros” (SOBRINHO; ARAÚJO; NEVES, 2020, p. 3). Uma situação que levou a todos os envolvidos com o processo educativo a garantir que a educação acontecesse nesse período de crise.

Com as bibliotecas não foi diferente. Segundo Sala et al. (2020) a informação científica é imprescindível, com as bibliotecas possuindo em uma de suas funções a organização deste conhecimento, bem como, a disseminação de tal conhecimento à comunidade. Sendo assim, o momento pandêmico exige que as bibliotecas cumpram com sua função social no combate à desinformação, fake news, pós-verdade, entre tantas outras “patologias informacionais”, levando informação de qualidade e referência na área em questão.

Sobre esse aspecto, as bibliotecas devem ser espaços de construção da cidadania, voltadas para a alfabetização informacional a fim de que as pessoas possam desenvolver habilidades e capacitar-se no combate a infodemia<sup>3</sup> que, juntamente com a pandemia de COVID-19, tem se expandido pela internet e redes sociais (QUISPE-FARFÁN, 2020). Dessa forma, bibliotecas das mais variadas tipologias deram início à busca por prestações de serviços de forma diferenciada para o momento, com vistas de não deixar desatendido, através de fontes seguras e confiáveis, mediadas por profissionais capacitados e comprometidos neste sentido, às necessidades informacionais de seus usuários.

Uma questão importante para os envolvidos no setor de bibliotecas é o risco de contágio pelo contato com material contaminado com o coronavírus (IFLA, 2020). O resultado de pesquisas realizadas sobre a duração do vírus nas superfícies aponta que, aparentemente, ele sobrevive mais em superfícies de plástico ou aço do que em papel ou papelão. A recomendação, porém, é de cautela. Os primeiros resultados laboratoriais revelaram que, após três dias de

---

<sup>3</sup> Excesso de informação sobre determinado tema, por vezes incorreta e produzida por fontes não verificadas ou pouco fiáveis, que se propaga rapidamente (ex.: infodemia de notícias falsas nas redes sociais). “infodemia”, in Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2020, <https://dicionario.priberam.org/infodemia> [consultado em 24-09-2020].

quarentena, o vírus não foi detectado em livros de capa dura ou mole, ou em folhas de livro, capas de plástico e DVDs (IFLA, 2020). Frente a este cenário e levando-se em consideração que a desinformação é tão maléfica quanto a doença, as bibliotecas são imprescindíveis na facilitação do acesso a informações confiáveis e seguras (SALA et al., 2020). Buscando cumprir com seus objetivos e missão, as bibliotecas, em sua maioria, deram início à reformulação de seus serviços, buscando atender seus usuários, seja na forma remota, seja na forma presencial, com restrições.

Dentre os serviços ofertados pelas bibliotecas neste cenário estão o empréstimo de livros por delivery, os clubes de leitura virtuais, os chats, a ampliação do uso de redes sociais como WhatsApp, Facebook, Instagram e Twitter; sendo o uso destas últimas, as grandes protagonistas “servindo de canais para transmitir informação e acesso a conteúdo como histórias de áudio, vídeos de narração, reuniões de especialistas e plataformas digitais de leitura” (QUISPE-FARFÁN, 2020, p. 120, tradução nossa).

É notório que o novo coronavírus mudou o mundo e a maneira como as unidades de informação atuavam e atuarão, trazendo para reflexão uma série de questões que necessitam de discussões, como as novas demandas informacionais e as adaptações necessárias ao atendimento de seus usuários de forma segura e confiável (Sala et al., 2020). As incertezas são constantes, tudo é muito novo e recente para todos e, segundo Sobrinho, Araújo e Neves (2020), a COVID-19, tem tornado a necessidade de se reinventar em tempos de crise, ainda mais clara e urgente, principalmente por não termos definido até quando esta situação se estenderá.

As bibliotecas públicas são instituições culturais voltadas a atender as demandas informacionais das comunidades nas quais estão inseridas. Conforme bem aponta Araújo et al. (2013), o público destas instituições é diversificado, sendo necessário que as mesmas assumam, portanto, uma postura diferenciada no modo de atender seus usuários, pois o seu público-alvo não é formado exclusivamente de pessoas que dominam a leitura, além de uma parcela significativa da sociedade que diante de suas deficiências culturais e sócio-econômicas dependem exclusivamente de informações transmitidas oralmente.

Ainda de acordo com Araújo et al. (2013), o acesso à informação, além de ser uma das missões da biblioteca pública, se faz indispensável ao desenvolvimento da sua comunidade. Destaca-se no cenário atual de serviços prestados pelas bibliotecas pública, a informação utilitária, muito necessária para o momento de pandemia pelo qual estamos passando, a qual se concentra em atender as necessidades de informação de todos os membros da comunidade

sendo a biblioteca auxiliadora de seus usuários, colocando-os em contato com agências apropriadas para sanar suas dúvidas e necessidades.

Conforme aponta Sala et al. (2020) a desinformação neste período é tão maléfica quanto a doença, já que pode induzir as pessoas ao erro, pânico, espalhamento da doença, atraso na cura, entre outras situações e, justamente por isso, as bibliotecas são fundamentais na função social que desempenham, no sentido de facilitar o acesso à informação correta, fortalecendo o vínculo entre bibliotecas e usuários.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é apresentada como um estudo de caso e envolveu as bibliotecas públicas das dez cidades mais populosas do estado de Santa Catarina e uma biblioteca estadual, por estar inserida no município que é a capital do estado (Quadro 1), conforme dados obtidos por meio do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Justifica-se as dez cidades mais populosas do estado de Santa Catarina como, primeiramente, ter nestas dez cidades um parâmetro demonstrativo de como as bibliotecas públicas do estado estão enfrentando a situação pandêmica e o estado de Santa Catarina pelo interesse regional dos pesquisadores.

De acordo com o último censo realizado no ano de 2010 pelo IBGE (2010), os dez maiores municípios do estado de Santa Catarina são: Joinville, Florianópolis, Blumenau, São José, Criciúma, Chapecó, Itajaí, Lages, Jaraguá do Sul e Palhoça. Justifica-se a não participação de uma das referidas bibliotecas, por meio de e-mail enviado relatando não ser pertinente sua participação devido ao fato de ela estar fechada para reformas desde setembro de 2019 e não ter vivenciado as questões relativas a esta pesquisa.

**Quadro 1: Cidades e bibliotecas participantes da pesquisa**

<b>Cidade</b>	<b>Biblioteca</b>
Joinville	Biblioteca Pública Municipal “Prefeito Rolf Colin”
Florianópolis	Biblioteca Pública de Santa Catarina
Blumenau	Biblioteca Pública Municipal “Dr. Fritz Müller”

São José	Biblioteca Pública Municipal “Albertina Ramos de Araújo”
Criciúma	Biblioteca Pública Municipal “Donatila Borba”
Chapecó	Biblioteca Pública Municipal “Neiva Maria Andreatta Costella”
Itajaí	Biblioteca Pública Municipal e Escolar de Itajaí “Norberto Cândido Silveira Jr.”
Lages	Biblioteca Pública Municipal “Carlos Dorval Macedo”
Jaraguá do Sul	Biblioteca Pública Municipal “Rui Barbosa”
Palhoça	Biblioteca Pública Municipal “Guilherme Wiethorn Filho”

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

Para a coleta dos dados foi utilizado questionário, criado na plataforma Google Forms e encaminhado em um link, por meio de e-mail, aos responsáveis pela gestão das bibliotecas públicas analisadas. O questionário elaborado contém quinze perguntas, abrangendo questões abertas, fechadas e de múltipla escolha e relacionadas com os temas centrais da pesquisa: a pandemia de Covid-19, os protocolos de segurança, os serviços ofertados, o uso das tecnologias e o atendimento às necessidades dos usuários. A aplicação ocorreu em final de outubro e início de novembro de 2020.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

É fato que a pandemia de COVID-19 evidenciou uma mudança significativa na forma como as pessoas estão se relacionando nos mais diversos setores que englobam a vida humana seja pessoal, profissional, afetivo ou social. Todas as bibliotecas analisadas no estado de Santa Catarina tiveram suas atividades presenciais paralisadas com a chegada do vírus, obedecendo ao decreto Nº 515, de 17 de março de 2020, publicado no Diário Oficial do Estado, o qual declarava situação de emergência em todo o território catarinense. O decreto determinava a necessidade de restrição drástica da circulação de pessoas; evidenciando o cuidado com a

preservação da vida face ao desconhecimento em relação a este novo vírus. Observou-se que esta paralisação não ocorreu de forma igualitária para as dez bibliotecas, sendo que em 4 delas ocorreu por mais de 45 dias, em outras 3, por cerca de 15 a 30 dias, 2 bibliotecas encerraram cerca de 7 a 14 dias e 1 biblioteca por cerca de 31 a 45 dias.

As bibliotecas de todo o mundo estão enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total. (IFLA, 2020). Os próprios governos adotam abordagens diferentes, às vezes ordenando o fechamento de todas as instituições, outras vezes indicando que a vida deve continuar normalmente e outros simplesmente deixando as decisões a cargo dos diretores das bibliotecas. Ressalta-se que, qualquer decisão de restringir serviços ou fechar uma biblioteca é difícil e precisa ser tomada após uma avaliação dos riscos relativos.

Durante o fechamento total das instituições, observou-se uma preocupação por parte dos responsáveis pelas bibliotecas em continuar o atendimento aos seus usuários. Das 10 bibliotecas participantes da pesquisa, somente 2 declararam não ter prestado atendimento algum aos usuários durante este período.

Após o retorno às atividades presenciais, 7 das 10 bibliotecas, estão desenvolvendo o atendimento com restrições, mesclando atendimentos presenciais e virtuais. Uma das bibliotecas permanece com seu atendimento remoto somente, outra está atendendo na forma presencial sem restrições e, em outra, a instituição aproveitou este momento para realizar a mudança de local físico da unidade, não havendo retomado ainda suas atividades normais devido à falta de autorização para a reabertura. Sabe-se que o controle da epidemia no estado de Santa Catarina é efetuado por meio do mapa de risco das regiões, o que talvez justifique tanto o período adotado para fechamento total das instituições, bem como a forma pela qual voltaram a atender presencialmente.

Em relação à adoção de protocolos visando a segurança de funcionários e usuários nas instituições, confirmou-se o uso daqueles recomendados tanto pela OMS como pela FIOCRUZ, com pequenas variações. A adesão maior está no distanciamento social, no uso de álcool 70% e EPIs. Uma das instituições, optou também pela utilização de jalecos e em outra foi instalada barreira de acrílico nos balcões de atendimento. No que tange a gestão das equipes, apenas uma das bibliotecas mencionou o revezamento nos grupos de trabalho, pelo fato de diminuir a circulação de funcionários no ambiente. Esta medida poderia ser uma das formas de garantir o



distanciamento das equipes em horários únicos, podendo se fazer necessária de acordo com o número de profissionais que atuam em cada instituição.

Durante a quarentena, o período adotado para empréstimo e devolução, também ocorre de forma diferenciada pelas bibliotecas. Em 5 instituições pesquisadas, o período adotado para a quarentena é de mais de sete dias; em 2 delas, de cinco a sete dias e em outra, de três a cinco dias. Chama atenção que uma das bibliotecas não adotou quarentena para seus materiais. O cuidado com a transmissão do vírus por meio das superfícies é um dos aspectos que movimentou os envolvidos na área, buscando por meio de estudos e pesquisas publicadas, alternativas que proporcionassem maior segurança tanto aos funcionários quanto aos usuários das instituições, sendo bastante difundidos em todas as mídias. Segundo dados apresentados no referencial desta pesquisa, a orientação dos órgãos responsáveis é de no mínimo três dias de quarentena para materiais como o papel. Ficou fora desses dados a biblioteca que está em mudança de local e por isso, permanece fechada ao público.

Em relação à criação ou modificação nos serviços prestados pelas bibliotecas públicas no estado de Santa Catarina, tema central desta pesquisa, todas relataram ter mudado ou alterado seus serviços neste período, demonstrando comprometimento e responsabilidade com suas funções e no atendimento aos seus usuários. De acordo com Sala et al. (2020) posicionamentos novos devem ser adotados a fim de favorecer o uso e compartilhamento de informações, ampliando seu papel convencional e preocupando-se também com o bem-estar de seu público, interno e externo, praticando sua responsabilidade social e pautas urgentes, como no caso da COVID-19.

Vários foram os serviços criados ou modificados pelas bibliotecas, conforme Quadro 2 e que podem estender-se futuramente pelos benefícios alcançados, como por exemplo, o alcance de um número maior de pessoas, devido ao uso das novas tecnologias, já que a maioria dos serviços foram oferecidos na forma virtual.

**Quadro 2: Serviços criados ou modificados pelas bibliotecas públicas**

<b>Bibliotecas</b>	<b>Serviços</b>
Biblioteca 1	Contação de histórias via plataforma virtual.
Biblioteca 2	Atendimento via online de pesquisas (portarias, editais e outros), telefonemas de retorno sobre o prazo de devolução de livros, participação em cursos online, postagens de convites e certificados das oficinas virtuais da biblioteca, pedidos de

	material de limpeza e manutenção da biblioteca, organização e arquivamento de livros doados, entre outros.
Biblioteca 3	Agendamento para empréstimo virtual; projetos e programas realizados via virtual; dicas de leitura e curiosidades sobre leitura e literatura; contação de histórias virtualmente; renovação virtual de carteirinha e emissão de novas carteirinhas.
Biblioteca 4	Contação de histórias para as crianças por via de canal no <i>Youtube</i> .
Biblioteca 5	Atendimento a distância via redes sociais.
Biblioteca 6	Criação de novo canal de atendimento via conta no <i>WhatsApp</i> para a biblioteca e um guia eletrônico com fontes de informação online e gratuitas.
Biblioteca 7	Utilização do <i>WhatsApp business</i> para a solicitação de empréstimo de livros de literatura.
Biblioteca 8	Atendimento via <i>WhatsApp</i> e <i>Instagram</i> para a solicitação de empréstimo de materiais para pesquisa.
Biblioteca 9	Entrega de livros a domicílio para leitores do grupo de risco.
Biblioteca 10	Atendimento aos usuários pelas redes sociais para orientação e atendimento quanto ao funcionamento da biblioteca.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

Ressalta-se que 6 bibliotecas participantes da pesquisa já disponibilizavam catálogos online aos seus usuários, sendo que 3 delas possuem também site próprio para divulgação de seus produtos e serviços. Uma das bibliotecas não possui catálogo online, porém tem site próprio e 3 bibliotecas não possuem catálogo online e nem site próprio.

Quanto ao uso das redes sociais pelas bibliotecas, 9 afirmaram utilizar delas para a divulgação de seus serviços e materiais, sendo que a distribuição se dá desta forma: 5 bibliotecas utilizam Facebook; sendo que uma delas utiliza além do Facebook, o Instagram e WhatsApp; uma biblioteca utiliza o WhatsApp; outra o Instagram e outra, utiliza o WhatsApp business .

Uma das bibliotecas relatou não ter um site exclusivo, e sim, que todas as unidades da Fundação Municipal de Cultura e Turismo, a qual faz parte, utilizam a mesma fanpage no Facebook e Instagram, além do site da Prefeitura Municipal para a divulgação de suas ações.

Apenas uma das bibliotecas não respondeu a esta questão, o que sinaliza a não utilização por parte dela destes canais de atendimento e divulgação.

No que diz respeito às principais necessidades apresentadas pelos usuários neste período, 7 bibliotecas apontaram para o empréstimo de livros de literatura, 2 bibliotecas para o empréstimo de materiais de pesquisa e uma biblioteca relatou além do empréstimo de livros de literatura e materiais de pesquisa, também a solicitação de materiais de referências bibliográficas, consultas ao acervo online, bancos de dados e bases de dados, orientações de pesquisa e acesso à internet. Percebe-se nestes dados coletados, a maior utilização do serviço de empréstimo neste momento, principalmente de livros literários; o que denota uma necessidade de ampliação de seus serviços ou de divulgação deles perante sua comunidade. Neste sentido, de acordo com o site da República Portuguesa (2020), um dos serviços mais procurados nas bibliotecas e que devido às atuais circunstâncias está em constante adaptação é o serviço de empréstimo de livros, sendo que um número cada vez maior de bibliotecas está disponibilizando à sua comunidade, através de take away ou entregas à domicílio. Sobre esse aspecto, Quispe-Farfán (2020) ressalta que é uma grande oportunidade para a valorização e reinvenção das bibliotecas públicas, dando a conhecer o quanto são necessárias diante de situações como as vividas, situando-se como centros de desenvolvimento, de apoio a educação, intermediárias do conhecimento e da cultura.

No que tange às dificuldades apresentadas pelas bibliotecas neste período, foram mencionadas a ausência do contato com o público no espaço da biblioteca; as dificuldades relacionadas às novas tecnologias, como ausência de sites e catálogos online; a falta de EPIs suficientes para segurança dos funcionários; o espaço físico reduzido dificultando o distanciamento; a adaptação ao uso obrigatório da máscara, frustrando a comunicação; o enfrentamento do novo e a ansiedade pelo tempo prolongado da pandemia. A chegada do vírus obrigou as pessoas a repensarem sua forma de agir perante algo totalmente desconhecido para elas.

Neste sentido, observa-se que as dificuldades apontadas pelas bibliotecas no estado de Santa Catarina abrangem diferentes aspectos: sociais, psicológicos, físicos e tecnológicos, denotando o quanto esta pandemia afetou a vida no sentido mais amplo desta. De certa forma, a pandemia revela, em um primeiro momento, o baixo investimento nas bibliotecas públicas no que se refere aos cuidados com as equipes, ao espaço físico que elas ocupam, a ausência de aquisição de novas tecnologias, denotando a realidade na dificuldade de políticas públicas

voltadas para o setor. Conforme bem aponta Quispe-Farfán (2020) as bibliotecas públicas carecem de visibilidade dentro dos governos locais, apesar de que se reconhecem como centros de apoio da aprendizagem do cidadão, não tem uma participação clara dentro das políticas públicas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa se propôs elucidar os possíveis impactos que a chegada da pandemia ocasionada pelo vírus COVID-19 causou nas bibliotecas públicas pesquisadas no estado de Santa Catarina. Ao analisar os dados coletados, percebe-se, num primeiro momento, o desconhecimento em relação a pandemia e um certo temor por este desconhecido, o que levou as instituições a fecharem suas portas para o atendimento, seguindo recomendações dos órgãos públicos responsáveis que determinaram o fechamento de todos os serviços tidos como não essenciais.

No retorno às atividades, em relação aos protocolos de segurança adotados, observa-se a adoção em sua maioria, daqueles recomendados pela OMS e FIOCRUZ, denotando com isso o compromisso das bibliotecas do estado de Santa Catarina na busca por informações em fontes seguras e confiáveis. As dificuldades apontadas, porém, vão além do aspecto material ou físico, como a falta de EPIs, a dificuldade de adaptação ao uso da máscara e a ausência de recursos tecnológicos; se estendendo a nível emocional e psicológico. Isto se revela na demonstração de insegurança em relação ao enfrentamento do novo, na ansiedade causada pelo tempo prolongado de pandemia, na falta de contato humano observada por várias bibliotecas; o que reforça as consequências a nível emocional desta pandemia sobre a população, aspecto este que já vem fazendo parte de vários estudos nesta área.

A biblioteca pública é um referencial de acesso aos mais variados tipos de conhecimento disponibilizados de forma confiável, gratuita e responsável à sociedade. Passado o impacto inicial, percebe-se que a maioria das bibliotecas participantes da pesquisa buscaram de uma forma ou de outra atender aos seus usuários, mesmo estando fechadas presencialmente, reforçando este compromisso com o seu público. Após o retorno, com variações em datas e formas de atendimento, todas elas relataram mudança nos serviços ofertados, buscando adequar-se à situação.

Nesse sentido, em relação aos serviços criados ou ofertados observa-se que a maior parte desses serviços se modificaram com o intuito de manter a comunicação e o vínculo entre biblioteca e usuário, objetivando atender às necessidades manifestadas pelas suas comunidades. A migração para o uso das redes sociais, foi uma das alternativas adotadas pela maioria neste sentido, talvez pelo fato de que tais plataformas já possuem consolidação e ótima adesão em nosso meio social, além de terem o benefício de serem gratuitas.

Conclui-se esta pesquisa com a pandemia ainda em curso em nosso país, sendo que a prioridade das políticas públicas neste momento está com maior ênfase voltada ao cuidado com a saúde e a economia. A existência ou não das bibliotecas está ligada à necessidade que a população tem delas e ao engajamento dos profissionais em realmente fazerem deste espaço algo vital e transformador para a sociedade. Cabe a reflexão, neste momento, se as bibliotecas, ao fecharem suas portas, fizeram falta ao seu público, se buscaram estar adequadas às necessidades deste, se foram além das expectativas, se fizeram-se ou fazem-se necessárias. São reflexões que ficam a partir desta pesquisa e que podem dar subsídios a futuros estudos na área.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. R. S.; LIMA, I. B. M.; PEREIRA, A. S.; FERREIRA, K. L. C.; COSTA, M. F. O. Biblioteca pública como centro de informação utilitária. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65159>. Acesso em: 05 jun. 2021.

Bibliotecas Municipais face à pandemia do Covid-19. **República Portuguesa**. 2020. Disponível em: <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Paginas/covidebibliotecas.aspx#>. Acesso em: 20 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Coronavírus Covid-19**. Brasília: MS, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br>. Acesso em: 11 set. 2020.

FIOCRUZ. **10 medidas de prevenção para as bibliotecas da FIOCRUZ**. Rio de Janeiro, RJ, 2020. Disponível em: [https://www.icict.fiocruz.br/sites/www.icict.fiocruz.br/files/10%20MEDIDAS%20DE%20PREVENCAO%20PARA%20AS%20BIBLIOTECAS%20DA%20FIOCRUZ\\_revisado.pdf](https://www.icict.fiocruz.br/sites/www.icict.fiocruz.br/files/10%20MEDIDAS%20DE%20PREVENCAO%20PARA%20AS%20BIBLIOTECAS%20DA%20FIOCRUZ_revisado.pdf). Acesso em: 20 ago. 2020.

IBGE. **Censo demográfico: população residente**. 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/lages/pesquisa/23/25207?tipo=ranking>. Acesso em: 31 ago. 2020.



IFLA. **COVID-19 e o setor de bibliotecas globais**. 2020. Disponível em:  
<https://www.ifla.org/ES/node/92983#manejo>. Acesso em: 24 set. 2020.

IFLA. **A COVID-19 e o Setor de Bibliotecas em Termos Mundiais**. 2020. Disponível em:  
[https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19\\_and\\_the\\_global\\_library\\_field-pt.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19_and_the_global_library_field-pt.pdf). Acesso em 18 set. 2020.

OPAS (Brasil). **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://www.sanarmed.com/epidemia-endemia-e-pandemia-seus-significados-e-suas-diferencas-columnistas>  
[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812\\_](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812_) Acesso em: 26 ago. 2020.

QUISPE-FARFÁN, G. A. Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la covid-19: servicios, reflexiones y desafíos. **Revista Interamericana de Bibliotecología (Colombia)**, v. 43, 2020. DOI: [10.17533/udea.rib.v43n3eRf2](https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3eRf2) Disponível em:  
<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/145919>. Acesso em: 10 set. 2020.

SALA, F.; LOPES, F. C.; SANCHES, G. A. R.; BRITO, T. R. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise. **Informação em Pauta**, v. 5, n. 1, p. 10-32, 2020. DOI: [10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43933.10-32](https://doi.org/10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43933.10-32) Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/141996>. Acesso em: 10 set. 2020.

SANTA CATARINA. Decreto n. 515 de 17 de março de 2020. Atos do Poder Executivo. **Diário Oficial do estado de Santa Catarina**. Florianópolis, n. 21.223-B, p.1,17 mar. 2020. Disponível em: [http://www.doe.sea.sc.gov.br/material2/Edicao\\_Extra/Jornal\\_2020\\_03\\_17-B\\_ASS.pdf](http://www.doe.sea.sc.gov.br/material2/Edicao_Extra/Jornal_2020_03_17-B_ASS.pdf). Acesso em: 23 ago. 2020.

SEGATA, Jean. Covid-19, biossegurança e antropologia. **Horizontes antropológicos**. Porto Alegre, v. 26, n. 57, p. 275-313, agosto de 2020. Disponível em:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-71832020000200275&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832020000200275&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 10 set. 2020.

SOBRINHO, R. A.; ARAÚJO, J. A.; NEVES, B. C. Covid-19, tecnologia digital e educação. **Revista Folha de Rosto**, v. 6, n. 2, p. 70-82, 2020. DOI: [10.46902/2020n2p70-82](https://doi.org/10.46902/2020n2p70-82) Disponível em:  
<https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/525/468>. Acesso em: 10 set. 2020.

## **The Covid-19 pandemic and the impact on public library services in the State of Santa Catarina**

**Abstract:** The arrival of the pandemic caused by the Covid-19 virus, in the beginning of 2020, has caused alarming effects all over the world, changing the way of being and acting of people in different segments, among them, that of public libraries. The present research constitutes a case study, with a questionnaire with fifteen questions as the instrument of data collection, to answer the following question: what services provided by public libraries in the ten most populous cities of Santa Catarina were created and/or modified due to the Covid-19 pandemic? The main goal is to identify the actions promoted in the provision of services offered by the libraries analyzed during the pandemic caused by the SARS-CoV-2 virus (Covid-19). This research is justified by the relevance of the theme in relation to the reality the world is experiencing the actions and confrontations employed by public libraries in the 10 largest cities in the State of Santa Catarina, in relation to the Covid-19 pandemic. The desire to contribute to studies in the area motivated the study, and it is important to emphasize the choice of the region as it is the state in which the researcher resides. This research promotes the dissemination of the theme about public libraries, hoping to attract attention in the area and contribute to the new possibilities of services provided to communities in this sector, as well as to generate new studies and alternatives. The results of the analysis indicate that most of the analyzed libraries adapted to the reality of the lived moment, creating mechanisms to fulfill their function of promoting knowledge. In a way, the pandemic shed light on the low investment in public libraries regarding care for the staff, the physical space they occupy and the lack of acquisition of new technologies, denoting the reality of the difficulty of public policies aimed at the sector.

**Keywords:** Public libraries - Santa Catarina (Brazil); Libraries county – Santa Catarina (Brazil); Public services; COVID-19.

.