
Serviços de Informação nas Bibliotecas Setoriais da Universidade do Estado de Santa Catarina durante a Pandemia de COVID-19: um estudo sobre o grau de satisfação dos discentes com necessidades educacionais especiais

INFORMATION SERVICES IN THE SECTORIAL LIBRARIES OF THE UNIVERSITY OF THE STATE OF SANTA CATARINA DURING THE COVID-19 PANDEMIC: a study on the degree of satisfaction of students with special educational needs and disabilities

Celina Silveira Medeiros (1), Julibio David Ardigo (2), Lourival José Martins Filho (3)

(1) Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil, cm.celinamedeiros@gmail.com.

(2) julibio.ardigo@udesc.br.

(3) lourival.martinsfilho@udesc.br



Resumo

A pandemia do Covid-19 impactou profundamente as bibliotecas ao redor do mundo. As bibliotecas precisaram adaptar suas *práxis* frente a nova realidade imposta pela pandemia, em que os serviços de informação foram diretamente afetados. Este trabalho apresenta os resultados da pesquisa realizada nas bibliotecas setoriais da Universidade do Estado de Santa Catarina, em relação aos serviços informacionais oferecidos para os discentes com necessidades educacionais especiais, durante o período pandêmico. O artigo tem por objetivo aferir o grau de satisfação dos discentes com necessidades educacionais especiais em relação aos serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas setoriais durante o Covid-19. A metodologia adotada é de natureza básica, abordagem quali-quantitativa, documental e com aplicação de um questionário junto ao público-alvo. Como resultado da pesquisa, observou-se que as bibliotecas setoriais reduziram a oferta de serviços de informação durante a pandemia, bem como percebeu-se pouco engajamento dos discentes com necessidades educacionais especiais aos serviços disponibilizados.

Palavras-chave: Serviços de informação; Biblioteca universitária; Necessidades educacionais especiais; Covid-19.

Abstract

The Covid-19 pandemic has profoundly impacted libraries around the world. Libraries needed to adapt their praxis in the face of new reality imposed by Covid-19. Information services have been directly affected by the Covid-19 pandemic. This work presents the results of the research carried out in the sector libraries of the State University of Santa Catarina in relation to the information services offered to students with special educational needs and disabilities. The article aims to assess the degree of satisfaction of students with special educational needs and disabilities during the pandemic period. The methodology adopted is of a basic nature, a quali-qualitative approach, documentary and with the application of a questionnaire with the target audience. As a result of the research, it was observed that sector libraries reduced the supply of information services during the pandemic, as well as little engagement of students with special educational needs and disabilities to the services available.

Keywords: Information services; University library; Special educational needs; Covid-19.

1 Introdução

A biblioteca universitária é caracterizada, do ponto de vista funcional, “como uma organização prestadora de serviços de informação, em apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, aos docentes, discentes e pesquisadores da universidade” (Gomes e Barbosa 2003 p. 3). Os serviços de informação oferecidos pela biblioteca universitária têm o intuito de suprir às necessidades informacionais dos usuários e construir novos conhecimentos.

Para Foskett (1969), a biblioteca é considerada um serviço de informação e o papel social desse serviço é investigar o que se conhece a respeito de determinado assunto, proporcionando, ao usuário, tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento.

No entanto, em 11 de março de 2020, o panorama das bibliotecas e de seus serviços de informação foi modificado profundamente, quando o diretor-geral da Organização Mundial da Saúde (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus declarou o estado de pandemia mundial em decorrência do SARS-CoV-2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome*), que é um novo tipo de coronavírus (Fiocruz 2020), que causa a doença Covid-19 (*Corona Virus Disease*).

Os primeiros casos do Covid-19, oficialmente reconhecidos, foram diagnosticados na cidade de Wuhan (China) no final de dezembro de 2019, no mês seguinte, o país relatou as

primeiras mortes pela doença (Opas 2020). No Brasil, o primeiro caso de Covid-19, oficialmente reconhecido, ocorreu em 26 de fevereiro de 2020 na cidade de São Paulo (Una-SUS 2021).

Para evitar sua proliferação, o Ministério da Saúde (MS) indicou que a população adotasse medidas de prevenção, como distanciamento social, etiqueta respiratória com o uso de máscaras, higienização das mãos, limpeza e desinfecção de ambientes, isolamento de casos suspeitos e confirmados, além de quarentena dos contatos com os casos de Covid-19 (Brasil 2021).

Essas medidas impactaram diferentes esferas da sociedade e as bibliotecas universitárias não fugiram disso, assim, um “novo normal” foi inserido. As bibliotecas, que antes da pandemia tinham os seus espaços abertos para todos, precisaram fechar-se para evitar aglomeração de pessoas, e o empréstimo de materiais físicos também precisou ser suspenso, visto que eram possíveis veículos de transmissão do vírus.

As bibliotecas universitárias precisaram se reinventar, a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) aderiu à mudança, conforme expõe o Decreto nº 509/2020 (Brasil 2020). Nesse contexto, a BU da Udesc ofereceu atendimento remoto para os usuários e serviços de informação adaptados.

A BU da Udesc é um sistema composto por 11 bibliotecas setoriais que cooperam seus acervos e atuam em rede, sob a coordenação técnica da Biblioteca Universitária (Udesc 2021a). Por sua vez, as bibliotecas setoriais atendem a comunidade acadêmica composta por discentes, servidores e comunidade externa.

Esta pesquisa teve como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos discentes com necessidades educacionais especiais, em relação aos serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas setoriais da Udesc, durante o Covid-19. Os estudantes com necessidades educacionais especiais foram selecionados para compor esta pesquisa, pois trata-se de um grupo, cujos estudos no campo da Ciência da Informação (CI) e na área da Biblioteconomia são incipientes, dessa forma, nota-se que a literatura científica relacionada a eles é escassa.

2 Serviços de informação nas bibliotecas setoriais da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc)

Os serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas setoriais da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) são regulamentados pela Resolução nº 36/2019. O Capítulo V dessa resolução traz, no Art. 31, todos os serviços prestados pelas bibliotecas:

A Biblioteca Universitária oferece serviços de consulta local, empréstimo domiciliar, levantamento bibliográfico, orientação bibliográfica, empréstimo entre instituições, visitas orientadas, treinamentos, catalogação na fonte, atribuição de DOI, atividades artísticas e culturais, acesso a bases de dados, biblioteca das coisas (Udesc 2019 p. 5).

A consulta local é disponibilizada para a comunidade acadêmica e comunidade externa. Os materiais para consulta local estão descritos na Seção I, Art. 9º: “Coleção de referência: enciclopédias, dicionários, manuais, guias; Coleção reserve: títulos que, solicitados pelos professores ou conforme a demanda, ficam mantidos na biblioteca” (Udesc 2019 p. 3).

O empréstimo domiciliar está asseverado na Seção II, Art. 10: “O serviço de empréstimo da Biblioteca Universitária destina-se exclusivamente a alunos regularmente matriculados em todos os níveis de ensino, servidores (ativos e inativos) da Universidade do Estado de Santa Catarina e instituições conveniadas” (Udesc 2019 p. 3).

Dessa forma, observa-se que a comunidade externa não pode realizar empréstimos domiciliares nas bibliotecas setoriais. O prazo e quantidade de materiais para o empréstimo varia de acordo com a categoria (alunos de graduação, alunos de pós-graduação e servidores). Os alunos de graduação podem emprestar até dez materiais por dez dias, alunos de pós-graduação e servidores podem emprestar até dez materiais por 30 dias (Udesc 2019), sendo vedado novos empréstimos a quem estiver em atraso na devolução de material.

As bibliotecas setoriais permitem que os estudantes de graduação, pós-graduação e servidores renovem os materiais emprestados, domiciliarmente. A seção V, Art. 20 esclarece os detalhes da renovação: “O empréstimo poderá ser renovado por igual período, desde que não haja pedido de reserva do material desejado, o usuário não esteja cumprindo o período de sanção

imposto pelo Art. 58 desta Resolução ou esteja com materiais em atraso na biblioteca” (Udesc 2019 p. 5).

O Art. 21 complementa o exposto acima, inferindo que “a renovação do empréstimo deve ser feita pelo próprio usuário no Pergamum, antes do prazo de entrega” (Udesc 2019 p. 5). O parágrafo único desse artigo conclui que: “em caso de falha de conexão, sistema não disponível ou outro problema, que não possibilite a utilização deste recurso, o usuário deverá comparecer à Biblioteca para renovar o empréstimo” (Udesc 2019). Pondera-se que o Pergamum “é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação” (Pergamum 2021).

Além do empréstimo domiciliar, as bibliotecas setoriais têm o serviço de empréstimo entre instituições, que diz respeito ao vínculo que as bibliotecas setoriais da Udesc possuem com outras bibliotecas. A Seção III, Art. 36 explica as condições desse empréstimo:

As Bibliotecas da Udesc poderão manter serviço de empréstimo entre instituições visando ampliar as possibilidades de troca de informações e/ou materiais do acervo com outras instituições, sendo os empréstimos efetivados mediante a utilização de Termo de Compromisso firmado pela instituição que efetivou o empréstimo (Udesc 2019 p. 6).

No referido artigo há, ainda, informações complementares contidas nos *caputs* (§) a seguir:

§ 1º Somente poderão efetivar empréstimos as instituições devidamente cadastradas.

§ 2º Apenas a Coordenação da Biblioteca poderá enviar e/ou retirar materiais.

§ 3º Empréstimos solicitados por instituições de outras localidades (cidades) deverão ser efetuados através do correio, cujo custo da remessa deverá ser de responsabilidade do solicitante.

§ 4º Para empréstimos, via correio, o empréstimo será de, no máximo, 5 (cinco) obras por um período máximo de 30 dias.

§ 5º Não serão emprestados materiais das coleções reserva, de referência e outros que a coordenação da biblioteca julgar como material não emprestado.

§ 6º Em situações de atrasos, perdas ou danos, a Instituição que efetivou o empréstimo se responsabilizará pela reposição do material (Udesc 2019).

Por meio das modalidades de empréstimo, os estudantes da graduação, pós-graduação e servidores têm oportunidade de construir os seus saberes de forma ampla, uma vez que dispõem de diferentes acervos.

O serviço de levantamento bibliográfico realizado pelas bibliotecas setoriais foi contemplado na Seção I, Art. 33 em que “é o serviço de pesquisa no acervo da Udesc, de outras instituições ou em diferentes bases de dados de fontes/bibliografias sobre um determinado assunto ou autor” (Udesc 2019 p. 6).

O *caput* 1º desse artigo, informa que o serviço poderá ser solicitado por meio de “I- solicitação no Setor de Referência da Biblioteca; II- via Internet, módulo acesso ao usuário do Sistema Pergamum” (Udesc 2019).

O *caput* 2º complementa o exposto, inferindo que “O levantamento bibliográfico é oferecido gratuitamente somente para os usuários vinculados à Udesc” (Udesc 2019) e, com isso, evidencia-se que as bibliotecas setoriais facilitam o acesso dos usuários ao levantamento bibliográfico.

Além dos serviços de informação apresentados até aqui, as bibliotecas setoriais realizam a orientação bibliográfica que objetiva apoiar a produção de atividades acadêmicas, que ocorre por meio da normalização bibliográfica. Na Seção II da normalização bibliográfica, o Art. 34 esclarece que:

O serviço de normalização bibliográfica consiste em orientar os usuários no uso das normas técnicas da ABNT, referentes à apresentação de documentos, elaboração de referências bibliográficas, citações, resumos, etc., devendo ser realizado unicamente por um bibliotecário e para usuários vinculados à Udesc (Udesc 2019 p. 6).

O Art. 35 observa que “O agendamento do serviço deverá ser realizado junto ao Setor de Referência” (Udesc 2019). As bibliotecas setoriais oferecem, ainda, o serviço de catalogação na fonte, que consiste na elaboração da ficha catalográfica exigida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Na seção VI da catalogação na fonte, o Art. 41 evidencia que o serviço é ofertado gratuitamente para: “I – publicações da Editora da Udesc; II – publicações de Centros de Ensino, Departamentos, Coordenadorias e Núcleos de Estudos da Udesc; III – periódicos da Udesc” (Udesc 2019).

Na referida seção, há diretrizes para o serviço de ficha catalográfica:

Art. 42. A solicitação da ficha catalográfica pode ser feita pelo e-mail da biblioteca a qual o solicitante está vinculado ou entregue pessoalmente no Setor de Referência.

Art. 43. A Ficha catalográfica será enviada para o e-mail do autor em até 03 dias úteis.

Art. 44. As fichas catalográficas de teses e dissertações deverão ser feitas pelo próprio usuário, por meio do gerador automático, disponível no site da Biblioteca.

Art. 45. Os Trabalhos de Conclusão de Curso de Graduação e Especialização não necessitam de ficha catalográfica (Udesc 2019).

Nesse mesmo sentido, a BU possui instrução normativa própria para fornecimento do *Digital Object Identifier* (DOI). O DOI é um padrão internacional para identificação de documentos em redes de computadores como a internet, que representa um sistema de identificação numérico para conteúdo digital, como livros, artigos eletrônicos e documentos em geral, que permite localizar e acessar esses materiais.

Já os serviços de visitas orientadas e capacitação são diretamente oferecidos aos usuários. Esses serviços estão focados na orientação acerca da utilização do acervo de cada biblioteca setorial e da utilização dos serviços. Tanto as visitas orientadas como as capacitações individuais ou em grupos para utilização de bases de dados, normas da ABNT, gerenciadores de referência, entre outras, devem ser agendadas com antecedência (Udesc 2019).

Adicionalmente, todas as bibliotecas setoriais possuem atividades artísticas e culturais com o objetivo de estimular e fortalecer a interação entre biblioteca e comunidade acadêmica. Entre as atividades oferecidas há apresentações musicais, filmes, vídeos, performances de teatro, hora do conto, exposições permanentes de obras de arte e outras, debates, palestras, varal cultural, varal literário, clube de leitura, entre outras (Udesc 2019).

Também é importante destacar que a biblioteca das coisas é um serviço oferecido por algumas bibliotecas setoriais. Nesse serviço, os estudantes de graduação, pós-graduação e servidores têm a possibilidade de realizar empréstimos de materiais não bibliográficos como: calculadora; carregador de celular; adaptador; *kit* de *notebook*, *tablets* e similares; guarda-chuva; régua; fones de ouvido; caneta, dentre outros (Udesc 2019).

Em virtude da emergência sanitária causada pela pandemia do Covid-19, as bibliotecas setoriais tiveram de suspender os serviços de informação presenciais e adaptá-los para o modo remoto. Os serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas setoriais da Udesc durante o período pandêmico do Covid-19 foram: orientação para normalização de trabalhos acadêmicos; empréstimos; capacitações on-line; auxílio na pesquisa científica e utilização de bases de dados; auxílio no uso de acervos eletrônicos (normas técnicas, *e-book*), bem como orientação na utilização do Portal de Periódicos Capes.

3 Necessidades educacionais especiais

As necessidades educacionais especiais são, frequentemente, associadas a deficiência, entretanto, não se trata da mesma coisa. As necessidades educacionais especiais são necessidades que decorrem de elevada capacidade ou de dificuldade para aprender (Educabrazil 2022).

Correia (1997 p. 48) afirma que existe uma necessidade educacional especial quando:

[...] um problema (físico, sensorial, intelectual, emocional, social ou qualquer combinação destas problemáticas) afeta a aprendizagem ao ponto de serem necessários acessos especiais ao currículo, ao currículo especial ou modificado, ou a condições de aprendizagem especialmente adaptadas para que o aluno possa receber uma educação apropriada.

O termo “necessidades educacionais especiais” foi introduzido na literatura por meio do Relatório Warnock em 1978. Esse relatório “englobou não só alunos com deficiências, mas todos aqueles que, ao longo do seu percurso escolar possam apresentar dificuldades específicas de aprendizagem” (Warnock et al. 1978 p. 36).

Posteriormente, na Conferência Mundial sobre Necessidades Educacionais Especiais, realizada em 1994, as necessidades educacionais especiais foram discutidas por 88 governos e 25 organizações internacionais. Após a realização do evento, foi elaborada a Declaração de Salamanca com princípios, políticas e práticas na área das Necessidades Educativas Especiais (Unesco 1994).

Observa-se que essa declaração repercutiu, significativamente, nas políticas educacionais brasileiras, seu primeiro impacto foi sentido em 1996 na homologação da nova Lei de Diretrizes e

MEDEIROS, Celina Silveira; ARDIGO, Julibio David; MARTINS FILHO, Lourival José. Serviços de informação nas bibliotecas setoriais da Universidade do Estado de Santa Catarina durante a pandemia de Covid-19: um estudo sobre o grau de satisfação dos discentes com necessidades educacionais especiais. *Brazilian Journal of Information Science: Research trends*, vol.17, publicação contínua 2023, e023008. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023008.

Bases (LDB), a Lei nº 9394/96. A referida Lei estabeleceu normativas para o atendimento educacional dos alunos com necessidades educacionais especiais na Educação Básica (Brasil 1996a).

Ao concluir as etapas da Educação Básica, que é composta pela Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, os estudantes com necessidades educacionais especiais estão aptos para ingressar no Ensino Superior. De modo a orientar as Instituições de Ensino Superior (IES) no atendimento desses estudantes, foi elaborado o Aviso Circular nº 277/MEC/GM/1996, com direcionamentos para os reitores (Brasil 1996b).

Considerando que os estudantes com especificidades educacionais têm direito a educação de qualidade em todo o seu processo de aprendizagem, a Udesc instituiu, por meio da Resolução nº 50/2018, o Núcleo de Acessibilidade Educacional (NAE), que objetiva “atender as normas disciplinadas pelas atuais legislações visando a promoção da acessibilidade atitudinal e metodológica” (Udesc 2021b).

A acessibilidade atitudinal, descrita pelo NAE, diz respeito a percepção das pessoas sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações (Sasaki 2009) e a acessibilidade metodológica se refere a eliminação das barreiras para métodos, técnicas e teorias (Sasaki 2009).

Como exemplos de acessibilidade metodológica, praticadas no cotidiano, estão o conhecimento, aprendizado e aplicação da teoria das inteligências múltiplas, a produção e utilização de materiais didáticos adequados às necessidades educacionais especiais (Sasaki 2009).

O NAE realiza diversas ações voltadas aos estudantes com necessidades educacionais especiais, entre elas, está o mapeamento semestral dos estudantes veteranos e calouros que ingressam na universidade. De acordo com o NAE, no primeiro semestre de 2020 havia cinco tipos de necessidades educacionais especiais: dificuldade de aprendizagem; esquizofrenia; Síndrome de Rett; superdotação (altas habilidades); e Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH) (Udesc 2022a).

Pondera-se que os alunos com necessidades educacionais especiais aferidos pelo NAE estão presentes nos 12 Centros de Ensino da Udesc, logo, podem utilizar os serviços de informação das bibliotecas setoriais.

4 Procedimentos metodológicos

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente artigo abrangeu pesquisa documental e bibliográfica, a aplicação de um questionário junto ao público-alvo e uma análise qualitativa e quantitativa das respostas.

A pesquisa documental e bibliográfica, envolveu levantar e explicar as normas que regem os serviços da BU da Udesc, as necessidades educacionais especiais, bem como estudar autores clássicos da área.

A pesquisa de campo foi realizada por meio da aplicação de um questionário, que buscou levantar o perfil dos estudantes com necessidades educacionais especiais das bibliotecas setoriais da Udesc; verificar quais serviços de informação foram oferecidos pelas bibliotecas setoriais da Udesc durante o primeiro semestre de 2020, quando foi decretado estado de pandemia ocasionado pelo Covid-19; e avaliar os serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas setoriais durante o período para esse público.

Esta pesquisa utilizou como ferramenta, um formulário eletrônico desenvolvido no *Google Drive* e sem recursos de acessibilidade, pois a plataforma não oferece ferramentas para pessoas com necessidades educacionais especiais (Google Support 2022). O formulário ficou disponível para os respondentes durante o período de 12 a 30 de abril 2021.

O Núcleo de Acessibilidade Educacional da universidade enviou o *link* do questionário para os estudantes com necessidades educacionais especiais por *e-mail*. Ressalta-se que os participantes desta pesquisa tiveram sua identidade preservada.

Segundo o NAE, a Udesc possuía 263 estudantes de graduação com necessidades educacionais especiais, inscritos no primeiro semestre de 2020 (Udesc 2022a). O *link* do questionário foi enviado a esse universo, sendo que 45 estudantes responderam à pesquisa. Assim,

MEDEIROS, Celina Silveira; ARDIGO, Julibio David; MARTINS FILHO, Lourival José. Serviços de informação nas bibliotecas setoriais da Universidade do Estado de Santa Catarina durante a pandemia de Covid-19: um estudo sobre o grau de satisfação dos discentes com necessidades educacionais especiais. *Brazilian Journal of Information Science: Research trends*, vol.17, publicação contínua 2023, e023008. DOI: 10.36311/1981-1640.2023.v17.e023008.

tanto pelo quantitativo como pela não aleatoriedade, esta pesquisa tem de ser encarada como uma pesquisa exploratória e não probabilística, não podendo, seus resultados, serem estendidos para o universo em questão.

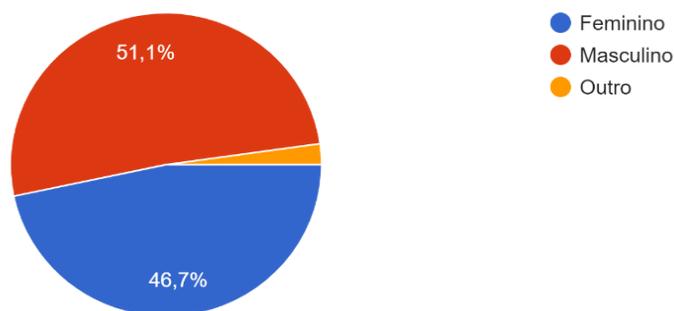
A análise quantitativa dos dados foi feita por meio da ferramenta *Microsoft Excel*, em que se aplicou técnicas de análise de estatística descritiva e de associação. Já a qualitativa, se deu pela análise da pergunta aberta constante do questionário.

5 Análise e discussão dos resultados

Para a análise dos resultados, foram tabulados e analisados os dados dos 45 estudantes com necessidades educacionais especiais que responderam à pesquisa. Os serviços de informação analisados por esta pesquisa abarcam a orientação para normalização de trabalhos acadêmicos; empréstimos; capacitações on-line; auxílio na pesquisa científica e utilização de bases de dados; auxílio no uso de acervos eletrônicos (normas técnicas, *e-book*), bem como orientação na utilização do Portal de Periódicos Capes.

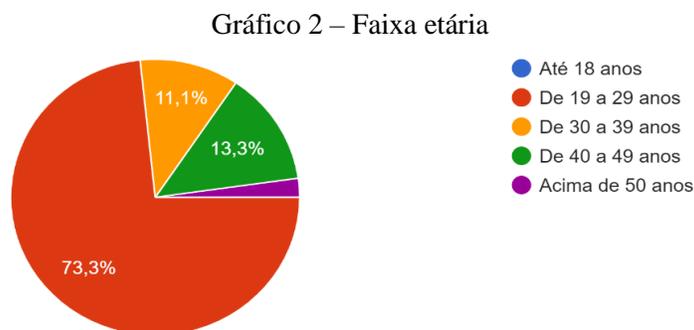
As primeiras perguntas do formulário buscavam levantar o perfil do respondente. No que se refere ao gênero dos estudantes com necessidades educacionais especiais, por meio do Gráfico 1, verifica-se que 51,1% dos participantes são do gênero masculino, 46,7% são do gênero feminino e 2,2% identificam-se com outro gênero.

Gráfico 1 – Gênero



Fonte: Dados da pesquisa

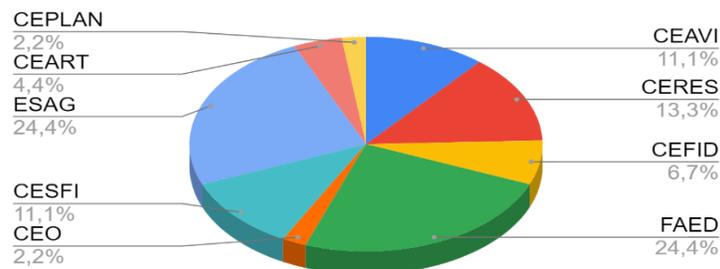
Já o Gráfico 2, diz respeito a faixa etária dos estudantes com necessidades educacionais especiais. Das opções, 73,3% dos participantes estão na faixa etária de 19 a 29 anos, o que demonstra que os usuários das bibliotecas setoriais da Udesc são jovens, 13,3% estão na faixa etária dos 40 a 49 anos, enquanto 11,1% compõem a faixa etária dos 30 a 39 anos e 2,2% dos participantes tem acima dos 50 anos.



Fonte: Dados da pesquisa

Os participantes foram indagados sobre o Centro de Ensino que estão vinculados. Destaca-se que 24,4% dos estudantes estão no Centro de Ciências Humanas e da Educação (Faed) e 24,4% estão no Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (Esag). Somados, esses dois Centros correspondem a metade dos participantes desta pesquisa. O Centro de Educação Superior da Região Sul (Ceres) possui 13,3% de participantes, o Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí (Ceavi) e o Centro de Educação Superior da Foz do Itajaí (Cesfi) possuem 11,1% cada um. Em seguida, aparece o Centro de Ciências da Saúde e do Esporte (Cefid) com 6,7% dos participantes, o Centro de Artes (Ceart) com 4,4%, o Centro de Educação do Planalto Norte (Ceplan) possui 2,2% dos participantes, assim como o Centro de Educação Superior do Oeste (CEO). O Gráfico 3 ilustra os percentuais apontados por Centro de Ensino da Udesc.

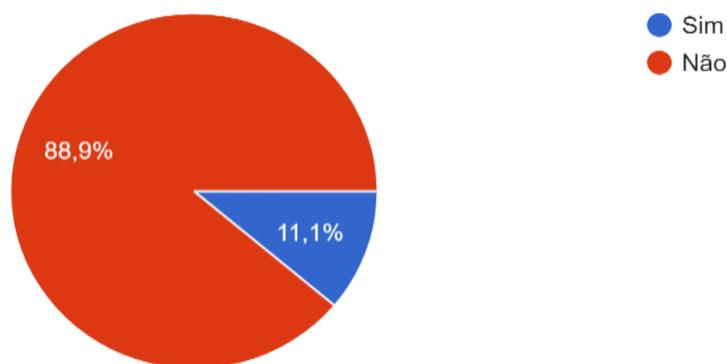
Gráfico 3 – Centro de Ensino



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 4, ilustra as respostas dos participantes quanto à utilização dos serviços de informação das bibliotecas setoriais no período de pandemia do Covid-19. Verifica-se que a maioria dos participantes (88,9%) não utilizou os serviços de informação, enquanto apenas 11,1% o fizeram.

Gráfico 4 – Utilização de serviços de informação nas bibliotecas setoriais na pandemia do Covid-19



Fonte: Dados da pesquisa

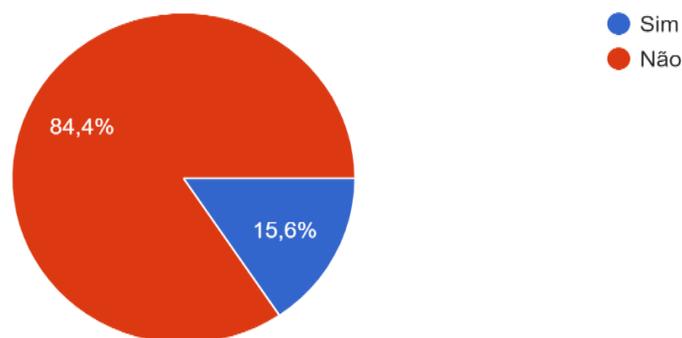
Pondera-se que as necessidades educacionais especiais dos estudantes, que foram levantadas no primeiro semestre de 2020 são: dificuldade de aprendizagem; esquizofrenia; Síndrome de Rett; altas habilidades; e TDAH (Udesc 2022a) e não impediram a adesão aos serviços de informação das bibliotecas setoriais. Dos cinco usuários com necessidades educacionais especiais que utilizaram os serviços, o auxílio na pesquisa científica foi considerado excelente por um participante, bom por outro e regular por dois usuários, sendo que um dos respondentes não avaliou esse serviço. O serviço de auxílio na utilização de bases de dados

disponibilizado pelas bibliotecas setoriais foi avaliado como regular por dois deles, enquanto os outros três não avaliaram o serviço.

O serviço de orientação na utilização do Portal de Periódicos Capes foi considerado bom por um dos participantes, ruim por um deles, muito ruim por outro, sendo que dois deles não avaliaram esse serviço. O serviço de auxílio no uso de acervos eletrônicos (normas técnicas, *e-book*) foi considerado bom por um dos respondentes e quatro não avaliaram.

O empréstimo realizado pelas bibliotecas setoriais foi considerado excelente por um dos participantes e tido como ruim por outro, sendo que três dos participantes não fizeram uma avaliação em relação ao empréstimo. O serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos não obteve avaliação por parte dos participantes desta pesquisa. Salienta-se que todos os 45 participantes também foram questionados se acompanharam as capacitações on-line, em que as respostas são apresentadas no Gráfico 5.

Gráfico 5: Capacitações on-line



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo Gráfico 5, 84,4% dos respondentes desta pesquisa não assistiram as capacitações on-line oferecidas pelas bibliotecas setoriais e 15,6% assistiram. Esses sete respondentes avaliaram o conteúdo das capacitações que foi considerado relevante para seis dos participantes e pouco relevante para um deles.

As capacitações on-line são uma forma diferenciada que as bibliotecas possuem para aproximarem-se dos usuários reais (que utilizam esse serviço) e dos usuários potenciais (total de

usuários que podem utilizar esse serviço). No caso da BU/Udesc, as capacitações foram gravadas e disponibilizadas no Canal do *YouTube* Udesc para compartilhamento e consulta posterior.

A Biblioteca Universitária (BU) da Udesc disponibilizou em seu *site* e mídias sociais (*Facebook*, *Instagram*), informações sobre o atendimento das bibliotecas setoriais e sobre os seus serviços. Ao serem questionados quanto à clareza e utilidade das informações, 68,9% dos participantes consideraram as informações claras e úteis, enquanto 31,1% dos participantes não consideraram dessa forma. Observou-se que no início da pandemia do Covid-19, as bibliotecas setoriais integraram suas mídias sociais e foi acrescentado no *menu* do *site* da BU/Udesc uma aba específica para o atendimento na pandemia.

Por fim, os participantes que não utilizaram os serviços de informação das bibliotecas setoriais durante a pandemia do Covid-19 tiveram espaço para externar o motivo. Desses 40 estudantes, 77,8% (35) disseram que não precisaram dos serviços oferecidos; um relatou dificuldades de concentração em arquivos digitais; um segundo relatou buscar materiais no formato PDF (*Portable Document Format*); um terceiro indicou a pandemia como impeditivo para utilizar os serviços de informação, o que demonstra o receio do contágio; um outro disse morar longe da biblioteca setorial; e, um último, disse não saber que os serviços estavam ativos. Por fim, 11,1% dos participantes não responderam a esse questionamento.

Para identificar a existência de associação entre as variáveis utilização *versus* capacitação, idade e localização (interior ou capital) com os dados agregados, foi aplicado o Teste Exato de Fisher, pois segundo Silveira e Ardigo (2016 p. 597), quando o universo é “pequeno, na maioria dos casos, apenas o Teste Exato de Fisher apresenta um indicador adequado”. Nesta pesquisa, nenhuma associação foi detectada calculando-se o Teste Exato de Fisher. Adicionalmente, foi calculado o Coeficiente de Contingência Modificado, em que também não foi rejeitada a independência entre as variáveis (Silveira e Ardigo 2016).

6 Considerações finais

As bibliotecas setoriais da Udesc possuem uma gama de serviços de informação em seu catálogo que vão desde serviços convencionais até serviços inovadores. Durante o período pandêmico, as bibliotecas setoriais precisaram adaptar-se à nova realidade imposta pelo Covid-19 e suspenderam todas as atividades presenciais.

Dentre as atividades presenciais suspensas estavam alguns serviços de informação, entretanto, as bibliotecas setoriais não interromperam totalmente seus serviços e ofereceram remotamente: orientação para normalização de trabalhos acadêmicos; auxílio na pesquisa científica e utilização de bases de dados; auxílio no uso de acervos eletrônicos (normas técnicas, *e-book*); orientação na utilização do Portal de Periódicos Capes; empréstimos; e capacitações on-line.

Reflete-se que os serviços elencados contribuem com a construção de conhecimentos dos usuários e com o seu percurso acadêmico. Por meio da tabulação dos dados da presente pesquisa, foi possível identificar que os discentes com necessidades educacionais especiais não tiveram os seus anseios informacionais satisfeitos, por meio dos serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas setoriais, durante o período de pandemia pelo Covid-19.

Considerando que o objetivo de um serviço de informação é garantir que a informação requerida pelo usuário seja satisfeita, as bibliotecas setoriais podem aplicar o estudo de usuários com os discentes com necessidades educacionais especiais. Nesse sentido, Amaral (2013 p. 6) coloca que “[...] estudos de usuário podem ser vistos como instrumentos de planejamento e gestão no ambiente organizacional e este tipo de estudo pode auxiliar os gestores responsáveis pela provisão de produtos, serviços de informação aos seus usuários no ambiente organizacional”.

Pondera-se que a realização de um estudo contemplando os usuários com necessidades educacionais especiais permitirá que as bibliotecas setoriais diversifiquem sua oferta de serviços de informação, uma vez que esses estudos consideram as demandas, os interesses e necessidades dos usuários.

É importante destacar que a prestação de serviços informacionais nas bibliotecas está presente no Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário no Capítulo II – Da Natureza, Fundamento e Objeto do Trabalho do Bibliotecário no Art. 2º – “A profissão de Bibliotecário tem natureza sociocultural e suas principais características são a prestação de serviços de informação à sociedade e a garantia de acesso indiscriminado aos mesmos, livre de quaisquer embargos” (Conselho Federal de Biblioteconomia 2018).

As bibliotecas setoriais da Udesc podem, também, firmar parceria com o NAE, a fim de desenvolver serviços de informação inclusivos para este público, pois o núcleo tem entre seus objetivos:

- Desenvolver e executar ações de apoio pedagógico para promover a acessibilidade de estudantes com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Mediar as adaptações necessárias aos estudantes no processo de ensino aprendizagem;
- Promover condições igualitárias de acesso ao conhecimento por parte de estudantes com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Dar suporte aos diferentes setores da universidade para a melhoria da participação de pessoas com deficiência e/ou com necessidades educacionais específicas;
- Adquirir e assegurar a tecnologia assistiva e comunicação alternativa para os estudantes que necessitem de tais recursos para sua plena participação acadêmica;
- Identificar as necessidades, formação e qualificação e recursos humanos;
- Orientar a estruturação e implantação de NAE setoriais, em cada um dos Centros da UDESC;
- Produzir, solicitar e coordenar as ações de investimentos financeiros para aquisição de material didático-pedagógico e recurso de acessibilidade indispensáveis aos acadêmicos, de acordo com suas necessidades educacionais (Udesc 2022b).

Deseja-se que este estudo contribua para o aumento da visibilidade dos discentes com especificidades educacionais junto as bibliotecas universitárias em geral, e junto a biblioteca da Udesc em especial, bem como contribua para o planejamento de serviços de informação inclusivos.

Referências

- Amaral, Sueli Angelica do. “Estudos de usuários e marketing da informação”. *Brazilian Journal of Information Science*, vol. 7, no. esp., 2013, pp. 3-25, <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3114/2401>. Acessado 2 jul. 2021.
- Brasil. *Lei de Diretrizes e Bases nº. 9394*, de 20 de dezembro de 1996a, http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394_ldbn1.pdf. Acessado 3 jul. 2021.
- Brasil. *Aviso Circular nº 277/MEC/GM*, Brasília, 08 de maio de 1996b, <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/aviso277.pdf>. Acessado 1 jul. 2021.
- Brasil. *Decreto nº 509, de 17 de março de 2020*. Florianópolis, SC, https://sigio2.doe.sea.sc.gov.br/sigio/material2/Edicao_Extra/Jornal_2020_03_17-A_ASS.pdf. Acessado 2 nov. 2022.
- Brasil. Ministério da Saúde. *Como se proteger: confira medidas não farmacológicas de prevenção e controle da pandemia do novo coronavírus*. Confirma medidas não farmacológicas de prevenção e controle da pandemia do novo coronavírus. 2021, <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-protger>. Acessado 2 jul. 2021.
- Conselho Federal de Biblioteconomia. *Resolução CFB nº 207*, de 09 de novembro de 2018. Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário. Brasília, DF, <https://www.crb8.org.br/resolucao-cfb-no-2072018-codigo-de-etica-e-deontologia-do-bibliotecario/>. Acessado 3 jul. 2021.
- Correia, Luís Miranda. *Alunos com necessidades educativas especiais nas classes regulares*. Porto Editora, 1997.
- Educabrazil. *Necessidades educacionais especiais*. Midiamix Editora, 2022, <https://www.educabrazil.com.br/necessidades-educacionais-especiais/>. Acessado 2 nov. 2022.
- Fiocruz. *Organização Mundial da Saúde declara novo coronavírus uma pandemia*. 2020, <https://www.canalsaude.fiocruz.br/noticias/noticiaAberta/organizacao-mundial-da-saude-declara-novo-coronavirus-uma-pandemia11032020>. Acessado 2 jul. 2021.
- Foskett, Douglas John. *Serviço de informação em bibliotecas*. Polígono, 1969.
- Gomes, Linda Carla Vidal Bulhosa, e Barbosa, Marilene Lobo Abreu. “Impacto da Aplicação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no funcionamento das Bibliotecas Universitárias”. *Anais do 4º Encontro Nacional de Ciência da Informação: Salvador, UFBA, 2003*, http://www.cinform-antiores.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXTO11.HTM. Acessado 4 jul. 2021.

- Google Support. *Acessibilidade nos Documentos, Planilhas, Apresentações e Desenhos Google*. 2022, <https://support.google.com/docs/answer/6282736>. Acessado 2 nov. 2022.
- Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (Unesco). *Declaração de Salamanca: sobre princípios, políticas e práticas na área das necessidades educativas especiais*. 1994, <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>. Acessado 2 jul. 2021.
- Organização Pan-Americana da Saúde. *Histórico da pandemia de Covid-19*, 2020, <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acessado 2 nov. 2022.
- Pergamum. *Informações gerais*. 2021, https://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_informacoes_gerais.php?ind=1. Acessado 10 jul. 2021.
- Sasaki, Romeu Kazumi. “Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação”. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, ano XII, Mar./Abr. 2009, pp. 10-16, https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319. Acessado 2 jul. 2021.
- Silveira, Luhilda Ribeiro, e Ardigo, Julíbio David. “Da trajetória dos periódicos à implementação de indicadores de qualidade: análise das publicações periódicas científicas brasileiras das áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia”. *Revista ACB*, vol. 21, no. 3, Ago./Set. 2016, pp. 589-606, <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1200/pdf>. Acessado 3 dez. 2021.
- Una-SUS. *Coronavírus: brasil confirma primeiro caso da doença*. Brasil confirma primeiro caso da doença. 2020, <https://www.unasus.gov.br/noticia/coronavirus-brasil-confirma-primeiro-caso-da-doenca>. Acessado 2 jul. 2021.
- Universidade do Estado de Santa Catarina. *Resolução nº 036, de 06 de novembro de 2019*. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE. 2019. Florianópolis, SC, https://www.udesc.br/arquivos/udesc/id_cpmenu/12336/036_2019_regulamento_bu_15889758019_028_12336.pdf. Acessado 5 jul. 2021.
- Universidade do Estado de Santa Catarina. *Biblioteca Universitária*, <https://www.udesc.br/bu>. Acessado 5 jul. 2021.
- Universidade do Estado de Santa Catarina. *Início*. 2021a, <https://www.udesc.br/bu>. Acessado 2 nov. 2022.
- Universidade do Estado de Santa Catarina. *Núcleo de Acessibilidade Educacional*. 2021b, <https://www.udesc.br/nae>. Acessado 1 jul. 2021.

Universidade do Estado de Santa Catarina. *Núcleo de Acessibilidade Educacional*. 2022a, <https://www.udesc.br/nae/numeros>. 2022. Acessado 1 jul. 2021.

Universidade do Estado de Santa Catarina. *Núcleo de Acessibilidade Educacional*. 2022b. <https://www.udesc.br/nae/objetivos>. Acessado 02 nov. 2022.

Warnock, Mary, et al. *Special Education Needs*. Londres, 1978, <http://www.educationengland.org.uk/documents/warnock/warnock1978.html>. Acessado 1 jul. 2021.

Copyright: © 2023 Medeiros, Celina Silveira, Ardigo, Julibio David, e Martins Filho, Lourival José. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Received: 10/12/2021

Accepted: 30/01/2023