



**RELATÓRIO DE GESTÃO BU/UFSC: Balanço do
Planejamento Estratégico 2019-2020 e Retrospectiva do
ano de 2020**

Florianópolis, dezembro de 2020

Reitor

Prof. Ubaldo Cesar Balthazar, Dr.

Vice-Reitora

Profa. Alacoque Lorenzini Erdmann, Dra.

Diretor-Geral do Gabinete do Reitor

Prof. Alvaro Guilherme Rojas Lezana, Dr.

Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC)

Bibliotecária Gleide Bitencourt José Ordovás, Me.

Elaboração

Gleide Bitencourte José Ordovás, Me. - Bibliotecária (CRB 14/1207) - Diretora da BU/UFSC

Joana Carla de Souza Matta Felício, Me. - Bibliotecária (CRB 14/1206) - Coordenadora da Difusão da Informação e Biblioteca Central da BU/UFSC

Contate-nos:

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Biblioteca Universitária (BU)

Campus Universitário

Acesso Trindade, Setor D

88040-900 - Florianópolis, SC

Telefone: (48) 3721-3880

Homepage: <http://portal.bu.ufsc.br/>



Este trabalho está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	BALANÇO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2020	5
3	RETROSPECTIVA DO ANO DE 2020	11
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
	REFERÊNCIAS	25

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) tem por missão “prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade”. Preza pela ética, competência, qualidade, cooperação, inovação e comprometimento, pondo em prática sua visão, que é “ser referência na prestação de serviços de informação” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020b).

Neste relatório, são apresentadas as atualizações das ações do *Planejamento Estratégico (PE) BU/UFSC 2019/2020*, bem como informações e estatísticas das atividades técnico-administrativas desenvolvidas pela BU/UFSC no período de janeiro a dezembro de 2020.

No *Planejamento Estratégico (PE) BU/UFSC 2019/2020*, a BU/UFSC estabeleceu 12 objetivos, divididos em 4 áreas (Figura 1), a serem executados por todos que a compõem. A BU/UFSC é constituída por: Direção; Secretaria de Planejamento e Administração; Conselho Consultivo; Difusão da Informação (DI); Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação (Decti); e Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação (Tecdi) - na qual estão vinculados o Repositório Institucional da UFSC e o Portal de Periódicos UFSC. Conta ainda com 11 bibliotecas e duas salas de leitura. Dentre as bibliotecas, estão a Biblioteca Central (BC) e 10 bibliotecas setoriais, sendo estas: Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias (BSCCA); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação (BSCED); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Medicina (BSCCSM); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas (BSCFM); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas (BSCCJ); Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação (BSCA); Biblioteca Setorial do *Campus* de Araranguá (BSARA); Biblioteca Setorial do *Campus* de Blumenau (BSBLU); Biblioteca Setorial do *Campus* de Curitibanos (BSCUR); Biblioteca Setorial do *Campus* de Joinville (BSJOI). Já as salas de leitura são: a Sala de Leitura de Curitibanos (SLCUR) e a Sala de Leitura José Saramago (SLJS).

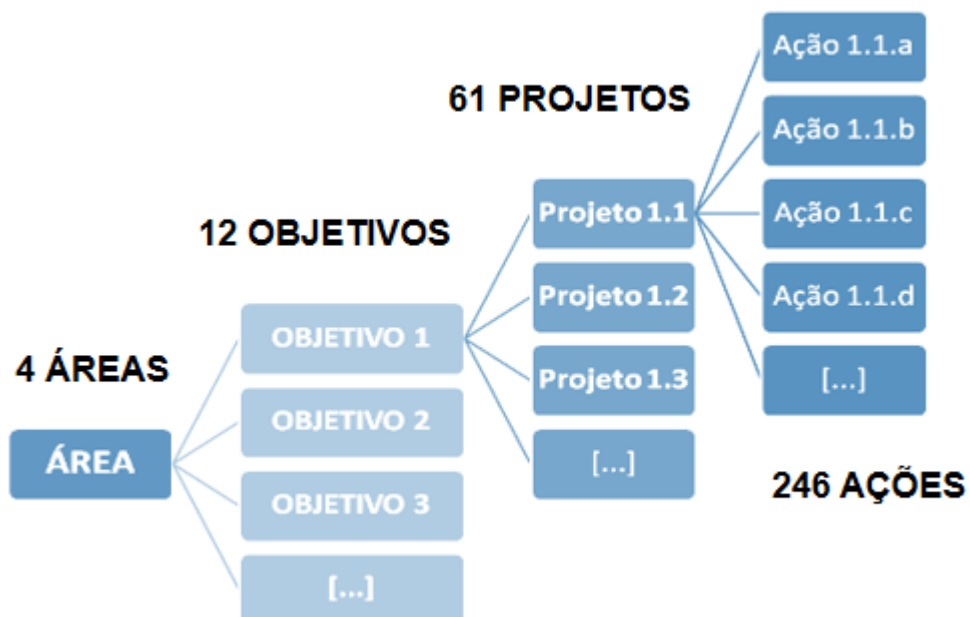
Figura 1 - Planejamento Estratégico BU/UFSC 2019/2020



Fonte: BU/UFSC.

Tais objetivos foram desmembrados internamente em 61 projetos estratégicos e 246 ações. Para cada ação proposta, há um responsável da equipe da BU/UFSC, bem como prazo de início e fim.

Figura 2 - Áreas, objetivos, projetos e ações - PE BU/UFSC 2019/2020

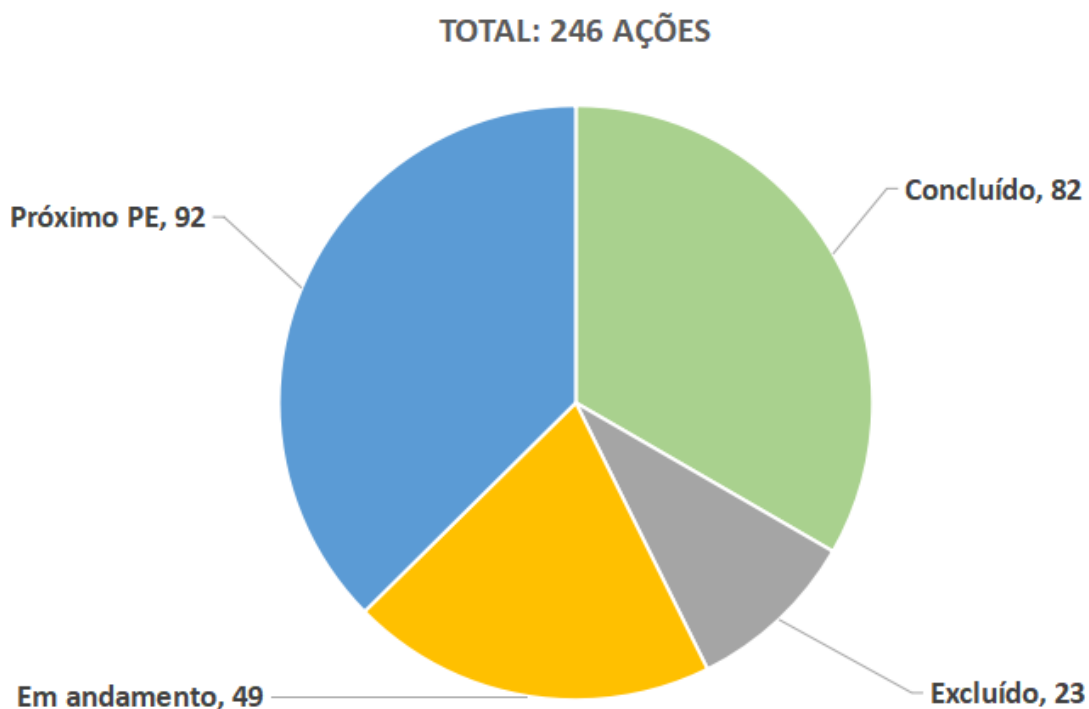


Fonte: BU/UFSC.

2 BALANÇO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2020

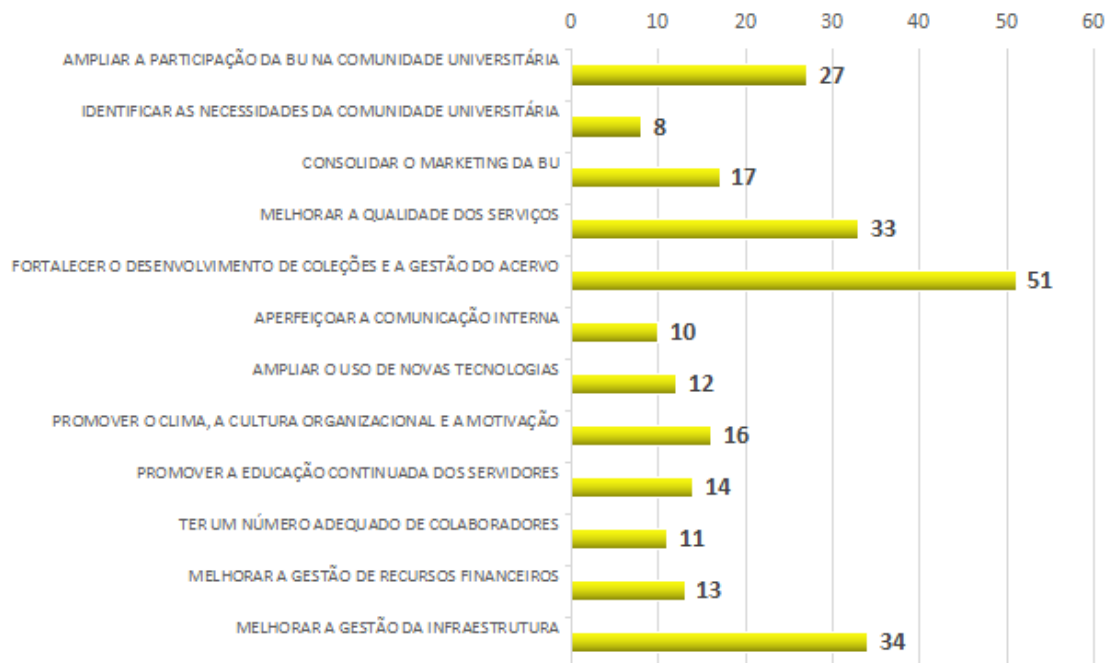
Das 246 ações previstas no PE 2019-2020 foram concluídas 82 ações e 49 estão em andamento. Foram excluídas 23 ações e 92 ficaram para o próximo PE.

Gráfico 1 - Distribuição das ações por status



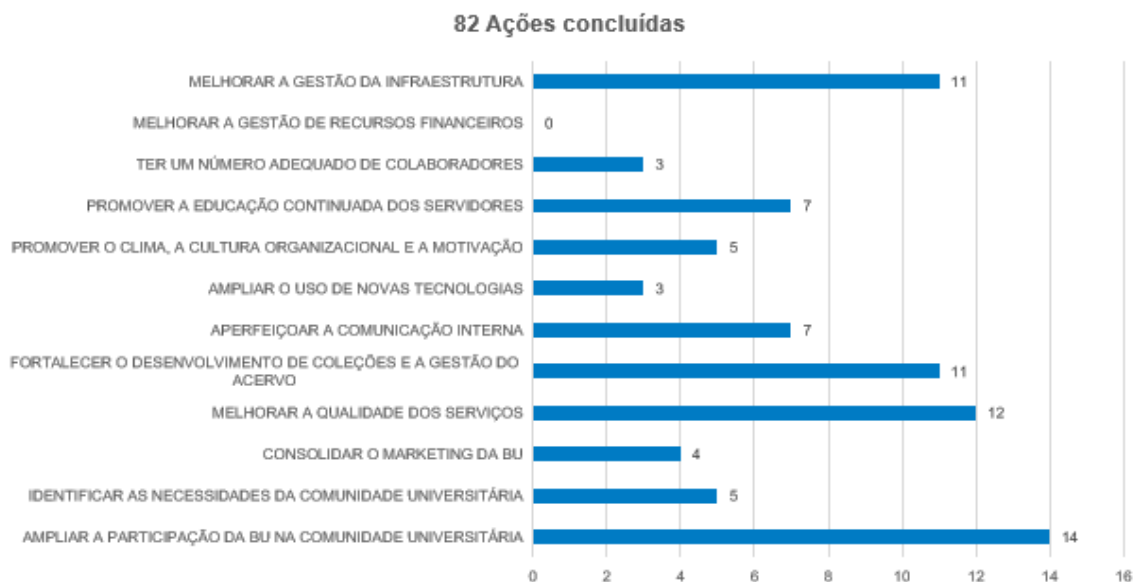
Fonte: BU/UFSC..

A maioria das ações previstas, estavam dentro do objetivo de “fortalecer o desenvolvimento de coleções e a gestão do acervo. Os objetivos “melhorar a gestão da infraestrutura” e “melhorar a qualidade dos serviços” foram os próximos dois objetivos com mais ações vinculadas.

Gráfico 2 - Total de ações, por objetivos estratégicos

Fonte: BU/UFSC.

Das 82 ações concluídas, a maior parte diz respeito aos objetivos “ampliar a participação da BU/UFSC na comunidade universitária” (14 ações), “melhorar a qualidade dos serviços” (12 ações), “fortalecer o desenvolvimento de coleções e a gestão do acervo” e “melhorar a gestão da infraestrutura” (11 ações cada).

Gráfico 3 - Total de ações concluídas, por objetivos estratégicos

Fonte: BU/UFSC.

No quadro a seguir destacam-se as principais ações realizadas, vinculadas aos respectivos projetos e objetivos estratégicos.

Quadro 1 - Principais ações realizadas PE 2019-2020

OBJETIVOS	PROJETOS	AÇÕES
AMPLIAR A PARTICIPAÇÃO DA BU/UFSC NA COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover discussões e ações relativas à ciência aberta 2. Envolver-se nas demandas relativas à plágio e má conduta em pesquisa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhada minuta para aprovação do CUN 2. Encaminhada minuta para aprovação do CUN
IDENTIFICAR AS NECESSIDADES DA COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA	Realizar estudo de usuários	Realizado levantamento junto à comunidade, finalizado em 30/11. Os dados coletados serão analisados.
CONSOLIDAR O MARKETING DA BU/UFSC	Ampliar e melhorar os canais de comunicação com o usuário	<p>Implantação do Serviço Chat BU/UFSC;</p> <p>Criação de diretrizes para publicação nas mídias da BU/UFSC.</p>
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar ações da Comissão de Confiabilidade Informacional 2. Avaliar Sistema de Chamados (Portal de Atendimento Institucional - PAI) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promovido cursos para o servidores e oficina de leitura crítica; 2. Após avaliação com a equipe o PAI teve sua utilização ampliada, e vem sendo reconfigurado de acordo com as necessidades dos setores;

<p>FORTALECER O DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES E A GESTÃO DO ACERVO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melhorar a preservação e a conservação do acervo 2. Montar Comissão de Gestão do Acervo da BC 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicada Resolução Normativa Nº 126/2019/CUn, de 28 de maio de 2019, que dispõe sobre a obrigatoriedade do depósito de todos os trabalhos de conclusão de curso (TCCs) no Repositório Institucional (RI) da UFSC; 2. Criada Comissão pela Portaria 2470/2019/GR, de 20/11/2019.
<p>APERFEIÇOAR A COMUNICAÇÃO INTERNA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padronizar serviços para melhorar a comunicação interna 2. Potencializar os sistemas e ações de comunicação existentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criado o Manual de Mapeamento de Processos; 2. Uso do Rocket Chat pela equipe.
<p>AMPLIAR O USO DE NOVAS TECNOLOGIAS</p>	<p>Implementar novas tecnologias</p>	<p>Aquisição da assinatura do iThenticate e Turn it in para as revistas do Portal de Periódicos da UFSC;</p> <p>Uso da assinatura digital pelos servidores da BU/UFSC.</p>
<p>PROMOVER O CLIMA, A CULTURA ORGANIZACIONAL E A MOTIVAÇÃO</p>	<p>Realizar ações de motivação e integração do servidor</p>	<p>Realizada a III e IV edição do Encontro de Integração dos Servidores da BU/UFSC;</p> <p>Retomado o Clube do Livro “Era uma vez...”.</p>
<p>PROMOVER A EDUCAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIDORES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover a progressão dos servidores 2. Fomentar ações de compartilhamento de conhecimento 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Elaborado levantamento de cursos específicos de interesse; 1.2 Validado a participação nas Comissões de Trabalho para progressão. 2. Realizada I Edição do Projeto “Multiplicando Saberes”.

TER UM NÚMERO ADEQUADO DE COLABORADORES	Formalizar parcerias com outras instituições pela modalidade de cooperação/colaboração técnica	Realizada colaboração técnica UFRJ.
MELHORAR A GESTÃO DA INFRAESTRUTURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retomar Plano de Contingência 2. Disponibilizar mais laboratórios e/ou espaços para atividades/grupos de pesquisa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborado o Plano de Emergência e incluído no Plano de Contingência da BU/UFSC; 2. Criado laboratórios em parceria com o Departamento de Ciência da Informação (CIN).

Fonte: BU/UFSC.

No Quadro 2, a seguir, estão os principais projetos e/ou ações que ficaram pendentes para 2021:

Quadro 2 - Principais ações pendentes PE 2019-2020

Estudo e indicação das ações de competência em informação internas e externas relacionada a gestão de dados e suporte a pesquisa
Fomentar as atividades culturais nas bibliotecas
Ampliar os módulos de Cursos da BU/UFSC
Institucionalizar o Mecanismo Online para Referências (More) na UFSC
Ampliar acessibilidade nas ações previstas pela BU/UFSC
Fortalecer a Comissão de Desenvolvimento de Coleções
Desenvolver a coleção eletrônica (e-books em língua portuguesa, aquisição de audiolivros)
Realizar inventário do acervo da Biblioteca Central e Bibliotecas Setoriais
Garantir a bibliografia básica e complementar dos cursos de graduação dos Campi
Melhorar os sistemas e os recursos utilizados pela BU/UFSC
Mapear as competências dos servidores técnico-administrativos da BU/UFSC e as áreas de interesse
Retomar a terceirização do serviço de guarda e transporte de livros

Fonte: BU/UFSC.

Conclui-se do balanço do PE 2019-2020 que foram realizadas importantes ações, entretanto, muitas delas ainda ficaram pendentes de execução.

O grande gargalo na BU/UFSC está no fortalecimento do desenvolvimento da coleção e da gestão do acervo, que inclui ações relacionadas aos processos de seleção e aquisição, tratamento da informação (disponibilização), recuperação da informação, preservação e conservação do acervo.

3 RETROSPECTIVA DO ANO DE 2020

O ano de 2020 trouxe inúmeros desafios para a gestão da BU/UFSC, bem como para toda equipe que precisou se adaptar a um novo sistema de trabalho - o trabalho remoto.

A pandemia mundial do Novo Coronavírus, conhecido como Covid-19, desencadeou uma série de medidas de prevenção e combate, sendo a principal delas o isolamento social.

Com isso, organizações públicas e privadas fecharam suas portas. Na UFSC, em 17 de março, suspendeu-se, também, as atividades presenciais e se instalou o trabalho remoto.

Imediatamente a BU/UFSC criou o Grupo de Trabalho “GT BU de Prevenção à Covid-19¹”, com o objetivo de subsidiar a gestão da BU/UFSC para a tomada de decisão em relação ao trabalho à luz da pandemia.

Inicialmente o GT se ateve na compreensão da doença e em como se proteger dela, elaborando o Apêndice C da 2ª edição do Plano de Contingência e Emergência da BU/UFSC publicado em 05 de maio de 2020. No decorrer dos meses o GT continuou realizando leituras e se inteirando de novas orientações encaminhadas por diferentes órgãos gestores sobre as ações de enfrentamento à COVID-19.

[...] Após a publicação da [Resolução Normativa nº140/2020/CUn, de 21 de julho de 2020](#) que regulamentou a retomada do ensino na UFSC, em 30 de julho de 2020, o ‘GT BU de Prevenção à Covid-19’ divulgou para a equipe o documento interno ‘[Recomendações do Grupo de Trabalho para a BU/UFSC: ações de enfrentamento à COVID-19 no trabalho presencial](#)’, como forma de orientar a equipe, com relação ao atendimento presencial em caráter essencial que foi ampliado [em 12 de agosto] com o empréstimos para docentes e um volume maior de devoluções emergenciais. Procedeu estas e outras diretrizes à direção e chefias da BU/UFSC, bem como para os servidores e usuários.

A retomada do ensino presencial é apontada pelo Subcomitê Científico como a [...] finalização do estado de emergência em saúde com a diminuição do número de casos na macrorregião do campus de forma sucessiva, por pelo menos 60 dias e com um número de óbitos por Covid-19 em Santa Catarina menor ou igual a um óbito por semana por pelo menos 30 dias, além da disponibilidade de uma vacina.’

Essa orientação foi corroborada com a publicação realizada em novembro de 2020, o ‘[Guia de biossegurança para o retorno das atividades presenciais na UFSC - Fase 1](#)’, que trouxe de forma sistematizada recomendações para o retorno das atividades presenciais. O objetivo principal do documento é ‘orientar os gestores universitários a planejar a retomada das atividades presenciais na UFSC de forma segura e gradual’, mas também aponta a necessidade de construir protocolos para a realização segura de atividades presenciais essenciais. A biblioteca vem desenvolvendo protocolos que dialogam especificamente com a sua prática, e, compreende que alguns serviços prestados pela unidade são essenciais e se relacionam com serviços

¹ Em documentos anteriores identificado como “GT Ações de enfrentamento à COVID-19 na BU/UFSC”.

inadiáveis, os quais foram mantidos prestados presencialmente [...]. A biblioteca também se organizou para requerer insumos para a proteção dos servidores e usuários, por meio da Comissão de Compras da BU/UFSC e da participação da coordenadora desta Comissão na Comissão de elaboração de compras emergências de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) da UFSC.

A Reitoria da UFSC estabeleceu fases com base em um conjunto de indicadores epidemiológicos. Conforme o site 'Com Ciência, pela Vida' caracterizam-se as três principais fases:

Fase 1 - Cenário em que a doença não está controlada no Brasil ou em Santa Catarina, com aumento permanente do número de casos e óbitos e alta taxa de contágio [...].

Fase 2 - Cenário em que o número de novos casos diários e óbitos na macrorregião de cada campus apresenta decréscimo nas duas semanas anteriores, com a ocupação de leitos de UTI no SUS inferior a 60% [...].

Fase 3 - Cenário que se caracteriza pela finalização do estado de emergência em saúde, disponibilidade de vacina, número de novos casos em decréscimo por 60 dias e número de mortes igual ou menor a um por semana durante 30 dias [...]. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020k).

Atualmente, com o aumento permanente do número de casos e óbitos pela Covid-19 e alta taxa de contágio em toda Santa Catarina, permanece-se na fase 1.

[...] Cabe ressaltar que as fases não são uma linha evolutiva sem chances de regressão. Entende-se que o cenário é mutável, podendo as fases alternar conforme o contexto. Ademais, considerando as diferentes cidades de inserção da UFSC, com presença de unidades da biblioteca, destaca-se a possibilidade de a BU/UFSC atuar simultaneamente em diferentes fases da vida universitária, uma vez que os cenários traçados pela Reitoria estão alinhados aos índices epidemiológicos das respectivas microrregiões. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020c, p. 36-39).

No Quadro 3, a seguir, destacam-se alguns eventos ocorridos ao longo dos meses de 2020.

Quadro 3 - Destaques de 2020

PERÍODO	EVENTO
jan/20	III Encontro de Integração dos Servidores BU/UFSC
fev/20	Visita técnica servidores BU/UFSC - Fortaleza Anhatomirim
mar/20	Café Coletivo - Dia do Bibliotecário
	Início do Trabalho remoto
	Atendimento presencial - devoluções em caráter emergencial
	Criação do "GT BU de Prevenção à Covid-19"
	Publicação de recursos de informação de caráter científico sobre Covid-19 no Portal BU/UFSC

mar. a nov/20	Cursos de capacitação para a comunidade universitária (6.800 certificações)
abr/20	Início da série CABU nas mídias sociais da BU/UFSC
maio/20	Implantação do canal de atendimento síncrono no Portal da BU – Chat BU/UFSC (1.399 atendimentos até 10/12/2020)
jun/20	BU/UFSC entrou na rede Rede Brasileira de Estudos e Conteúdos Adaptados (Rebeca)
	Despedida da diretora Roberta Moraes de Bem
jul/20	Lançamento da série “BU UFSC Talks”
ago/20	Empréstimo exclusivo aos professores - atendimento presencial
ago. a nov/20	Capacitações internas (mais de 100 certificados emitidos)
set/20	Posse da diretora Gleide Bitencourte José Ordovás
out/20	Aposentadoria do servidor Pietro Otávio Santiago da Silva
nov/20	Início da organização do PE 2021/22
dez/20	Zerada a fila de teses e dissertações que aguardavam processamento. Diminuiu o tempo de disponibilização das teses/dissertações, levando cerca de 1 semana.
	Adoção de sistema de agendamento automático para devoluções emergenciais
	Ampliação do uso do Portal de Atendimento Institucional (PAI) e utilização como canal principal de contato com a BU/UFSC
	Adoção de agenda de reuniões compartilhada no Only Office (Reunioes-BU) - garantindo mais transparência à Gestão
	Posse da servidora Ana Paula Granja Saccomani Sana

Fonte: BU/UFSC.

Nas alíneas a seguir são apresentados alguns números, demandas e descritas algumas ações em relação à áreas de competência da BU/UFSC, durante este ano:

a) Acervo

O acervo físico da BU/UFSC é constituído de livros, teses e dissertações, periódicos, audiovisuais, normas técnicas e outros materiais.

Além da coleção física, há diversos recursos informacionais online para pesquisa. Alguns são e-books (Springer, Atheneu, Zahar, IEEE, e-BOOK Collection – EBSCOhost, Willey onlinelibrary) adquiridos de forma permanente e outros são recursos disponibilizados mediante assinaturas anuais, tais como: ABNT: coleção Eletrônica, ProQuest Dissertations & Theses Global (PQDT Global), DynaMed - Medicina baseada em Evidências (assinatura via Ministério da Saúde), UptoDate – assinatura via EBSEH), African Newspapers (1800-1922).

Além destes, a comunidade UFSC tem acesso ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional. Conta com um acervo de mais de 45 mil títulos com texto completo, 130 bases referenciais, 12 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

São disponibilizados no Portal da BU/UFSC, outros recursos informacionais de acesso livre, além de recursos em acesso aberto gerenciados pela própria instituição, como:

- I. Portal de Periódicos UFSC: 45 periódicos científicos editados pela universidade;
- II. Repositório Institucional: disponibiliza as teses, dissertações, monografias, e conteúdos dos laboratórios, núcleos de pesquisa e unidades acadêmicas da universidade.

Em função da pandemia e prevendo a retomada do ensino na modalidade remota, a BU/UFSC trabalhou na curadoria de conteúdos digitais, buscando mapear fontes de informação que fornecessem conteúdos informacionais em meio digital, mais especificamente, livros eletrônicos, para atender as bibliografias dos cursos. Foi disponibilizada uma [página](#) com o resultado desse serviço.

Também customizou-se a ferramenta de busca integrada EDS com uma aba específica para a pesquisa em livros eletrônicos, de forma a facilitar a busca pelos usuários por esse tipo de material.

Mais uma iniciativa da BU/UFSC que merece destaque em relação a disponibilização de conteúdos digitais, foi o trabalho de mapeamento de [e-books publicados por editoras universitárias](#) disponíveis gratuitamente nos respectivos websites. A BU/UFSC, em parceria com o Sistema de Bibliotecas da Universidade

Federal do Rio de Janeiro (SiBIUFRJ) realizou o levantamento e a sistematização de 2.918 títulos (última atualização em 09/10/2020) numa única plataforma para download.

Buscando contribuir, também, para a disseminação de informações sobre a COVID-19, a Comissão Permanente de Análises de Conteúdos de Informação (CACI), da BU/UFSC, divulgou recursos de informação de caráter científico, estruturando em uma página denominada [“Especial Covid-19: recursos científicos”](#). Os recursos indicados foram conteúdos referentes à COVID-19 disponíveis de forma gratuita pelos editores e, por isso, o prazo de disponibilidade ficou a critério de cada editor.

Com a evidência da necessidade de conteúdos digitais diversificados, que atendam a comunidade universitária de forma abrangente, a BU/UFSC intensificou os estudos de modalidades de serviços, no quesito acervos virtuais. Por conta da natureza destes serviços, encontramos obstáculos para efetuar qualquer tipo de aquisição, seja de serviços de bases de livros ou mesmo de acervos virtuais na modalidade compra perpétua. Para sanar estes problemas, a CACI vem trabalhando numa metodologia para o mapeamento das necessidades da comunidade universitária em termos de bibliografias para atender aos cursos de graduação da UFSC, confrontando com o que o mercado editorial fornece. Em função do estudo cuidadoso e, portanto, a impossibilidade de dar resultados a curto prazo, a gestão da BU/UFSC solicitou à CACI estudar uma nova forma de fazer o levantamento de necessidades junto à comunidade de forma a instruir os processos licitatórios no próximo ano, para aquisição de conteúdos digitais em português que atendam as bibliografias básicas dos cursos de graduação.

Em condições normais, a BU/UFSC vem desenvolvendo sua coleção mais focada no acervo físico, impresso, apesar de possuir alguns e-books estrangeiros na coleção. O acervo de livros eletrônicos em português é algo que a BU/UFSC precisa desenvolver e ficou ainda mais evidente neste ano.

Um dos grandes entraves para o dimensionamento das necessidades da comunidade universitária em termos de acervo é o fato de não se ter na UFSC um banco de dados estruturado com as bibliografias básicas e complementares de todos os cursos. Melhor ainda, que fosse integrado com o Sistema Pergamum, sistema de gerenciamento de acervo utilizado pela BU/UFSC. A direção vai reforçar esta demanda para SETIC, mantendo-se a disposição para auxiliar na criação deste recurso.

b) Circulação e movimentação do acervo

A BU/UFSC atende a uma comunidade de 66 mil usuários potenciais, sendo que circulam diariamente pelas 13 unidades (bibliotecas e salas de leitura) três mil usuários, em média. Somente na Biblioteca Central, há picos de 6 mil pessoas por dia em algumas épocas do ano.

Em 2020 a BU funcionou presencialmente de janeiro até 17 de março em função da suspensão das atividades presenciais na UFSC por conta da pandemia do Novo Coronavírus. Manteve-se apenas o serviço de devoluções em caráter emergencial.

O serviço de empréstimo foi suspenso em março, com o fechamento das Bibliotecas, mantendo-se somente as devoluções em caráter emergencial.

Em agosto foi possibilitado o empréstimo para professores, sob agendamento, somente para responder às demandas levantadas pelos subcomitês da UFSC.

Com isso, houve redução significativa nas operações de movimentação do acervo (empréstimo, devoluções e renovações).

c) Produtos e serviços

A formação e atualização da equipe da BU/UFSC têm impactado tanto na gestão, quanto na melhoria e manutenção da oferta de seus mais de 30 produtos e serviços.

Tendo em vista a publicação do documento [‘As atividades da UFSC na pandemia de COVID-19’](#), relatório inicial dos trabalhos dos subcomitês Científico, Acadêmico, de Assistência Estudantil, de Comunicação e de Infraestrutura e Administração e do Comitê Assessor, o Conselho Consultivo da BU/UFSC estabeleceu e divulgou um Plano de Trabalho específico para informar à comunidade como se daria o funcionamento da BU/UFSC, publicado no Portal da BU e intitulado [‘Serviços oferecidos pela BU/UFSC durante a suspensão das atividades presenciais, em decorrência da pandemia de Covid-19’](#). (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020c, p. 36-37).

Os serviços oferecidos, neste período, foram predominantemente de forma remota.

[...] outras atividades adequadas ao modo remoto foram ocorrendo, tais como: reuniões com centros de ensino/campi e com subcomitês para planejar o retorno às aulas; apoio à pesquisa escolar e atividades pedagógicas não presenciais do Colégio de Aplicação; restauração de obras raras;

processamento técnico e físico de materiais bibliográficos; curadoria de conteúdos digitais.

Destacam-se, ainda, as [Comissões de Trabalho](#), Grupos de Trabalho e [atividades de extensão](#) que por meio de reuniões periódicas realizaram diversas ações em prol da comunidade. A Comissão de Plágio e Má Conduta em Pesquisa recentemente publicou o documento '[Orientações antiplágio e boas práticas em pesquisa](#)', um importante instrumento para apoiar as atividades acadêmicas.

[Continuou sendo realizada, ainda,] a supervisão do trabalho dos bolsistas, que desenvolveram suas atividades de forma remota. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020c, p. 37).

Além dos serviços de atendimento ao usuário, de aquisição e tratamento da informação, que são os que concentram grande parte dos recursos da Biblioteca, destacam-se em 2020:

- I. o serviço de Competência em informação e suporte à pesquisa que vem sendo reestruturado para atender as exigências dos pesquisadores, apoiando-os em todo o ciclo da pesquisa, afirmando a importância da participação da Biblioteca no fazer científico. Destaca-se, também, a grande oferta de cursos de capacitação a distância, ministrados de forma síncrona pelo setor, ao longo do ano, possibilitando certificar 6.800 pessoas da comunidade universitária;
- II. o serviço de editoração promovido pela BU/UFSC por meio do Portal de Periódicos UFSC (PP) que é referência nacional;
- III. o trabalho desenvolvido no serviço de Acessibilidade Informacional, que atende as demandas informacionais de estudantes com deficiência da UFSC, que também é referência nacional para serviços acessíveis em bibliotecas. Cabe destacar que a BU/UFSC ingressou na Rebeca;
- IV. foram implantados os canais de atendimento ao usuário, Chat BU/UFSC (com 1.399 atendimentos até 10/12/2020) e Portal de Atendimento Institucional (PAI), este último, já era utilizado por alguns setores e passou a ser o canal oficial de atendimento ao usuário nas mais diversas demandas, habilitando-se novas filas de trabalho, novos assuntos, etc;
- V. o trabalho de processamento técnico das teses e dissertações, sendo incorporados 3.608 novos trabalhos em formato PDF, no período de 02/01 a 09/12, no Sistema Pergamum;
- VI. as mídias sociais da BU/UFSC receberam uma atenção especial e reforço no planejamento, ampliando sua participação na comunidade acadêmica, criando novas séries e postagens diversificadas, se organizando e

adequando para se estabelecer como um importante canal de comunicação das bibliotecas. Como consequência, a marca da BU/UFSC tem se destacado nestes meios;

- VII. criação do informativo “BU Divulga” pelo serviço Bibliocentros, buscando ampliar e diversificar os meios de comunicação com a comunidade, destacando periodicamente as novidades e os serviços da BU/UFSC.

Cabe ressaltar que desde o início da quarentena a BU/UFSC vem trabalhando para, da melhor forma, atender a comunidade universitária sem infringir nenhuma medida de segurança da UFSC, imposta pela pandemia da Covid-19.

A BU/UFSC só está prestando, presencialmente, o serviço de devolução em caráter emergencial, quando é necessário devolver os materiais para se desvincular da UFSC, necessitam da Certidão Negativa de Débito, para dar os encaminhamentos de formaturas, aposentadorias, entre outros. E o empréstimo para docentes via solicitação pelo sistema Pergamum e agendamento, apenas para responder as necessidades de elaboração das aulas com base nos planos de ensino (atendendo a solicitação de um grupo de 400 docentes, em resposta ao levantamento feito pela administração da UFSC.

Somente estão autorizadas presencialmente atividades essenciais em caráter inadiáveis na UFSC, seguindo as normativas da UFSC, conforme as Portarias Normativas 352 e 353/2020/GR, de 16 de março de 2020, o Guia de Biossegurança e a Portaria Normativa nº 378/2020/GR, de 9 de novembro de 2020.

A maioria dos servidores da BU estão no painel de risco, e a BU/UFSC tem poucos servidores aptos ao trabalho presencial, e no momento estão nas escalas para atendimentos emergenciais de devolução e empréstimo para os docentes. Além da questão de pessoal, há outras questões envolvidas numa decisão para o empréstimo de acervo aos demais usuários. Tem-se uma comunidade de 66 mil usuários, para deliberar pela liberação do empréstimo a todos, mesmo com agendamento, necessitaria ser montada uma estrutura que aporte esta circulação e garanta a segurança de todos, implicando em disponibilização de EPIs, aumento de equipe de limpeza e produtos de higienização, servidores aptos, entre outras medidas. No momento não conseguiremos atender tal demanda, pois fomentariamos a circulação de pessoas na UFSC e conseqüentemente os riscos de contágio associado (devido a manipulação do acervo, ao contato físico, aglomeração, entre outros), contribuindo

drasticamente para a disseminação viral no Estado, que se encontra em risco gravíssimo, neste momento.

Todas as atividades na UFSC são autorizadas pela Reitoria, com o aval do Departamento de Atenção à Saúde (DAS) e o aporte da ciência. Estamos enfrentando um momento bastante crítico da pandemia, e temos que ter muita serenidade para a tomada de decisão.

d) Equipe

A equipe foi se adaptando ao novo modelo de trabalho. De 122 servidores, somente 11 se enquadraram como impossibilitados, em função de desempenharem funções que não podem ser desenvolvidas no trabalho remoto, por não terem acessos a tecnologias e infraestruturas necessárias, ou por não terem conhecimento nem possibilidade de se capacitar para utilização de recursos tecnológicos. A gestão tem buscado manter contato para auxiliar nas adaptações, sempre que sejam possíveis.

Aos servidores que necessitaram de equipamento para desenvolver suas atividades, foi possibilitado o empréstimo.

Os meios de comunicação da equipe foram reforçados, instituindo-se a utilização do RocketChat como ferramenta de comunicação interna oficial da BU/UFSC, além do e-mail institucional.

Em decorrência do trabalho remoto, algumas atividades precisaram de reforços, e em alguns setores as equipes foram direcionadas a essas necessidades. Criou-se planilhas colaborativas de atividades, que são disponibilizadas para todos, possibilitando assim uma ajuda mútua entre os setores. Alguns servidores foram movimentados, neste período, com a verificação do aumento de demandas específicas no trabalho remoto, em alguns setores ou atividades.

Para auxiliar na gestão do trabalho entre a equipe, os servidores entregam relatórios individuais mensais de suas atividades, possibilitando às chefias fazer um melhor gerenciamento das atividades. Cabe destacar que os horários têm sido flexibilizados para possibilitar os servidores ajustarem suas rotinas de trabalho com as atividades domésticas, como por exemplo, cuidados com crianças ou idosos. A direção tem orientado as chefias para sempre dialogar com suas equipes, buscando equilibrar as funções com as rotinas que tem sido impostas pelo trabalho remoto.

A equipe participou de eventos externos ao longo do ano, de modo virtual, em *lives* e/ou programas gravados, posteriormente disponibilizados.

A capacitação da equipe foi proporcionada por meio de cursos ofertados também pela própria BU/UFSC, ministrados por colegas da equipe. Foram realizados alguns cursos de assuntos de interesse da equipe, registrados no Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão (Sigpex), sendo certificados mais de 100 servidores e alguns cursos que não foram formalizados, mas que responderam às necessidades de conhecimento do período.

Além disso, foi disponibilizado para a equipe, e para a comunidade universitária, um [mapeamento de cursos de capacitação disponíveis em plataformas gratuitas na Internet](#), em diversas áreas do conhecimento, ação realizada no âmbito da Comissão de Gestão do Conhecimento da BU/UFSC.

Os servidores foram incentivados a aproveitar o tempo do trabalho remoto para, além das atividades desenvolvidas em seus setores, verificar a possibilidade de:

- I. participar de cursos de capacitação a distância;
- II. realizar leituras;
- III. produzir artigos científicos e demais produções intelectuais;
- IV. participar do Clube do Livro “Era uma vez...”, projeto da BU/UFSC que tem por objetivo o incentivo à leitura e a integração dos servidores;
- V. participar das reuniões das Comissões de Trabalho da BU/UFSC, independentemente de estarem oficialmente designados em Portaria;
- VI. colaborar em atividades intersetoriais.

e) Eventos

A BU/UFSC promoveu alguns eventos no decorrer do ano, mesmo de forma virtual. Dentre eles, merecem destaque:

- I. a [Semana Nacional do Livro de da Biblioteca \(SNLB\)](#), foi comemorada pela BU/UFSC no período de 23 a 30 de outubro e contou com seleção de filmes, contação de histórias, capacitações e ações interativas, como a série “Histórias do Cotidiano” - seleção de poesias, contos e crônicas originais para a publicação nos canais oficiais da BU/UFSC, visando incentivar a criação literária pela comunidade. Todas as ações propostas

foram desenvolvidas de forma virtual, com atividades síncrona e assíncronas.

- II. a I Edição do projeto “Multiplicando Saberes” que consiste no compartilhamento do conhecimento adquirido por servidores nas oportunidades de qualificação e capacitação que lhe são proporcionadas pela UFSC. A proposta é compartilhar o aprendizado com a equipe da BU/UFSC;
- III. o III e IV Encontro Anual de Integração BU/UFSC, que promove um momento de reflexão acerca do que foi realizado ao longo do ano e os desdobramentos para o ano seguinte.

f) Gestão

Em 2020 houve mudança na direção da Biblioteca Universitária, assumindo Gleide Bitencourte José Ordovás como diretora da BU/UFSC, no mês de setembro.

Na busca pela excelência, a BU/UFSC enfrenta diversas barreiras, em especial, a escassez de recursos financeiros e humanos. Diante disso, para que se possam atingir os objetivos institucionais, faz-se necessário assumir um estilo de liderança democrático e participativo.

Há alguns anos a BU/UFSC vem trabalhando o viés do modelo de liderança distribuída, pois entende ser estratégico para o engajamento da equipe, a otimização dos recursos, o alcance dos objetivos organizacionais e à agregação de valor na instituição.

Tem-se buscado investir na formação de comissões de trabalho (temporárias ou permanentes) para conduzir diferentes projetos, produtos e serviços, que agregam membros de todas as bibliotecas da UFSC. Atualmente tem-se as seguintes comissões:

- I. [Análises de Conteúdos de Informação](#)
- II. [Comunicação e Marketing da BU](#)
- III. [Concepção do Serviço de Suporte à Pesquisa e Gestão de Dados Científicos](#)
- IV. [Confiabilidade Informacional e Combate à Desinformação no Ambiente Digital](#)

- V. Desenvolvimento de coleções
- VI. Gestão de Projetos
- VII. Gestão do Acervo da Biblioteca Central
- VIII. Gestão do Conhecimento
- IX. Gestão do Portal BU
- X. Mapeamento de Processos
- XI. Planejamento e Execução de Processos de Aquisição da Biblioteca Universitária
- XII. Por uma BU Acessível
- XIII. Tecnologia de Informação e Comunicação em Bibliotecas.

Todas as comissões são bastante atuantes e neste período ampliaram suas atividades com resultados de destaque para a BU/UFSC, trazendo benefícios para toda comunidade universitária.

Interessante ressaltar que a Comissão de Gestão do Conhecimento (GC) iniciou seus trabalhos em 2015, com a proposta de implementar ações de GC com base no Framework GC@BU. Em 2020, a BU/UFSC concluiu a implantação do GC@BU, com a aplicação dos seus três módulos, baseados na visão dos Sistemas Adaptativos Complexos e em Normas internacionais de excelência em serviços para Bibliotecas Universitárias (BUs).

Ao longo de 115 reuniões muitas ações foram desenvolvidas para a melhoria de serviços/projetos, assim como para a criação de novos. Destacam-se os seguintes: Redefinição de missão, visão e valores da BU/UFSC; Comissão de Mapeamento de Processos; Serviço Biblioteca das Coisas; Projeto Amigo da Biblioteca; Serviço de Descoberta; Comissão de Plágio e Má conduta em pesquisa; Comissão de Tecnologias em BUs, análise e controle do Planejamento Estratégico junto à direção, entre outros. Entre as principais contribuições da comissão de GC está o estabelecimento de uma cultura de compartilhamento de conhecimento e transparência, além da padronização dos serviços, com foco na melhoria contínua. Todo este trabalho está documentado na literatura científica (mais de onze artigos).

Além das comissões cabe ressaltar os Grupos de Trabalhos, que são criados para resolver questões pontuais que vão surgindo dentro das comissões, e que precisam ser desenvolvidas. Um dos GTs, já destacados, foi o “GT BU de Prevenção à Covid-19” criado para auxiliar a gestão na tomada de decisão, no que se refere à

pandemia. Outras situações que demandam a criação de GTs: recepções aos calouros, atualização de diretrizes/normas/políticas, estudo de usuários, organização de eventos, entre outros.

O apoio institucional da Administração Central da UFSC foi fundamental para o enfrentamento dos inúmeros desafios que se impuseram neste ano à gestão, respaldando as tomadas de decisões.

Foi possível renovar os contratos com os prestadores de serviços de conteúdos informacionais e demais serviços, bem como investir na aquisição de material permanente, aproveitando os processos licitatórios realizados.

Destaca-se o recurso de R\$86.025,00 (oitenta e seis mil reais e vinte e cinco centavos), disponibilizado para a aquisição das catracas eletrônicas para todas as Unidades da BU, o que possibilitará ampliar o controle do acesso, e fornecer demais informações de perfil de usuários que frequentam a BU, apoiando à tomada de decisão e aumentando a segurança das unidades.

Além disso, a Administração Central disponibilizou recursos para a contratação de mais algumas bolsas de estágio não-obrigatório, para auxiliar nas atividades da BU/UFSC e despendeu apoio incondicional para possibilitar as compras emergenciais de EPIs e demais materiais necessários para prover a segurança dos servidores em trabalho presencial, em caráter emergencial e inadiável, bem como para o planejamento do retorno das atividades presenciais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2020 foi de inúmeros desafios, incertezas, de mudanças, de adaptações, de novas possibilidades, de reinvenção, de inovação. E sem dúvida nenhuma, um marco na história de todos nós.

Apesar das dificuldades enfrentadas em 2020, observou-se, também, oportunidades para avançar na proposição e melhoria dos produtos e serviços da BU/UFSC. Isso se deve, também, às competências dos servidores técnicos administrativos que, com muita resiliência, buscaram se adaptar ao novo contexto imposto pela pandemia.

A gestão da BU/UFSC entende que o serviço de empréstimo de acervo é o carro-chefe da biblioteca e fundamental para o apoio das atividades de ensino, pesquisa e extensão. A suspensão deste serviço gera uma certa inconformidade da comunidade, o que é compreensivo.

Entretanto, ressalta-se que a gestão da BU/UFSC compartilha dos mesmos anseios e angústias da comunidade e em nenhum momento ficou alheia ao processo, pelo contrário, buscou formas de atender a comunidade, mesmo durante o período que o ensino havia sido suspenso, mapeando acervos digitais disponibilizados gratuitamente e intensificou os demais serviços ofertados de forma remota, em especial, os cursos de capacitação e os atendimentos individualizados na orientação à pesquisa científica (busca em bases de dados, normalização de trabalhos, dentre outros).

Para 2021 os desafios continuam e o apoio governamental e institucional para a manutenção da qualidade dos serviços da BU/UFSC é fundamental.

A Biblioteca é o coração da Universidade, parte imprescindível para o avanço do ensino, da pesquisa, da extensão e da inovação. É evidente que as pessoas são as grandes responsáveis pelo desenvolvimento organizacional, são as que fazem este coração pulsar. Portanto, devem se constituir como principal investimento para que a BU/UFSC continue a sua missão.

REFERÊNCIAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **As atividades da ufsc na pandemia de COVID-19**: relatório inicial dos trabalhos dos subcomitês Científico, Acadêmico, de Assistência Estudantil, de Comunicação e de Infraestrutura e Administração e do Comitê Assessor. Florianópolis, 2020a. Disponível em: <https://noticias.paginas.ufsc.br/files/2020/06/RelatorioCovid19-comitê-assessor-UFSC-atualizado.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**. Florianópolis, 2020b. Disponível em: www.portalbu.ufsc.br. Acesso em: 14 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Plano de contingência e emergência da biblioteca universitária da ufsc**. Florianópolis, 2020c. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/208717/PlanoContingenciaEmergencia_BU_UFSC_2020_3_ed..pdf?sequence=6&isAllowed=y. Acesso em: 15 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Recomendações do grupo de trabalho para a bu/ufsc ações de enfrentamento à COVID-19 no trabalho presencial**. Florianópolis, 2020d. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/209867/RecomendacoesGTaaTendimentoPresencial-30-07-20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Comissão Permanente de Análises de Conteúdos de Informação (CACI). **Especial COVID-19**: recursos científicos. Florianópolis, 2020e. Disponível em: <https://portal.bu.ufsc.br/especial-covid-19/>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Serviços oferecidos pela BU/UFSC durante a suspensão das atividades presenciais, em decorrência da pandemia de Covid-19**. Florianópolis, 2020f. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/servicos-oferecidos-pela-buufsc-durante-a-suspensao-das-atividades-presenciais-em-decorrencia-da-pandemia-de-covid-19/>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Comissão de Plágio e Má Conduta em Pesquisa. **Orientações antiplágio e boas práticas em pesquisa**. Florianópolis, 2020g. Disponível em: <https://testenovositebu.paginas.ufsc.br/files/2013/10/Orientações-antiplágio-e-boas-práticas-em-pesquisa.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **A Biblioteca Universitária da UFSC oferece acesso a livros eletrônicos em diversas áreas do conhecimento**. Florianópolis, 2020h. Disponível em:

<http://portal.bu.ufsc.br/a-biblioteca-universitaria-da-ufsc-oferece-acesso-a-livros-eletronicos-em-diversas-areas-do-conhecimento/>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Comissão de Gestão do Conhecimento. **Cursos online gratuitos**. Florianópolis, 2020i. Disponível em:

<https://gestaodoconhecimentobu.paginas.ufsc.br/files/2015/11/cursos-online-gratuitos-servidores-bu.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **E-books gratuitos de editoras universitárias**. Elaborado pelo BU/UFSC em parceria com o SiBI/UFRJ. Florianópolis, 2020j. Disponível em:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HVsq2WU-uvqPPOwoQgZIPB9Mbh4eFkDOHxQO4Dp6fE/edit?usp=sharing>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Com ciência, pela vida**.

Florianópolis, 2020k. Disponível em: <https://coronavirus.ufsc.br/>. Acesso em: 15 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Guia de biossegurança para o retorno das atividades presenciais na UFSC – Fase 1**. Florianópolis, 2020l.

Disponível em: <https://noticias.paginas.ufsc.br/files/2020/11/Guia-de-biosseguranca-para-o-retorno-das-atividades-presenciais-na-UFSC.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Gabinete da Reitoria. Portaria Normativa nº 352/2020/GR, de 16 de março de 2020. Estabelece, em caráter temporário, excepcional e emergencial, a rotina das atividades técnico-administrativas e de docência no âmbito da Universidade Federal de Santa Catarina frente à emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (Covid-19).

Boletim Oficial da UFSC, Florianópolis, n. 35-A, 16 mar. 2020. Disponível em:

<http://notes.ufsc.br/aplic/boletim.nsf/3f3a06701f450e330325630d004c4e29/81b3ba3c209133bd0325852d007d2d90?OpenDocument>. Acesso em: 7 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Gabinete da Reitoria. Portaria Normativa nº 353/2020/GR, de 16 de março de 2020. Estabelece procedimentos e rotinas nas atividades acadêmicas, técnicas e administrativas para atendimento de medidas de contingência frente à emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19). **Boletim Oficial da UFSC**, Florianópolis, n. 35-A, 16 mar. 2020. Disponível em:

<http://notes.ufsc.br/aplic/boletim.nsf/3f3a06701f450e330325630d004c4e29/81b3ba3c209133bd0325852d007d2d90?OpenDocument>. Acesso em: 7 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Resolução normativa nº 140/2020/CUn, de 21 de julho de 2020**. Dispõe sobre o redimensionamento de atividades acadêmicas da UFSC, suspensas excepcionalmente em função do isolamento social vinculado à pandemia de COVID-19, e sobre o Calendário Suplementar Excepcional referente ao primeiro semestre de 2020. Florianópolis, 2020m. Disponível em:

[https://noticias.paginas.ufsc.br/files/2020/07/Resoluçã Normativa nº 140.2020.CU
n assinada.pdf](https://noticias.paginas.ufsc.br/files/2020/07/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Normativa%20n%C2%BA%20140.2020.CUn%20assinada.pdf). Acesso em: 22 dez. 2020.