

Reabertura e funcionamento de bibliotecas públicas em tempos de pandemia: análise de protocolos de conduta

Reopening and functioning of public libraries in times of pandemic: analysis of the protocols of behavior

Flávia Brochetto Ramos

Doutora em Linguística e Letras pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (UFRGS). Professora titular da Universidade de Caxias do Sul (UCS).

E-mail: ramos.fb@gmail.com

Vanessa Maria Barbosa

Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade de Caxias do Sul (UCS).

E-mail: yambarbosa@ucs.br

RESUMO

Objetivo: Este estudo analisa documentos com recomendações técnicas referentes ao funcionamento de bibliotecas públicas durante a pandemia do novo Coronavírus, elaborados pelos Sistemas de Bibliotecas Públicas de Estados brasileiros. **Método:** A metodologia contempla estudo analítico de natureza comparativa dos protocolos de conduta propostos pelos Sistemas de Bibliotecas Públicas de quatro Estados brasileiros: Minas Gerais, Espírito Santo, Santa Catarina e Bahia. **Resultado:** Após a análise dos materiais, foram relacionados diversos procedimentos, divididos em categorias, a serem adotados para a reabertura das bibliotecas, visando à preservação da saúde pública e do bem-estar da comunidade e dos profissionais. **Conclusões:** Como resultados, entende-se a importância de que os Sistemas de Bibliotecas Públicas de outros Estados elaborem diretrizes técnicas, a fim de possibilitar que a reabertura e o funcionamento das bibliotecas públicas ocorram com segurança e com foco no bem-estar das equipes, dos usuários e da comunidade, em todas as regiões do País.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Coronavírus. COVID-19. Pandemia. Reabertura de bibliotecas.

ABSTRACT

Objective: This study aims to analyze documents with technical recommendations referring to the library functioning of public libraries during the period of Coronavirus, prepared by the System of Public Libraries of the Brazilian States. **Method:** The methodology includes an analytical study of a comparative nature of the conduct protocols proposed by the Public Library Systems of four Brazilian States: Minas Gerais, Espírito Santo, Santa Catarina and Bahia. **Results:** After analyzing the materials, several procedures were listed, divided into categories, to be adopted for the reopening of libraries, aiming to preserve public health and the well-being of the community and professionals. **Conclusions:** As a result, it is understood the importance of Public Library Systems in other States to develop technical guidelines, in order to enable the reopening and operation of public libraries to occur safely and with a focus on the well-being of staff, users and the community in all regions of the country.

Keywords: Public Libraries. Coronavirus. COVID-19. Pandemic. Libraries Reopening.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia causada pelo novo coronavírus, SARS-CoV-2 (COVID-19) impôs uma série de restrições à sociedade brasileira desde março de 2020. Com o surgimento dos primeiros casos da doença no Brasil, seguimos orientações para se evitar o contágio,

seguindo as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), como o uso de álcool gel para limpeza constante das mãos e a necessidade de isolamento físico e social. No Brasil, setores sociais, econômicos e culturais foram afetados. Universidades, escolas, creches, museus, centros culturais, entre outros setores ligados à educação e à cultura, foram fechados. As bibliotecas públicas, inclusive.

Nesse cenário, instituições públicas aguardavam o posicionamento das autoridades federais, estaduais e municipais, para avaliar como seria o funcionamento e a possível continuidade dos serviços destinados à população. Em maio de 2020, a Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), órgão federal responsável pelo gerenciamento das informações sobre bibliotecas públicas e comunitárias no Brasil e destinado a oferecer assessoria técnica ao setor, divulga uma série de recomendações técnicas para o sistema referentes à pandemia. As orientações foram elaboradas com base em informações fornecidas por bibliotecas e autoridades sanitárias mundiais e visaram ao controle da disseminação e contaminação do vírus, em virtude de o mesmo ser considerado Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional¹, declarada pela OMS. Segundo o SNBP, tais recomendações não buscaram ser um protocolo rígido em virtude de a pandemia ser uma situação inédita vivida pelo mundo, e as normativas poderiam ser reelaboradas conforme o cenário mudasse e se apresentasse em determinado momento. Com base na sugestão normativa divulgada pelo SNBP, os Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas (SEBPs), que atuam em articulação com o órgão federal, estabeleceram suas orientações para nortear o funcionamento e a reabertura das unidades de informação nos estados, caso fosse autorizada pelas autoridades competentes.

Diante desse cenário, este artigo visa a apresentar estudo comparativo, elaborado a partir de pesquisa analítica entre os guias de orientação e protocolos de conduta produzidos pelos Sistemas de Bibliotecas Públicas de quatro estados brasileiros: Minas Gerais, Espírito Santo, Santa Catarina e Bahia. Os exemplares dos guias foram obtidos por meio de pesquisa na internet e nos sítios eletrônicos dos Sistemas de Bibliotecas Públicas dos referidos estados, nos meses de abril e maio de 2021. Normativas de outros estados não são tratadas neste artigo porque, à época, não foram localizadas.

¹ A situação de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, declarada pela OMS, foi reconhecida pelo Brasil por meio do “Decreto Legislativo nº 6, publicado em 20 de março de 2020, de estado de calamidade pública com efeitos até de 31 de dezembro de 2020, nos termos da solicitação do Presidente da República, encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020” (SNBP, 2020).

O estudo teve como objetivos: (i) analisar informações e orientações elencadas nos guias; (ii) destacar os principais pontos abordados em cada material; (iii) analisar de que forma os conteúdos foram segmentados e apresentados; (iv) identificar atividades remotas propostas durante a pandemia; (v) analisar cuidados sugeridos para manutenção e limpeza do ambiente e do acervo; (vi) avaliar as orientações sobre como devem atuar os funcionários visando à preservação da saúde pública e do bem-estar da comunidade, bem como garantir cuidados com os profissionais que trabalham nas bibliotecas públicas, assim como dos usuários que utilizam os serviços.

2 A BIBLIOTECA PÚBLICA E A COMUNIDADE

As bibliotecas públicas, segundo a SNBP, têm como objetivo atender aos interesses de leitura e de informação da comunidade onde estão localizadas, contribuindo para facilitar e ampliar o acesso à informação, à leitura e ao livro, de forma gratuita.

Sobre a importância de sua existência, em 1994, a UNESCO e a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) publicaram Manifesto sobre Bibliotecas Públicas no qual afirmam que a biblioteca pública é a “porta de entrada para o conhecimento” (IFLA/UNESCO, 1994, p. 1), pois oferece condições para o desenvolvimento constante do aprendizado, autonomia de decisão e estimula o desenvolvimento cultural dos indivíduos e da comunidade. Ainda segundo o documento, a biblioteca pública:

[...] é o centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento. Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou status social (IFLA/UNESCO, 1994, p. 1).

O Manifesto também elenca as principais missões de uma biblioteca pública, como: fomentar hábitos de leitura nas crianças desde pequenas; apoiar atividades de alfabetização; servir de apoio para a educação individual e autodidata, assim como para a educação formal; estimular por meio da leitura a imaginação e a criatividade infanto-juvenil; dar suporte para a tradição oral; disponibilizar acesso ao computador e promover o desenvolvimento dos indivíduos para utilizá-lo; garantir à comunidade acesso a todo tipo de informação comunitária, entre outras missões (IFLA/UNESCO, 1994).

Por atender a público heterogêneo, a biblioteca pública normalmente possui acervo diversificado, com materiais de diversas áreas do conhecimento, a fim de oferecer um atendimento completo aos usuários. Porém, além do serviço de consultas a obras, tende a oferecer acesso à internet, ambiente para estudos e pesquisas, promove cursos, atividades, eventos culturais e campanhas educativas, além de outros serviços para atender às necessidades da comunidade.

A biblioteca pública é, pois, espaço de leitura e de conhecimento que recebe a população e oferece ações para o desenvolvimento social dos indivíduos, promovendo a cidadania para a comunidade atendida. O fechamento das unidades, devido à pandemia, afetou o dia a dia dos usuários de seus serviços. Muitas unidades de informação buscaram se reinventar durante a pandemia, transformando atividades, anteriormente presenciais, em ações remotas. Entretanto, é de conhecimento público que muitas unidades não possuem infraestrutura e tecnologia ou mesmo profissionais com conhecimento técnico para promover atividades remotas.

Segundo o documento publicado pelo Sistema de Bibliotecas Públicas de Santa Catarina (SBP-SC), “menos de 25% das bibliotecas públicas de SC possuem redes sociais próprias e/ou recursos tecnológicos para oferta de atividades a distância” (SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE SANTA CATARINA, 2020, p. 3). Ainda conforme a publicação, em tempos normais, as unidades recebem cerca de 30.000 pessoas por semana. Trata-se de um público que necessita com urgência do retorno da oferta desses serviços ou da reabertura dos espaços, mesmo que seja de forma gradual e parcial, mas com segurança, tanto para os profissionais como para os usuários.

3 PROTOCOLOS E GUIAS DE CONDUTA

O momento de pandemia impôs a necessidade de protocolos para oferecer serviços à comunidade. A fim de facilitar a compreensão do material analisado neste estudo, elaborou-se o quadro 1 com informações sobre os documentos analisados:

Quadro 1 - Documentos com recomendações técnicas

ESTADOS	NOMES DOS DOCUMENTOS	NÚMERO DE PÁGINAS	FORMATO DO DOCUMENTO	MÊS E ANO DE PUBLICAÇÃO
MG	Recomendações para elaboração de protocolos de reabertura para bibliotecas públicas e Comunitárias do SEBP-MG	13	Página disponível em site	julho de 2020
ES	Recomendação Técnica 001/2020 Ações Qualificadas de Enfrentamento ao Covid-19 para a Reabertura de Bibliotecas Públicas Municipais Ligadas ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Espírito Santo (SEBP-ES)	30	PDF	junho de 2020
SC	Recomendações Técnicas para reabertura de Bibliotecas Públicas ligadas ao Sistema de Bibliotecas Públicas de Santa Catarina – SBP-SC / Medidas Preventivas Covid-19	17	PDF	junho de 2020
BA	Recomendações técnicas do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas / Fundação Pedro Calmon: Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas	27	PDF	outubro de 2020

Fonte: Elaborado pelas autoras com informações extraídas dos documentos com recomendações técnicas

Após a seleção dos documentos e a leitura exploratória, foram elencadas categorias de análise. Para o estudo comparativo, os documentos foram analisados e emergiram 14 categorias: planejamento do retorno às atividades presenciais; comunicação com os usuários; jornada de trabalho dos servidores; empréstimo; apoio à comunidade; sugestão de atividades remotas; uso de equipamentos de proteção individual – EPI; higienização pessoal e conduta do profissional; material para higienização do público; organização do ambiente; higienização do ambiente e do acervo; doações de livros para acervo; atendimento ao usuário; e atividades culturais na biblioteca.

3.1 PLANEJAMENTO DO RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS

As recomendações do SEBP-MG destacaram que as bibliotecas e os arquivos foram classificados pelo Estado de Minas Gerais na “onda roxa” de setores das atividades econômicas e, por isso, devem aguardar o fim da pandemia para retornar às atividades. Porém, por ser uma orientação estadual, os municípios poderiam tomar suas decisões conforme a situação da pandemia em cada cidade. Caso o município opte pela reabertura,

as ações de segurança e prevenção devem ser validadas por profissionais de saúde. Ainda assim, o documento do SEBP-MG considera mais prudente manter as bibliotecas públicas e comunitárias fechadas até o término da pandemia e que as unidades de informação busquem formas de comunicação com os usuários por meio das tecnologias de informação e comunicação. O documento reitera que as prefeituras serão responsáveis pelo fornecimento de equipamentos de proteção individual a funcionários, caso reabra.

O protocolo emitido pelo SEBP-ES afirma que o plano de ação elaborado deve ser seguido pelo gestor responsável pela biblioteca e, caso a unidade possua um profissional com formação superior em Biblioteconomia, este deverá ser o responsável pela implementação. A biblioteca deverá definir quais serviços estarão disponíveis aos usuários, dividindo-os em serviços presenciais; remotos; on-line, por agendamento; de entrega ou drive-thru. A recomendação é que o início seja gradual. E, se após a leitura das orientações, a instituição tomar conhecimento que não tem a possibilidade de adquirir suprimentos e de oferecer condições de prestar atendimento com segurança para todos, indica que se mantenha fechada até o fim da pandemia. O documento ainda lembra que, mesmo fechada, a unidade de informação dispõe de serviços que podem ser desenvolvidos de forma interna e virtual.

O protocolo do SBP-SC destaca que a reabertura deve ser analisada pelo gestor responsável e autorizada pelo órgão superior ao qual a instituição está vinculada. Indica ser imprescindível evitar aglomerações, capacitar as equipes para procedimentos de limpeza do espaço e do acervo, adequar o expediente conforme o funcionamento. Também sinaliza o documento do SEBP-ES que os serviços podem ser ofertados nas modalidades: serviços presenciais; remotos/on-line; por agendamento; de entrega ou drive-thru.

Já as recomendações técnicas do SEBP-BA sugerem que, antes de retornar às atividades, os diretores e coordenadores das bibliotecas realizem levantamento e identifiquem servidores que possam ser do grupo de risco ou que estejam de férias ou em processo de aposentadoria, de forma a adaptar os servidores para as funções mais adequadas. Além disso, antes da reabertura, a direção deve promover treinamento com os servidores para transmitir informações técnicas presentes no documento, de modo a garantir o cumprimento das medidas para a proteção contra a COVID-19.

3.2 COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A comunicação com usuários é fundamental na efetivação dos serviços ofertados. Em relação à elaboração de um Plano de Comunicação, com atividades direcionadas ao relacionamento com os usuários, cada protocolo propôs modos de comunicação e formas de abordar as regras de higiene e de conduta em relação à pandemia, assim como a divulgação dos serviços oferecidos, conforme demonstra o Quadro 2.

Quadro 2 – Comunicação com usuários

DOCUMENTOS	ATIVIDADES DE COMUNICAÇÃO SUGERIDAS
SEBP-MG	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar, tanto para funcionários quanto para os usuários, que as bibliotecas são locais seguros, livres de vírus e confiáveis. - Explicar quais medidas sanitárias foram adotadas no espaço físico e nos recursos das bibliotecas e quais as que ainda serão realizadas. - A comunicação deve ser feita por meio de: site, e-mail, cartazes, publicidade, mídia local, press releases, redes sociais corporativas / institucionais. - Cartazes e folhetos contendo padrões preventivos de higiene.
SEBP-ES	<ul style="list-style-type: none"> - Afixar pôsteres de reabertura da biblioteca, informando sobre suas medidas higiênicas e sanitárias. - Divulgar também nas redes sociais da biblioteca ou Secretaria no qual a mesma é vinculada. - Os cartazes devem conter: explicação geral sobre o que é o Coronavírus e meios de transmissão; orientações de comportamento do usuário para proteção e não-propagação do vírus na biblioteca. - Afixar cartaz sobre a limitação da quantidade de pessoas na biblioteca, conforme seu espaço físico. - Afixar nos banheiros cartazes sobre a lavagem correta das mãos. - Afixar cartazes com os serviços disponíveis ofertados pela biblioteca. - Na seção infantil, se possível, afixar cartazes voltados ao público infantil, como a Turma da Mônica, que oferece gratuitamente publicações e folhetos, vídeos, aplicativos, passatempos, entre outros recursos no endereço http://turmadamonica.uol.com.br/juntoscontraocoronavirus/
SBP-SC	<ul style="list-style-type: none"> - É fundamental elaborar e divulgar cartazes sobre a reabertura da biblioteca, as regras de funcionamento e as medidas para contenção do contágio pelo novo coronavírus. - O material pode ser impresso e/ou publicado nas redes sociais da biblioteca e/ou Secretaria à qual a instituição é vinculada. - Afixar materiais já elaborados pelo governo do Estado e pelas prefeituras sobre o novo coronavírus, meios de transmissão e como proteger-se. - Informar sobre o limite de pessoas na biblioteca e o modo de lavagem correta das mãos, especialmente nos banheiros. - Divulgar os serviços disponíveis oferecidos pela biblioteca. - Adotar ferramentas de Marketing de relacionamento, como divulgação nos portais, redes sociais e canais para comunicação com a biblioteca. - Disponibilizar catálogo virtual com o acervo físico ou digital disponível na biblioteca.

	- Fornecer aos usuários opções de páginas de informações e notícias confiáveis, como forma de combater as fake news, fomentar medidas governamentais adotadas, divulgar serviços e atividades existentes disponíveis na comunidade.
SEBP-BA	- Afixar cartazes com as orientações de prevenção através de fontes oficiais de informação, como Aplicativo CORONAVIRUS SUS, portais de comunicação do Ministério da Saúde, Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) etc. - Divulgar os serviços que estarão disponíveis para a sociedade e os serviços suspensos temporariamente. - Divulgar e promover conteúdos e atividades de incentivo à leitura, disponibilizados através da Agenda Cultural das Bibliotecas Públicas Estaduais.

Fonte: Autoras com informações extraídas dos documentos com recomendações técnicas

O modo de comunicação vai desde a divulgação em redes sociais como a fixação de cartazes em espaços não identificados, mas também nos espaços das bibliotecas como seção infantil, banheiros. Neste caso, pressupõe-se que o usuário vem até o espaço para acessar a informação, o que não estaria em consonância com orientações acerca das restrições de circulação das pessoas no período pandêmico.

3.3 JORNADA DE TRABALHO DOS SERVIDORES

O protocolo do SEBP-MG indica que é necessário limitar a presença do número de trabalhadores presenciais e optar pelo revezamento das equipes que desempenham funções não compatíveis com o teletrabalho. Integrantes de grupos de riscos devem ser afastados das funções presenciais.

As recomendações do SEBP-ES destacam que, em primeiro lugar, antes da retomada das atividades, é importante separar os servidores que pertencem ao grupo de risco e aqueles que possuem alto grau de risco de infecção e contágio. Verificar também quais funcionários podem trabalhar no regime a distância, pois eles podem atuar na produção de conteúdo para a biblioteca, com planejamento pós-pandemia, indicadores qualitativos e quantitativos, relatórios, ofícios e comunicações internas, elaboração de propostas orçamentárias. Em segundo lugar, deve-se atuar com o mínimo de pessoal nas atividades presenciais. Caso não seja viável, afastar os membros do grupo de risco, permitir que o funcionário cumpra o expediente em dias alternados e que desempenhe atividades voltadas para demandas internas, evitando contato externo.

Já os documentos do SBP-SC e do SEBP-BA não mencionam regimes especiais para os servidores nem particularidades nas jornadas de trabalho em seus guias de conduta.

3.4 EMPRÉSTIMO

Sobre o serviço de empréstimo, os protocolos dos SEBP-ES, SBP-SC e SEBP-BA recomendam que seja realizado por meio de agendamento. A conduta do SEBP-MG não cita o serviço de empréstimo em seu documento.

Dessa forma, no empréstimo por agendamento, o usuário entra em contato e solicita o livro ou outro material bibliográfico. Em seguida, o servidor faz o registro do pedido e apanha o material, agendando em seguida a retirada pelo usuário. O objetivo é que o usuário não tenha contato com o acervo. Os protocolos recomendam que as bibliotecas desenvolvam campanhas especiais de empréstimos, prolongando o tempo de devolução, ou que a devolução não seja feita antes do término da pandemia.

O protocolo do SBP-SC sugere que a renovação dos empréstimos seja realizada remotamente, por meio de telefone, e-mail ou chat, visando a evitar o manuseio das obras e cessar a cobrança de taxas pelos atrasos.

Nas recomendações do SEBP-BA, os usuários que estiverem com livros emprestados não sofrerão penalidades e os prazos serão prorrogados. O usuário receberá e-mail com a confirmação da renovação. As obras emprestadas deverão ser devolvidas após 60 dias da abertura das bibliotecas, sob agendamento.

3.5 APOIO À COMUNIDADE

Em relação aos serviços oferecidos em apoio à comunidade, os protocolos dos SEBP-ES, SBP-SC e SEBP-BA sugerem alternativas sobre como atender à população durante a pandemia. SEBP-MG não aborda o tema.

As recomendações dos SEBP-ES e SBP-SC preveem a disponibilidade de acesso à internet, pois muitos grupos sociais dependem da biblioteca para esse fim. Muitas vezes, é na biblioteca que o indivíduo realiza consultas de vagas de empregos, elabora e envia currículos e tem acesso a plataformas educacionais e materiais de aprendizagem. Por isso, o gestor da biblioteca pode estabelecer procedimento para atender essas necessidades da população, por meio de agendamento ou encomenda de pedidos. Caso seja de extrema necessidade, o contato do usuário com equipamento e mobiliário, os materiais devem estar, antecipada e posteriormente, higienizados. O usuário só poderá ingressar na biblioteca portando máscara, e a unidade não disponibilizará fones de ouvido.

O protocolo do SEBP-ES sugere que a biblioteca atue na orientação aos usuários sobre fake news, de modo a promover as fontes de informações oficiais e confiáveis, destacando a importância de não propagar notícias falsas. Segundo o guia, a unidade de informação fortalece seu papel de disseminadora e de local de apropriação do conhecimento. Também atua como canal virtual de combate às fake news que contribui para os usuários encontrarem a informação de que necessitam.

Já as recomendações do SBP-SC sugerem o estabelecimento de parcerias entre a biblioteca e os órgãos de saúde locais para promover campanhas de conscientização e distribuição de equipamentos de proteção individual para a comunidade, além da liberação do sinal da rede Wi-Fi para a população, caso a unidade permaneça fechada.

Em relação ao serviço de levantamento bibliográfico, os documentos do SEBP-ES, SBP-SC e SEBP-BA apontam que a biblioteca pode ajudar o usuário na busca de informações por meio de pesquisa em plataformas digitais abertas, bases de dados, portais de pesquisa e no próprio acervo. Somente o protocolo do SEBP-BA explica que a solicitação deve ser feita por agendamento. Segundo o documento, o indivíduo deve entrar em contato com a unidade e agendar horário, procurar o setor de pesquisa e apresentar suas necessidades de informação.

3.6 SUGESTÕES DE ATIVIDADES REMOTAS

Em relação às atividades a serem desenvolvidas pelas equipes das bibliotecas de forma remota durante a pandemia, os documentos elaborados pelos SEBP-ES, SBP-SC e SEBP-BA fazem alguns apontamentos, conforme apresentado no Quadro 3. Já o protocolo do SEBP-MG não faz menção ao tema.

Quadro 3 – Sugestões de atividades remotas

DOCUMENTOS	ATIVIDADES REMOTAS
SEBP-ES E SBP SC	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de boletim informativo e alimentação das redes sociais. - Planejamento para o período pós-pandemia. - Análise de indicadores qualitativos e quantitativos. - Confecção de relatórios, ofícios, comunicações internas, orçamentos, propostas orçamentárias, reuniões on-line para “chuva” de ideias, pesquisas e preenchimento de propostas de editais. - Realização de capacitação. - Participação em <i>lives</i>.
SEBP-BA	- Serviço de referência virtual ao usuário, com acesso a conteúdos informacionais, como livros, artigos, teses e dissertações.

Fonte: Autoras com informações extraídas dos documentos com recomendações técnicas

3.7 USO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI

Diante da importância de manter a saúde e a segurança de servidores e usuários, todos os documentos sugerem a adoção de equipamentos de proteção individual (EPI) pelas equipes, como o uso de máscaras, necessitando troca a cada duas horas.

O uso de luvas descartáveis é mencionado nas orientações dos guias de conduta do SEBP-MG e SEBP-BA, sendo adotado para a manipulação de materiais e documentos ou para o contato com superfícies que possam estar contaminadas. Já o documento do SEBP-ES não recomenda o uso de luvas, nem as descartáveis, porque elas podem restringir a lavagem das mãos de forma contínua. Sugere o uso de toalha de papel e filme plástico para manuseio de materiais e objetos pessoais, com o descarte após o uso.

Sobre o uso da máscara, o SEBP-ES orienta para a necessidade de a máscara possuir, pelo menos, duas camadas de pano (algodão, tricoline ou TNT), cobrir totalmente a boca e o nariz e estar bem ajustada ao rosto. O servidor deve portar sacola para guardar a máscara utilizada, quando for realizada a troca e evitar tocar ou ajustar a máscara durante o uso. Ao chegar na residência, recomenda que o funcionário lave com água sanitária as máscaras usadas. A remoção do equipamento deve ser feita pelo laço ou pelo nó da parte de trás, evitando assim o manuseio pela parte da frente. A sugestão é deixar a máscara de molho por 30 minutos em uma mistura de 10 ml de água sanitária para 500 ml de água potável. O reuso deve ser feito somente quando a máscara estiver totalmente seca.

3.8 HIGIENIZAÇÃO E CONDUTA PROFISSIONAL

Para evitar o contágio e a disseminação da COVID-19, é fundamental que todos os integrantes das bibliotecas estejam atentos em relação aos cuidados com a higiene pessoal e as condutas adequadas a serem adotadas pelas equipes.

Sobre o tema, o protocolo do SEBP-ES frisa que a equipe de trabalho é recurso essencial e, por isso, é necessário que o gestor da biblioteca zele pela saúde dos servidores, até porque esse cuidado permitirá o retorno gradual de atividades presenciais. Assim, é fundamental que os profissionais tenham acesso às informações e às medidas adotadas, assim como treinamentos específicos.

Todos os protocolos sugerem que objetos de uso pessoal, como celular, copos, talheres, lápis e toalhas não sejam compartilhados; e que ao tossir ou espirrar, cubra-se o nariz e a boca com lenço descartável, descartando-o em seguida e lavando as mãos.

Na análise dos protocolos, apesar de as abordagens sobre os temas serem semelhantes, existem diferenças em relação a algumas recomendações. O quadro 4 apresenta síntese dessas condutas e diferenças sobre o que foi abordado em cada documento.

Quadro 4 – Condutas a serem adotadas pelos profissionais

CONDUTAS/ DOCUMENTOS	SEBP-MG	SEBP-ES	SBP-SC	SEBP-BA
Higienização das mãos	- Lavagem regular das mãos com água e sabão ou aplicação de álcool gel 70%, especialmente após manipulação de superfícies potencialmente contaminadas e antes de iniciar uma nova tarefa.	- Lavar com frequência as mãos até a altura dos punhos, com água e sabão. - Não havendo no momento como lavar as mãos, higienizar com álcool em gel 70%.	- Lavar com frequência as mãos até a altura dos punhos, com água e sabão. - Na chegada e não havendo como lavar as mãos, higienizar com álcool em gel 70%. - Lavar as mãos com água e sabão todas as vezes que utilizar os banheiros.	- Lavar as mãos com água e sabão com frequência. - Ao chegar e durante o expediente, higienizar as mãos com álcool em gel 70%. - Lavar as mãos com água e sabão todas as vezes que utilizar os banheiros.
Uso de elevadores e escadas	Não menciona conduta específica.	- Evitar utilizar elevador com aglomeração de pessoas. - Evitar tocar em corrimões; maçanetas, puxadores.	- Preferir as escadas aos elevadores. - Evitar tocar em corrimãos, maçanetas, puxadores.	- Evitar uso de elevadores, exceto se impossibilitado de utilizar escadas. - Ao utilizar as escadas, evitar tocar no corrimão.
Cuidados com a face	- Manter a higiene do rosto e dos cabelos. - Manter os cabelos presos, barba feita ou aparada e protegida, unhas limpas e aparadas. - Evitar levar as mãos à boca e nariz antes de estarem limpas.	- Evitar tocar olhos, nariz e boca com as mãos não lavadas; ao tocar, lave sempre as mãos.	- Evitar tocar olhos, nariz e boca com as mãos não lavadas; ao tocar, lave sempre as mãos.	Não menciona conduta específica.
Em caso de suspeita da doença	Caso os servidores apresentem sintomas de resfriado, evitar contato com outras pessoas e permaneçam em casa.	- Se for possível ou estiver apresentando sintomas, o servidor deverá realizar teste COVID-19 antes de retornar à biblioteca e realizar exames.	- Se estiver doente, evitar contato físico com outras pessoas, principalmente idosos e doentes crônicos, e fique em casa até melhorar. - Comunicar, o mais breve	- Comunicar, o mais breve possível à sua chefia a ocorrência de qualquer dos sintomas associados à COVID-19. - Na ocorrência de contágio, isolar o

		- Se estiver doente, evitar contato físico com outras pessoas, e permanecer em casa até melhorar.	possível, à sua chefia a ocorrência de qualquer dos sintomas associados à COVID-19.	posto de trabalho (unidade individual) do servidor por 24h.
Materiais e objetos de uso compartilhado	Antes de manusear objetos de uso compartilhado, lavar as mãos.	Uso de outro método de autenticação, para evitar a utilização do teclado ou digitação de senhas.	Os equipamentos (materiais) de uso compartilhado como telefones, impressoras, teclados, mouses, entre outros, devem ser sempre higienizados antes de serem utilizados.	Os equipamentos (materiais) de uso compartilhado como telefones, impressoras, teclados, mouses, entre outros, devem ser sempre higienizados antes de serem utilizados.
Roupas e acessórios	- Não utilizar adornos (anéis, pulseiras, relógios, colares, piercing, brincos) durante a realização dos procedimentos de limpeza. - Os calçados devem ser fechados e impermeáveis.	- Não utilizar adornos (anéis, pulseiras, relógios, colares, piercing, brincos) durante a realização dos procedimentos de limpeza.	Não menciona conduta específica.	Não menciona conduta específica.
Distanciamento social	- Distanciamento social mínimo de 2 m entre as pessoas, incluindo entre os membros da equipe de trabalho.	- Limitação da interação entre colegas e usuários; - Evitar abraços, beijos e apertos de mãos. Adote um comportamento amigável sem contato físico, mas sempre com um sorriso no rosto.	- Evitar abraços, beijos e apertos de mãos. Adotar um comportamento amigável, mas sem contato físico.	- Manter o distanciamento social recomendado de 2 metros.

Fonte: Autoras com informações extraídas dos documentos com recomendações técnicas

3.9 MATERIAL PARA HIGIENIZAÇÃO DO PÚBLICO

Sobre a disponibilização de meios para higienização do usuário, os documentos do SEBP-ES, SBP-SC e SEBP-BA indicam a disponibilização de álcool gel, assim como a necessidade de máscara, para que o usuário possa ingressar nas dependências da biblioteca. O protocolo do SEBP-MG não aborda esse tema.

Segundo o SEBP-ES, as secretarias, as quais as bibliotecas estão vinculadas, são responsáveis por fornecer itens de higienização, como o álcool 70%, disponível em pontos da biblioteca, principalmente, na entrada. O documento também sugere que

um servidor fique responsável por abastecer e trocar os frascos, assim como orientar visitantes para higiene constante das mãos.

Já o documento do SBP-SC menciona a necessidade de conscientizar o público para o uso correto da máscara, assim como sobre a importância de ser mantido o distanciamento social. Além disso, é responsabilidade da biblioteca manter de forma constante a higienização dos equipamentos e mobiliários usados pelos visitantes.

3.10 ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE

De modo a facilitar a limpeza e a circulação de ar na biblioteca, assim como evitar situações possíveis de contágio e disseminação do vírus, os manuais de conduta sinalizam alterações na distribuição do mobiliário interno. Todas as recomendações destacam a importância de bloquear o acesso dos usuários às estantes, deixar os ambientes bem ventilados, se possível, evitando o uso de ar-condicionado, e manter as superfícies livres de materiais.

De maneira geral, os documentos apontaram as mesmas sugestões de mudanças de layout: redistribuição do mobiliário para que possibilite o distanciamento físico mínimo sugerido de 2 metros; marcação do chão com fita adesiva para destacar o distanciamento necessário entre pessoas, incluindo equipe e usuários; diminuir a quantidade de longarinas e cadeiras de espera, mesas individuais e da seção de pesquisa on-line que possua computadores, marcando-as com fitas adesivas coladas em formato de X, respeitando as medidas mínimas para distanciamento entre as pessoas; separação entre estante para receber materiais bibliográficos e identificá-la como “estante da quarentena”; criação de barreiras de isolamento com plástico filme, a serem utilizadas nos balcões de atendimento, nas mesas, em computadores e como forma de assinalar distanciamentos e impossibilitar o toque de mãos e de corpo nos materiais e mobiliário.

3.11 HIGIENIZAÇÃO DO AMBIENTE E DO ACERVO

Além de organizar o ambiente de forma a evitar a disseminação e o contágio pela COVID-19, a higiene da biblioteca, incluindo o acervo, é parte fundamental para manter a segurança de servidores e usuários. Conforme foi observado no item de Organização do ambiente, as medidas de higienização adotadas pelas unidades estabelecidas nos documentos foram semelhantes: nunca varrer superfícies a seco, pois favorece a

dispersão de microrganismos veiculados pelo pó, o recomendado é utilizar a técnica de varredura úmida ou vassoura em rolo; garantir a limpeza contínua de todos os materiais e mobiliário utilizados pela equipe e usuários, de acordo com os procedimentos adequados; higienizar de forma constante corrimãos, maçanetas, apoios de braços, encostos, bandejas, interruptores de luz e ar, controles remotos, paredes adjacentes, portas e janelas; aplicar nas lixeiras desinfetante de uso geral, deixar agir por 30 minutos, e depois enxaguar; a lavagem com sabão em pó e enxague é suficiente para eliminar o vírus dos panos de limpeza, mas a água utilizada em baldes deve ser trocada com frequência.

Sobre a limpeza das prateleiras em metal e demais superfícies metálicas, a recomendação é limpar com desinfetante ou álcool gel e nunca utilizar água, para evitar que o ambiente fique úmido e favoreça a proliferação do vírus.

Os guias também orientam que, além do uso de álcool 70% líquido ou em gel para a limpeza, outros produtos podem ser utilizados para pisos, paredes e banheiros, como: solução de sabão neutro com água; 250ml de água sanitária em um litro de água (não usar em superfícies metálicas e ou de madeira); desinfetantes de uso geral, desde que sejam aprovados pela Anvisa e seguidas as regras presentes na embalagem.

A limpeza e a conservação do acervo são tratadas pelos documentos. Os guias destacam que a melhor forma de limpar um livro que pode ter sido contaminado com o vírus da COVID-19 é o tempo. É o método mais barato, seguro e eficiente. Nos documentos elaborados pelos SEBP-MG, SEBP-ES e SEBP-BA, o tempo indicado para deixar o livro em “quarentena”, isolado em sala ou estante específica, é 14 dias. Já o documento do SBP-SC sugere 10 dias.

A orientação é nunca utilizar desinfetantes, cloros e álcool para a higienização do acervo. O protocolo do SEBP-MG explica que esses produtos podem danificar as obras de maneira irreversível, causando oxidação, desbotamento, manchas etc. O uso de raios UV também não se justifica, pois pode acarretar processo de oxidação do material.

No caso de a biblioteca optar por receber material que foi emprestado ao usuário, os guias orientam sobre a necessidade de a unidade separar estante ou carrinho para armazenar o livro entregue, permitindo que o próprio usuário coloque o livro no local ou sejam adotadas sacolas plásticas lacradas e limpas para receber o material. A unidade pode solicitar ao usuário que envolva a obra em sacola, contendo identificação com o nome e a data de devolução. Os servidores envolvidos nesta atividade devem ter muita

atenção para a higienização das mãos e fazê-la quantas vezes forem necessárias ao armazenar o livro na prateleira ou no local adequado escolhido. O mais indicado ainda é não receber as obras emprestadas durante o período da pandemia, e sim optar por estender os prazos.

3.12 DOAÇÕES DE LIVROS PARA ACERVO

Somente os documentos do SEBP-ES e do SEBP-BA abordam o recebimento de livros por meio de doações durante a pandemia. A recomendação do SEBP-ES é suspender recebimento de doações. Porém, em caso de necessidade extrema, a biblioteca deverá adotar as seguintes medidas: as obras deverão estar inseridas em sacolas plásticas lacradas, com etiqueta contendo a data e o motivo da doação; ao receber a doação, o material deverá ser acondicionado na estante ou sala reservada para quarentena; deixar o livro isolado por 14 dias, no mínimo; após receber o material, o profissional deverá lavar bem as mãos. O documento orienta para que o livro não fique armazenado em caixa de papelão, pois neste material o vírus permanece vivo por cerca de quatro dias.

Já o protocolo do SEBP-BA indica que as doações de livros sejam recebidas somente após 60 dias do retorno das atividades. Neste caso, o material deverá ser entregue em caixa fechada e lacrada. Após o recebimento, deve ser colocado em estantes reservadas para este fim, por 10 dias.

3.13 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A principal missão de uma biblioteca pública é abrir as suas portas para a população e oferecer acesso à leitura e à informação para a comunidade. Porém, durante a pandemia, as unidades precisaram se reinventar e inovar nas formas de atendimento aos usuários.

Tanto os documentos do SEBP-ES como do SBP-SC sugerem a adoção do teleatendimento, que consiste na disponibilização de telefone em horário estabelecido para atender solicitações de pesquisa, consultas ao acervo, entre outros serviços. Outra forma mencionada é o atendimento virtual, em que a biblioteca cadastra telefone fixo para funcionar como um WhatsApp Business, e os usuários poderão enviar mensagens e tirar dúvidas. Outro canal virtual que pode ser adotado são os recursos de Fan Page (Messenger do Facebook) ou Direct (Instagram).

No caso do atendimento presencial, o documento do SEBP-ES recomenda que um servidor fique posicionado na entrada da instituição, de forma a orientar o visitante sobre as normas de segurança, isolamento e higiene implementadas pela unidade. Recomenda ainda que o atendimento seja realizado para, no máximo, duas pessoas por vez. Outra sugestão é oferecer horários específicos para determinados grupos, como idosos e indivíduos que pertençam a grupos de vulneráveis, com morbidades ou necessidades especiais. O usuário seria atendido na entrada da instituição. É proibida a circulação e permanência dos visitantes dentro da biblioteca.

Para o atendimento presencial ao público, o documento do SEBP-BA sugere a instalação de teclados numéricos em todas as máquinas para que o usuário possa inserir ele próprio a senha para o empréstimo de livros; o registro e a identificação deverão ser feitos somente pelos servidores; e o usuário deverá fazer uso de caneta particular em caso de assinatura. O documento do SEBP-MG não faz menção sobre especificidades do atendimento ao usuário.

3.14 ATIVIDADES CULTURAIS NA BIBLIOTECA

Sobre o desenvolvimento de atividades culturais para o público, os guias do SEBP-ES, SBP-SC e SEBP-BA sugerem eventos de promoção de leitura, cultura e informação a serem realizados a distância, conforme apresentado no quadro 5. Apenas o documento do SEBP-MG não sugere atividades culturais, porém destaca que estão suspensas todas as atividades presenciais que reúnam público.

Quadro 5 – Sugestão de atividades culturais

DOCUMENTOS	ATIVIDADES CULTURAIS
SEBP-ES E SBP SC	<ul style="list-style-type: none"> - Exposições virtuais: produção de exposições literárias, com seleção de livros da semana ou do mês, acompanhando calendário de datas comemorativas. - Contação de histórias on-line: promover contações de histórias simples e rápidas entre os próprios servidores; engajar uma ação de convite a Contadores de história de referência na Cidade. - Clube do livro on-line: se a biblioteca já mantinha um clube do livro presencial, organizar reuniões on-line periódicas com o grupo para continuar promovendo a atividade. - Cineclube on-line: organizar debates de livros baseados em filmes ou filmes baseados em livros, através de encontros on-line. - Webconferências, entrevistas com escritores, lives, cursos on-line, podcasts: oportunidade de utilizar diversas ferramentas de comunicação disponíveis para abordar temas dominados pela biblioteca pública.

	- Campanhas de incentivo à leitura: as bibliotecas podem promover competições literárias, concursos, recebimento de vídeos, poesias, entre outras ideias que possam atrair a leitura e formar mais leitores na sua comunidade.
SEBP-BA	- Produzir conteúdos informacionais on-line que visam estreitar o vínculo do leitor com a biblioteca de forma dinâmica e interativa, por meio de indicação de leitura, contação de histórias, narração de histórias, oficinas de artes, exposições virtuais e jogos interativos.

Fonte: Autoras com informações extraídas dos documentos com recomendações técnicas

As recomendações do SEBP-BA destacam ainda que estão suspensas atividades culturais presenciais e visitas guiadas, sejam as que ocorriam na biblioteca como as realizadas em praças e parques, instituições culturais, instituições de ensino e espaços de leitura, bem como a participação em Festas Literárias nos municípios baianos. Mesmo após a reabertura, permanecem suspensas, pelo período de 30 dias, atividades em espaços de interação e convivência.

4 CONCLUSÃO

Após a análise documentos com recomendações técnicas e buscar pontos de comparação, é possível identificar que há certa uniformização em relação às diretrizes para higienização dos ambientes das bibliotecas e dos acervos, assim como para a organização dos ambientes. Em relação aos serviços, alguns protocolos sugerem atividades remotas e a organização de eventos culturais na modalidade online. Especificamente sobre o serviço de empréstimo, encontra-se indicação de que seja realizado por agendamento.

A categoria que mais possui orientações está relacionada à higienização e à conduta pessoal, possivelmente, devido ao fato de que os indivíduos são os maiores responsáveis pela transmissão do vírus. Ao adotar todas as condutas com seriedade e responsabilidade, como uso de máscara, lavagem constante das mãos e o uso de álcool gel, o profissional e os usuários conseguem reduzir as chances de contaminação pelo vírus.

Assim como é fundamental evitar a disseminação da COVID-19, também é necessário combater a proliferação das fake news. O tema, abordado pelos protocolos de Santa Catarina e Espírito Santo, mostra que a biblioteca pública deve atuar como canal de divulgação de fontes oficiais e confiáveis, evidenciando seu papel de instituição disseminadora de informação e conhecimento, ao orientar a população.

Sublinha-se ainda que os documentos dos estados do Espírito Santo, Santa Catarina e Bahia abordam todas as categorias elencadas. Já o documento de Minas Gerais silencia quanto a temas como os que se referem à sugestão de atividades remotas, doação de livros, atendimento ao usuário e serviços de apoio à comunidade, entre outros. Esse protocolo privilegia a dinâmica do funcionamento interno da equipe, em vez dos serviços destinados ao público.

Durante a fase de pesquisa e seleção dos protocolos, não foi possível encontrar normativas de todos os estados brasileiros. O fato demonstra a necessidade de que cada Sistema Estadual de Biblioteca Pública torne público e de fácil acesso documento que reúna recomendações, de forma a permitir a consulta pelos usuários e demais cidadãos. Além disso, é importante ampliar o debate sobre o tema, assim como informar e orientar os gestores e capacitar funcionários das bibliotecas sobre medidas necessárias e boas práticas a serem adotadas para o funcionamento das bibliotecas com segurança. Não se sabe até quando o país permanecerá nessa situação. Por isso, mais uma vez, é importante a mobilização do segmento no sentido de trabalhar para disseminar conhecimento e informação à população.

Além dos desafios, o momento pandêmico também trouxe às bibliotecas públicas o desafio de se reinventarem e experimentarem novas experiências de contato com o público, buscando inovar e oferecer serviços de estímulo à leitura e ao conhecimento, condizentes com a seriedade que o período exige, sempre com foco na saúde e no bem-estar das equipes, dos usuários e da comunidade como um todo.

REFERÊNCIAS

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em: https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf Acesso em: 5 maio 2021.

HOLLER, Cristiane Raupp. **Acervo e instalações de bibliotecas públicas: os padrões sugeridos e as bibliotecas públicas de bairro em Porto Alegre**. 2004. 79 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67822/000550130.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 5 maio 2021.

IFLA-UNESCO. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ptbrasil.pdf> Acesso em: 5 maio 2021.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA BAHIA. **Recomendações técnicas do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas** / Fundação Pedro Calmon. Salvador, out. 2020. Disponível em: <http://www.fpc.ba.gov.br/arquivos/File/RECOMENDACOESTeCNICAS.pdf> Acesso em: 23 abr. 2021.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MINAS GERAIS. **SEBP publica recomendações para elaboração de protocolos de reabertura para bibliotecas públicas e comunitárias**, Belo Horizonte, jul. 2020. Disponível em: <http://www.bibliotecapublica.mg.gov.br/pt-br/noticias2/458-sebp-publica-recomendacoes-para-elaboracao-de-protocolos-de-reabertura-bibliotecas-publicas-e-comunitarias> Acesso em: 23 abr. 2021.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE SANTA CATARINA. **Recomendações Técnicas para reabertura de Bibliotecas Públicas ligadas ao Sistema de Bibliotecas Públicas de Santa Catarina – SBP-SC: medidas preventivas Covid-19**. Florianópolis, jun. 2020. Disponível em: <https://cultura.sc.gov.br/downloads/fcc/downloads/2569-recomendacoes-para-reabertura-de-bibliotecas-sbpsc> Acesso em: 23 abr. 2021.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO ESPÍRITO SANTO. **Recomendação técnica 001/2020: ações qualificadas de enfrentamento ao novo COVID-19 para a reabertura de bibliotecas públicas municipais ligadas ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Espírito Santo (SEBP-ES)**. Vitória, jun. 2020. Disponível em: <https://secult.es.gov.br/Media/secult/2020/SEBP-ES%20%20Guia%20de%20A%C3%A7%C3%B5es%20qualificadas%20de%20enfrentamento%20ao%20novo%20Coronav%C3%ADrus%20-%20Covid-19.PDF> Acesso em: 23 abr. 2021.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (Brasil). **Recomendações técnicas COVID-19**, Brasília: SNBP, 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/recomendacoes-tecnicas-covid-19/> Acesso em: 15 abr. 2021.

Recebido em: 17 de janeiro de 2022
Aprovado em: 03 de setembro de 2022
Publicado em: 03 de setembro de 2022