

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES - ICHCA  
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

**FABIANA DA SILVA SANTOS SOARES**

**O QUE A BIBLIOTECA CENTRAL DE UMA UNIVERSIDADE TEM A OFERECER,  
ALÉM DE LIVROS: AÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DOS  
SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
ALAGOAS**

**MACEIÓ-AL  
2022**

FABIANA DA SILVA SANTOS SOARES

**O QUE A BIBLIOTECA CENTRAL DE UMA UNIVERSIDADE TEM A OFERECER,  
ALÉM DE LIVROS: AÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DOS  
SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
ALAGOAS**

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Relações Públicas da Universidade Federal de Alagoas.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Manoella Maria Pinto Moreira das Neves

MACEIÓ-AL  
2022

**Catálogo na fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**  
**Divisão de Tratamento Técnico**

Bibliotecária: Taciana Sousa dos Santos – CRB-4 – 2062

S676q Soares, Fabiana da Silva Santos.  
O que a Biblioteca Central de uma Universidade tem a oferecer, além de livros: ações de comunicação para divulgação dos serviços da Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas / Fabiana da Silva Santos Soares. – 2022.  
85 f. : il. color.

Orientadora: Manoella Maria Pinto Moreira das Neves.  
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Relações Públicas) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes. Maceió, 2022.

Bibliografia: f. 81-85.

1. Comunicação. 2. Serviços de biblioteca. 3. Biblioteca universitária. 4. Universidade Federal de Alagoas. I. Título.

CDU: 659.4: 027.7

**Dedicatória**

Dedico este trabalho à minha mãe, Maria, por sua inteligência, ao meu pai, José, por sua alegria de viver e à minha irmã, Flavia, por sua criatividade artística.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha mãe, Maria José, por sempre estar ao meu lado me apoiando nas ideias mais inusitadas. Meu Pai, José Cícero, que, nos momentos mais difíceis, busca sempre me mostrar o lado bom de tudo. Minha irmã, Flavia, que sou fã, por ser essa pessoa maravilhosa que ela é. A minha cunhada, Ani, que sempre admirei por sua inteligência. Meu amigo e companheiro, Gustavo, que me apoia sempre. Aos meus sogros, Rose Mary e Jorge, pelos conselhos. Professora Dr.<sup>a</sup> Sandra Nunes, que, com sua doçura e sabedoria, contribuiu para que eu não desistisse desta graduação. Professora Dr.<sup>a</sup> Manuela Callou, que acreditou em mim e na minha capacidade em ser uma boa profissional. Professora Dr.<sup>a</sup> Manoella Neves, minha orientadora, que me ajudou com as melhores ideias para a organização deste trabalho. À Cristiane Estevão, Diretora do SiBi, que permitiu que este trabalho pudesse ser realizado e apoiou toda a equipe de comunicação e demais servidores. A todos os colegas com quem dividi minhas tardes de estágio na Biblioteca Central. Minhas amigas Shirley, Rosane, Rose Karla, Amanda, Ana e Tatiana. Meus amigos Jonas, Paulo Canuto, Wende, Cairo, Danilo, Gleydson, Igor Ramon, João Paulo e Pedro.

## RESUMO

Este trabalho objetivou enfatizar a importância do uso da comunicação como principal ferramenta de melhoria na divulgação e aumento no acesso dos serviços da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal de Alagoas (Ufal). Foram explanadas brevemente, a história da Ufal e posteriormente a da sua Biblioteca Central, seguida das demais bibliotecas da Universidade. Após, foi feita a explicação de como funcionou os processos de melhorias no site da Biblioteca, onde estão localizadas as informações sobre os seus serviços. Estas ações foram tomadas após observação de que boa parte dos estudantes do Campus A.C. Simões que não faziam uso da maioria dos serviços ofertados. Para entender melhor este comportamento, as equipes de servidores e de comunicação da BC buscou entender de modo mais aprofundado como funcionava o fluxo de pessoas utilizando os serviços da Biblioteca. Essas conversas informais estimularam às observações dos relatórios anuais de alguns serviços que comprovaram as baixas frequências nos números de acessos. Conseqüentemente, isso levou a criação da hipótese de que pudesse haver falhas de comunicação nas divulgações desses serviços. Para confirmar ou descartar tal hipótese, foram feitas coletas e análise de pesquisas secundárias. Para se alcançar a realidade da Universidade foi preciso a criação de uma Pesquisa de dados primários resultantes de dois questionários, sendo um realizado antes da Pandemia, em 2019 e o outro, durante esse período, em 2022. A metodologia foi a quantitativa por amostragem, realizada de forma online, contou com 88 participantes que responderam 21 perguntas fechadas. Após a coleta dos dados, notou-se a necessidade de uma análise mais apurada da página oficial da Biblioteca no Instagram. Tal observação apontou que, para a Biblioteca alcançar seu objetivo, a saber, aumentar o acesso em seus serviços pelos estudantes de graduação e pós-graduação, seria necessário haver algumas mudanças. Diante deste cenário, foram propostas ações de comunicação para a Biblioteca Central visando maior atração dos seus públicos, apresentando de forma leve e criativa os próprios serviços. Dessa forma, a Biblioteca Central despertaria o desejo nos estudantes em acessar seus serviços e, conseqüentemente, conseguir estreitar a distância que existe entre ela e os estudantes.

**Palavras-chave:** Ufal. Biblioteca. Comunicação. Instagram

## **ABSTRACT**

This work aims to emphasize the importance of using communication as the main tool to improve the dissemination and increase access to the Central Library (BC) of the Federal University of Alagoas (Ufal). Its central libraries of history were explained, followed by the others of the University. the explanation of its services was made after the execution of the improvement processes on the Library's website, where the information about its services was located. were taken after observing that a good part of the A.C. Simões Campus were not used in most of the services offered. To better understand this behavior, BC's servers and communication teams sought to understand in more depth how the flow of people using the Library's services worked. These conversations encourage the observations of the frequent numbers of some services that control access frequencies. Consequently, this led to the creation of the hypothesis that there could be communication failures in the disclosures of these services. To confirm or rule out this hypothesis, collections and analyzes of secondary research were carried out. To reach the University, it was necessary to create a reality as a result of two surveys, one of which was carried out before the Pandemic in 2. in an online way, with 88 participants who answered 21 closed questions. After data collection, it was noted the need for a more accurate analysis of the Library's official page on Instagram. Such services will increase to achieve the objective, for the Library to achieve its objective, to some necessary changes. In this scenario, proposals were proposed for the Central Library aimed at the greatest communication initiative of its audiences, presenting the services themselves in a light and creative way. In this way, the Central Library would awaken the students in its services and, consequently, be able to narrow the distance that exists between it and the students.

**Keywords:** Ufal. Library. Communication. Instagram

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>BREVE HISTÓRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS E DE SEU SISTEMA DE BIBLIOTECAS</b> .....	<b>12</b>
2.1	Sobre a Universidade Federal de Alagoas .....	12
2.2	Sobre as Bibliotecas da Ufal.....	17
2.3	Sobre a Biblioteca Central da Ufal.....	19
2.4	Antes da reforma da Biblioteca Central .....	22
2.5	Durante a reforma da Biblioteca Central ocorrida nos anos de 2004 e 2005 25	
2.6	Depois da reforma da Biblioteca Central .....	26
<b>3</b>	<b>NÃO SÓ DE LIVROS SE COMPÕE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA FEDERAL: POR QUE ESTAR PRESENTE NA INTERNET É TÃO IMPORTANTE?</b> 33	
3.1	Hipóteses levantadas .....	34
3.2	Metodologia de pesquisa quantitativa por amostragem .....	45
3.3	Problemas na pesquisa.....	45
3.4	Coleta de dados .....	47
3.5	Começo da Pandemia.....	47
3.6	Serviços presenciais que se encontravam desativados temporariamente: 49	
3.7	Serviços presencial e online ofertados durante a Pandemia: .....	49
3.8	Interligação dos Serviços da Biblioteca Central .....	50
3.9	Questionário da segunda Pesquisa realizada na Pandemia.....	52
3.10	apresentação dos resultados da pesquisa online .....	55
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DO QUE FOI FEITO E O QUE PRECISA FAZER NO INSTAGRAM DA BIBLIOTECA CENTRAL</b> .....	<b>62</b>
4.1	História da rede social Instagram.....	62

<b>4.2 Levantamento da solução do problema identificado .....</b>	<b>64</b>
<b>4.3 Análise descritiva da página da BC na rede social Instagram .....</b>	<b>65</b>
<b>4.4 Pontos negativos da página .....</b>	<b>66</b>
<b>4.5 Pontos positivos da página .....</b>	<b>72</b>
<b>4.6 Diagnóstico de ações de comunicação para alcançar os objetivos da BC por meio da página do Instagram. ....</b>	<b>73</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>80</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>81</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo aumentar os acessos em seus serviços pelos estudantes de Graduação e Pós-Graduação (Mestrandos e Doutorandos), pertencentes ao Campus A.C. Simões da Universidade Federal de Alagoas (Ufal), para que estes possam fazer uso dos serviços da Biblioteca Central que sempre estiveram disponíveis e funcionam como um suporte para estudos, pesquisas, produção de artigos, TCCs, Teses, Dissertações, dentre outros estudos e produções científicas.

Este trabalho é o resultado do objeto de estudo que se trata da facilidade dos acessos aos serviços que a própria Biblioteca disponibiliza para a comunidade acadêmica, mas que por alguma razão não conseguia ter um aumento nos números desses acessos. Para solucionar este problema, foi preciso desenvolver algumas medidas necessárias.

De um lado, existem os serviços à disposição de uso voltado para a comunidade acadêmica, que aqui, houve a necessidade de diminuir o foco do público, permanecendo apenas os estudantes. Do outro lado, há uma separação da Biblioteca com seus públicos. A comunicação, neste trabalho, teve seu papel de propor, unir e diminuir, com o passar do tempo, este espaço que, por contar com poucas interações, precisava melhorar sua comunicação e conseqüentemente se aproximar de seus públicos, mostrando a Biblioteca cada vez mais como órgão acessível.

Como referenciais teóricos, para desenvolver este trabalho, contou-se com vários materiais, tanto físicos quanto digitais, que foram adquiridos por meio da Internet. Entretanto, por uma questão de aproximação com o assunto deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) buscou-se focar mais no livro “Universidade e comunicação na edificação da sociedade”, que foi produzido pela autora Margarida Maria Krohling Kunsch e publicado em 1992. Neste livro, ela explanou os resultados de uma pesquisa feita anos antes da sua publicação. Foram convidadas a participar deste estudo todas as universidades públicas (federais e estaduais) e faculdades de iniciativas privadas do Brasil, mas, infelizmente, poucas instituições quiseram ou puderam de fato participar. No livro, Kunsch discorre sobre as necessidades de se publicar estudos tanto os que já foram produzidos, quanto os que ainda estavam em desenvolvimento pelas instituições de ensino superior no país, naquela época. Neste livro a autora vai além, ao defender que é extremamente necessário divulgar as

produções científicas em revistas e jornais de circulação nacional que pudessem alcançar o senso comum por meio do jornalismo científico. Tudo isso com o objetivo de aproximar a universidade da sociedade.

Para Metodologia, foram necessárias a realização de uma pesquisa que contou com dois questionários. Sendo o primeiro feito em 2019, quantitativo por amostragem, que foi enviado aos respondentes de uma lista de e-mails de estudantes graduandos que faziam parte de projetos de pesquisas, fornecida pela Propep (Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação) da Ufal, o questionário também foi divulgado em grupos do Facebook e WhatsApp, por meio de um link de acesso.

O segundo questionário foi executado em 2022, por uma necessidade devido ao atual contexto pandêmico, na qual também utilizou o método quantitativo por amostragem. Os dados foram coletados a partir do compartilhamento do link no WhatsApp, Facebook e Instagram.

O público selecionado para responder o segundo questionário foi: graduandos e Pós- Graduação (Mestrandos e Doutorandos) da Universidade Federal de Alagoas, do *Campus* A.C. Simões, que utilizavam os serviços da Biblioteca Central. Como boa parte dos serviços da Biblioteca estavam sendo realizados à distância, por conta da Pandemia, foi preciso identificar qual o meio de comunicação vinha sendo utilizado de forma online, acessível e massiva (que atendesse ao público de forma ampla). A resposta para este questionamento foi o Instagram. Por isso, a importância de o estudante ter acesso ao Instagram pelo smartphone.

Este trabalho foi dividido em 3 capítulos. O primeiro fala sobre a história de criação da Universidade Federal de Alagoas, da história de todas as bibliotecas da Ufal, com foco na Biblioteca Central, e do processo de criação do Sistema de Bibliotecas- SiBi.

O segundo capítulo, tratou-se dos levantamentos das hipóteses, da metodologia de pesquisa, das coletas de dados, da contextualização da Pandemia que interferiu diretamente nos acessos dos serviços da Biblioteca Central, bem como foram listados os serviços presenciais e online que estavam funcionando e os que estavam suspensos, com suas respectivas descrições. Apresentação das perguntas do segundo questionário realizado na Pandemia e, por fim, os apontamentos dos resultados desta pesquisa.

O terceiro capítulo, teve seu foco na rede social Instagram, no qual explicou-se brevemente sobre a sua história. Analisou-se a página oficial da Biblioteca Central,

com pontos positivos e negativos. A partir dessas observações, foram apresentadas propostas de ações de comunicação para alcançar os objetivos da Biblioteca Central por meio da página do Instagram.

Nas considerações finais, expressou-se a importância do uso da comunicação como principal ferramenta para o alcance dos objetivos deste Trabalho de Conclusão de Curso.

## **2 BREVE HISTÓRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS E DE SEU SISTEMA DE BIBLIOTECAS**

A universidade tem o papel fundamental de produzir e disseminar seus conhecimentos que vão desde ensino, pesquisa e extensão até projetos tecnológicos e culturais, com o objetivo de democratizar suas produções.

Mas nem sempre foi assim, a educação superior no Brasil surgiu no século XIX, em 1808, com a vinda da Família Real portuguesa ao país, que criou cursos, fundou escolas e academias. Mas esse processo aconteceu a passos muito lentos e ainda seguiam modelos tradicionais de faculdades isoladas formando apenas profissionais liberais que assumiam cargos de privilégios.

Com os anos, os números de faculdades aumentaram e as universidades também foram surgindo. A primeira universidade criada no Brasil foi a Universidade do Rio de Janeiro, que foi fundada em 1920 (KUNSCH, 1992), nas décadas seguintes as universidades precisaram passar por mudanças profundas.

As mudanças só foram possíveis devido às reformas que a educação de ensino superior passou ao longo do século passado. Entre os anos de 1945 e 1968 vários movimentos estudantis aconteceram nesse período que saíram a favor do ensino público no país. No último ano citado, as medidas tomadas foram pensadas e inspiradas em intelectuais e em movimentos estudantis ocorridos anteriormente. Dentre essas estavam: organizar o currículo em ciclos básico e o profissionalizante, realizar mudanças no exame vestibular, tornar as tomadas de decisões mais democráticas, institucionalizar a pesquisa, entre outras. Além disso, na década de 1970 houve estímulos para a criação de pós-graduação e capacitação dos docentes. (SCIELO, 07 de fevereiro de 2022).

Segundo o Censo da Educação Superior do ano de 2019 realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), o Brasil contava até este ano com cerca 198 universidades, sendo que dessas são 40 Instituições Federais de Educação Superior.

### **2.1 Sobre a Universidade Federal de Alagoas**

No ano de 2021 a Universidade Federal de Alagoas fez 60 anos em 25 de janeiro. Foi lá atrás, em 1961, que a maior instituição pública de ensino superior do Estado, a Ufal, teve sua história iniciada por apoio do então presidente Juscelino

Kubitschek, que atendeu a um pedido do Professor Dr. Aristóteles Calazans Simões (A.C. Simões), diretor da Faculdade de Medicina do Estado.

Em seu pedido de criação da Instituição, segundo a homenagem de 60 anos de Ufal realizada pela Instituição e divulgada em seu *site* oficial, essas foram as palavras do A.C. Simões:

Num Estado pequeno e pobre como as Alagoas, a instituição e o desenvolvimento de uma Universidade em seu seio trarão, não tenhamos dúvida, verdadeira revolução não somente sociocultural, mas, ainda, verdadeira revolução econômico-financeira. (UFAL, 2021, Online)

Nesse dia, além do presidente da República e A.C. Simões, estavam presentes, na cerimônia, Edgar Magalhães, assessor do MEC e José de Medeiros Neto, deputado federal alagoano.

Na época, A.C. Simões conseguiu reunir as 6 (seis) instituições isoladas de ensino superior. São elas as Faculdades de: Direito que foi criada em 1933, Medicina em 1951, Filosofia em 1952, Economia (1954), Engenharia (1955) e Odontologia (1957) durante o período de gestão que durou 10 anos. Cada uma dessas faculdades ficava localizada em um ponto distinto na cidade de Maceió, capital alagoana.

A formação da Universidade só foi possível, porque segundo Kunsch

A constituição da universidade brasileira foi regida pela Lei de Diretrizes e Bases, de 20 de dezembro de 1961. De acordo com esta, as universidades se constituíam pela reunião de cinco ou mais estabelecimentos de ensino superior, institutos isolados de pesquisa e unidades de aplicação e treinamento profissional, com autonomia e sob administração comum, subordinada ao conselho universitário, composto na forma dos estatutos, e presidida por um reitor. (KUNSCH, 1992, p. 34)

Embora o ensino e extensão fossem regras para todas as universidades do país, apenas em 1968, com a Lei de Reforma Universitária de (5.540/68), é que as universidades federais puderam investir em pós-graduação (KUNSCH, 1992).

No ano de 1971 até 1975, o segundo Reitor, Nabuco Lopes, deu continuidade ao processo de crescimento da Universidade buscando mais investimentos para ampliar na qualidade de serviços dos servidores por meio de cursos de especializações,

por exemplo. A Instituição passou a formar mestres e doutores. Seu crescimento abriu espaço para a contratação de mais servidores docentes e técnico-administrativos.

Entre os anos de 1975 e 1979, A terceira gestão foi do Reitor Manoel Ramalho, que teve a revista científica e cultural *Scientia ad Sapientiam* lançada em 1978. Além disso, visto que o número de estudantes na Universidade aumentou, tornou o processo seletivo mais profissional em parceria com a Fundação Carlos Chagas.

A quarta gestão foi de João Azevedo, Reitor entre os anos de 1979 e 1983. Nesse período, a União Nacional dos Estudantes estava sem uma liderança daqui do estado de Alagoas e, por se tratar de um período da ditadura, a classe estudantil estava perdendo espaço de direito em suas lutas, foi por isso que no momento da posse do futuro Reitor, os estudantes invadiram o ambiente da solenidade, que era realizada na Reitoria, atualmente Espaço cultural, para fazer um manifesto em prol dos estudantes que sofriam repressão dos militares.

Fernando Gama foi Reitor entre os anos de 1983 a 1987. A passagem dele é contada em “O livro dos 50 anos da Ufal” que foi organizado por Elcio Verçosa e Simone Cavalcante, nele é lembrado que Gama “foi um grande defensor da comunidade universitária” ele estava sempre a disposição para conversar com a comunidade estudantil e sindical que representavam os servidores técnicos e os docentes da Universidade. Essa proximidade contribuiu para trazer melhorias políticas e assistenciais. Além disso, em sua gestão a Universidade teve a estrutura física expandida.

De 1987 a 1991, a Professora Delza Gitaí foi a sexta Reitora e a primeira mulher a gerir a Universidade. Sob sua administração, que foi um marco na história da redemocratização que passava o país, ela inaugurou a atual sede da Reitoria. Fez parte de projetos marcantes como o evento de combate ao analfabetismo que ainda possuía um número grande naquele período, esse evento contou com a presença de Paulo Freire, Patrono da Educação Brasileira.

O sétimo Reitor, foi o professor Fernando Gama, novamente, porém com a diferença que ele fora eleito por voto direto (formato democrático) e não por uma indicação presidencial, como havia acontecido em sua primeira gestão durante a ditadura militar. Ele geriu a Universidade entre os anos de 1991 até 1995. Nessa segunda fase, ele iniciou um processo de revitalização da fazenda São Luiz, na cidade

de Viçosa, que é usado hoje para pesquisas agropecuária. Foi nesse mesmo período que a Universidade passou a ofertar aulas no horário.

Rogério Pinheiro teve duas gestões, sendo uma seguida da outra, nos anos de 1995 a 1999 e de 1999 até 2003. Em sua primeira gestão ajustou as reais condições da Universidade com o orçamento da Instituição. Criou o Núcleo Temático de Assistência Social (Nutas), o Núcleo de Educação Ambiental (NEA) e o Núcleo de Educação a Distância (Nead). Revitalizou a Editora Edefal que teve participação importante na primeira Bienal do Livro e da Arte em 1998. Em seu segundo mandato inaugurou o Radar Meteorológico da Ufal.

Ana Dayse Dorea foi a segunda mulher a se tornar Reitora, que permaneceu no cargo por dois mandatos seguidos entre os anos de 2003 a 2007 e de 2007 a 2011. Foi em sua gestão que a Universidade recebeu recursos federais que foram aplicados na expansão física da Universidade. Em setembro de 2006 nasceu o *Campus Arapiraca*. Posteriormente, a Universidade ingressou no Programa de apoio a planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais- Reuni, que permitiu a entrada de mais recursos que foram direcionados para construção do Campus Sertão.

De 2011 até 2015, foi a gestão do Reitor Eurico Lôbo que teve como desafio o crescimento dos demais Campi no interior do Estado. Projetos de intercâmbio também começaram a ser realizados, o setor responsável, a Assessoria Internacional da Ufal, nunca trabalhou tanto quanto naquele período, foram aproximadamente 200 estudantes encaminhados para estudar no exterior. O Hospital Universitário- HU adotou um novo processo de contratação por meio da Rede Ebserh- Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, de iniciativa pública que atua como órgão privado pertencente ao Governo Federal.

Valéria Correia foi a terceira mulher a ser Reitora da Universidade, entre os anos de 2016 até 2020. Em seu mandato inaugurou o Fórum Social Universitário e deu apoio para as entidades da sociedade civil organizada. Foi em sua gestão que nasceu a graduação de Agroecologia, criada pelo Programa Nacional de Educação na Reforma Agrária- Pronera em parceria com o Centro de Ciências Agrárias- Ceca.

A atual gestão vem sendo realizada pelo Professor Dr. Josealdo Tonholo que assumiu a administração em janeiro de 2020. O Reitor afirmou em uma entrevista com a Assessoria de Comunicação da Ufal- ASCOM a importância social, econômico e educacional que a Universidade tem: “A melhor maneira de legitimar tudo isso é aproximá-la dos mais diferentes segmentos e setores da sociedade civil local: na sua

dimensão produtivo-econômica, na sua dimensão político-partidária e na dimensão dos movimentos sociais. Nosso desafio é gigantesco, mas é também extremamente estimulante”, disse ele.

Atualmente, a Universidade conta com quatro Campi: o primeiro, A.C. Simões, no qual se encontra instalada a Instituição, que está localizada na cidade de Maceió. O segundo é o Campus Arapiraca, com sede nesta cidade, abrangendo suas unidades em Penedo e Palmeira dos Índios. O terceiro Campus do Sertão, tem sua sede em Delmiro Gouveia que se completa com a unidade em Santana do Ipanema. E, por fim, o Campus CECA, em Rio Largo e a unidade de Viçosa.

O Campus Arapiraca foi inaugurado em 16 de setembro de 2006. Atualmente, é constituído pelas cidades de Palmeira dos Índios e Penedo. Arapiraca conta com as graduações de: Administração, Arquitetura, Ciência da Computação, Ciências Biológicas, Educação Física, Enfermagem, Física, Matemática e Química.

A Unidade Educacional, Palmeira dos Índios, oferta os cursos de Serviço Social e Psicologia. Enquanto a Unidade Educacional, Penedo, apresenta os cursos de Engenharia de Pesca e Turismo. Por fim, Viçosa ficou com Medicina Veterinária e 2 cursos de pós-graduação Lato sensu de Enfermagem, Filosofia e Ciências Humanas. Atualmente, a Unidade de Viçosa não faz mais parte do Campus Arapiraca, ela foi transferida para o CECA, que é oficialmente o quarto Campus da Universidade.

Atualmente, o Campus Arapiraca possui 3 pós-graduações e 23 cursos de graduação que atendem aproximadamente 6.000 alunos, com 368 docentes e 223 técnicos-administrativos.

Com sede em Delmiro Gouveia, o Campus Sertão também é composto pela cidade de Santana do Ipanema. Sua inauguração aconteceu no dia 15 de março de 2010. Hoje, conta aproximadamente 1.899 estudantes e 34 técnicos-administrativos, 77 professores que conta com 9 graduações. Em Delmiro oferta Letras, Engenharia Civil, História, Engenharia de Produção, Geografia, Pedagogia e Licenciatura em Ciências (Biologia, Física e Química). Em Santana, são ofertados os cursos Ciências Econômicas e Ciências Contábeis.

O Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Alagoas-Ceca/Ufal foi fundado na data de 21 de maio de 1975 sob a resolução de número 05/75 do Conselho Universitário. Antes disso, houve 3 tentativas de se criar uma Escola de Agronomia. Somente neste ano é que a Unidade conseguiu manter

ativamente suas atividades. O novo local funcionava na fazenda São Luiz, no Município de Viçosa, interior de Alagoas. Em 1984, cerca de 9 anos depois, foi transferido para a Capital, Maceió – precisando mudar novamente suas instalações para outro local. Desta vez, a nova sede passou a funcionar no Campus Delza Gitaí, uma homenagem à professora Delza Leite Goes Gitaí que foi Reitora entre os anos de 1988 à 1992, no Município de Rio Largo, cidade vizinha a capital, local onde se encontra até os dias atuais.

Atualmente, a Ufal conta com cerca de 26 mil alunos matriculados nos 84 cursos de graduação, distribuídos nas 22 Unidades Acadêmicas. O número de servidores técnico-administrativos chega a um total de 1.698 e de docentes 1.394. Ainda segundo dados da Ufal, “a universidade conta com 258 grupos de pesquisas, 1.125 linhas de pesquisa e 3.646 pesquisadores entre professores, técnicos e alunos.”

A missão da Ufal é

produzir, multiplicar e recriar o saber coletivo em todas as áreas do conhecimento de forma comprometida com a ética, a justiça social, o desenvolvimento humano e o bem comum. Seu objetivo é tornar-se referência nacional nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, firmando-se como suporte de excelência para as demandas da sociedade. (UFAL, 2021, online)<sup>1</sup>

Dentro dos principais pilares de atividades da Universidade estão os órgãos que atuando em seus devidos departamentos, cada setor tem suas atribuições e responsabilidades que compõem o corpo da Instituição. Dentre esses órgãos, destacou-se a Biblioteca Central da Ufal, para analisar-se seus processos de divulgação dos serviços prestados à comunidade universitária por meio do Sistema de Bibliotecas- SiBi/Ufal.

## 2.2 Sobre as Bibliotecas da Ufal

A trajetória do Sistema de Bibliotecas da Universidade, o SiBi/Ufal, teve início com a construção do atual prédio da Biblioteca Central, no *Campus* que homenageou o primeiro Reitor da Universidade, A.C. Simões. Antes da criação do Sistema, as bibliotecas existentes surgiram pela necessidade da Universidade em ter acesso à

---

<sup>1</sup> Missão esta que só fora citada justamente para reafirmar qual é o seu principal objetivo enquanto uma instituição federal.

informação. As organizações dos acervos não eram padronizadas, possuíam baixos recursos bibliográficos, físicos e humanos, bem como, a inexistência de um vínculo administrativo, informacional ou técnico entre si.

Foi com um acervo reduzido, mas bastante necessário, pouco investimento e recurso humano, que a Biblioteca Central foi criada em 1978, no espaço físico que atualmente funciona como o Núcleo de Desenvolvimento Infantil- NDI, no Campus A.C. Simões. Nesse período, o acervo contava com 40.000 volumes, 5.400 leitores inscritos que faziam 300 empréstimos diários, atendidos por uma equipe pequena, que além da diretoria, tinham 2 operadores de fotocópia, portaria e 4 funcionários, em turnos diferentes, para atender no setor do Empréstimo.

Assim eram as bibliotecas na visão do bibliotecário Professor Antônio Lisboa Carvalho de Miranda, da UnB, em 9 e 10 de julho de 1985:

condições gerais precaríssimas; (...) quadro de pessoal limitadíssimo (...) impossibilidade de incorporação de técnicas e tecnologias mais modernas (...) em um quadro tão desolador quanto a das atuais bibliotecas da Ufal, a construção de um novo prédio se justifica como obra de vital importância para consolidação das atividades do *campus* universitário em caráter prioritário e urgente. (FOLHA SEMANAL DA UFAL, 1991, nº 169)

O Professor Miranda, como era chamado na época, foi contratado para prestar uma consultoria na qual fez análises que resultaram no diagnóstico acima apresentado.

Em 1986, 5 bibliotecários foram convocados para realizar um estudo mais aprofundado que contou, na época, com a formação de uma equipe técnica para efetuar visitas nas bibliotecas, analisando dados e consultando documentos.

O trabalho realizado consistiu de um levantamento *in locu* em cada uma das bibliotecas de contatos com funcionários e de consulta e relatórios, documentos administrativos e dados estatísticos além de bibliografia em geral." (UFAL, 1987, p. 2)

Em 1987, esse trabalho levou o grupo, que contou com o apoio das bibliotecas sediadas nos blocos das graduações, a elaborar uma proposta de implantação do Sistema de Bibliotecas da Ufal- SiBi/Ufal, cujo objetivo era a integração de suas

bibliotecas à política educacional, científica e administrativa da Universidade, servindo de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, através do desenvolvimento de serviços e produtos. No planejamento, houve a necessidade de novas contratações de bibliotecários e serviços gerais, aquisição de móveis, equipamentos dentre outros. Em dezembro foram criadas as portarias de constituição do SiBi/Ufal e a formação do órgão colegiado do SiBi/Ufal.

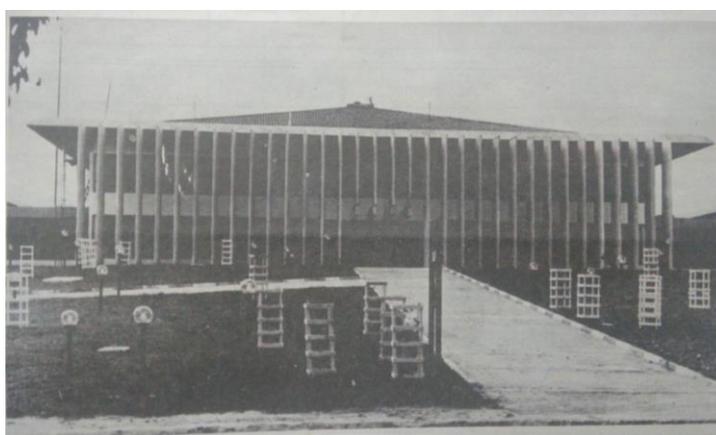
Até o mencionado ano, a Ufal possuía 15 bibliotecas sendo 10 nos blocos das graduações de: Enfermagem; Educação Física; Geociências (Geografia e Meteorologia); Arquitetura; Comunicação Social; Odontologia; Letras; Matemática; Física e Química. Uma biblioteca no museu Théo Brandão. Três bibliotecas que se encontravam nos centros: Centro de Ciências Biológicas - CCBi; Centro de Ciências da Saúde - CSAU e Centro de Tecnologia - CTEC e, por fim, a Biblioteca Central, todas em funcionamento com deficiências, no *Campus* A.C. Simões, sem a subordinação desta última, nem normas e padrões comuns e muito longe das modernas técnicas e tecnologias de organização de sistemas.

### **2.3 Sobre a Biblioteca Central da Ufal**

Apresentação da estrutura física e da estrutura administrativa, que, ao longo dos anos, passaram por algumas mudanças.

**Imagem 1** - Foto antiga da área externa do atual prédio da Biblioteca Central.

---



---

Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 2** - Foto da fachada da Biblioteca Central registrada em 2019.

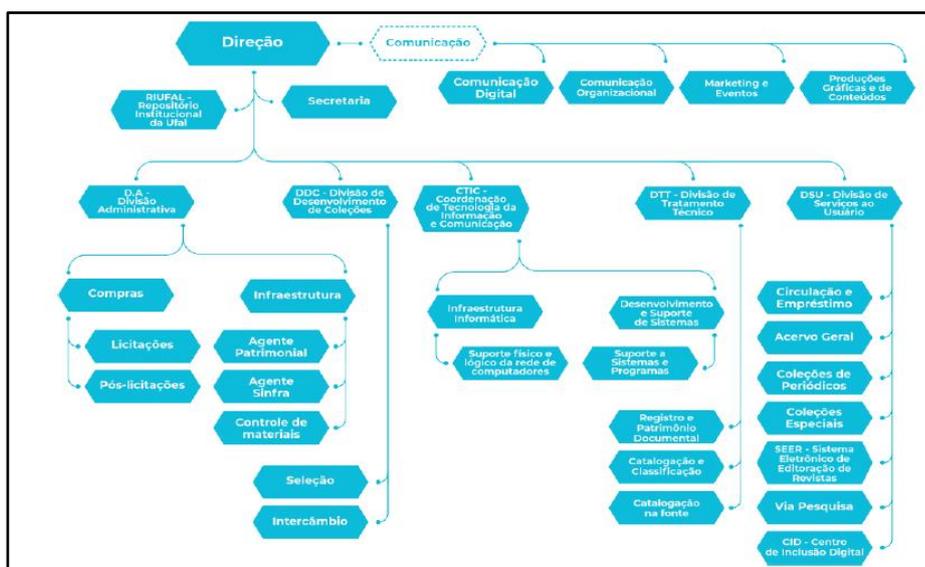


Fonte: Biblioteca Central.

Devido ao difícil acesso à planta baixa e às várias mudanças e reformas que sofreram os espaços físicos da Biblioteca Central ao longo dos anos, não foi possível expor o documento do projeto arquitetônico aqui.

A estrutura administrativa da Biblioteca Central é composta por uma Direção Geral; Divisão Administrativa- DA; Estrutura Administrativa e a Secretaria. Enquanto a área técnica é composta por Divisão de Serviço ao Usuário - DSU; Divisão de Desenvolvimento de Coleções - DDC; Divisão de Tratamento Técnico- DTT; Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação- CTIC; Coordenação de Comunicação- SIBCOM e Repositório Institucional da Ufal- RI/UFAL.

**Imagem 3** - Organograma da estrutura organizacional da Biblioteca Central.



Fonte: Site do SiBi.

A Biblioteca Central era vista apenas como mais uma biblioteca da Universidade, por não exercer funções essenciais de uma Biblioteca Central como,

por exemplo, ter responsabilidades pela comunicação do seu acervo e das demais bibliotecas condizentes com as necessidades da comunidade acadêmica. Além disso, não havia qualquer representação oficial, como um órgão colegiado, ou um comitê.

Em 1988, a Biblioteca Central integrou a rede de catalogação (registro do acervo), da qual participaram cerca de 90 instituições brasileiras, com o objetivo de garantir maior rapidez e qualidade na prestação dos serviços de consulta e empréstimo ofertados à comunidade acadêmica.

No dia 09 de novembro de 1989 nasceu o SiBi/Ufal por meio da aprovação da resolução de número 45/89 do Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas que tem por finalidade assessorar o SiBi/Ufal, em assuntos de planejamento, administração e outros de natureza técnica em geral.

Em abril de 1990, houve a inauguração do atual prédio da Biblioteca Central. Ao mesmo tempo, um curso de capacitação técnica foi ofertado para os servidores da Universidade.

(...) os projetos arquitetônicos da obra datam de 1985 e 1986. A obra, financiada com recursos do Programa MEC/BID III e apoiada pelo Centro de Desenvolvimento e Apoio Técnico da Educação (CEDATE), estendeu-se por alguns anos. Em 1990, foi inaugurado o prédio onde funciona até hoje a Biblioteca Central, com área construída de 4.800m<sup>2</sup>. Sem dúvida, isso representou uma grande conquista para a Universidade e para o SiBi/Ufal (SiBi/Ufal, 2020, Online)

Em 1991, foram criadas orientações, regras e normas para os usuários dos espaços físicos e dos serviços. Nesse mesmo período, as bibliotecas contavam com apenas 7 bibliotecários, 23 auxiliares e 1 bolsista numa época em que o fluxo de pessoas havia aumentado para 7.200 e com acervos que somados eram mais de 77 mil volumes de livros. Seus esforços trouxeram resultados dos quais podem se orgulhar, pois foi considerada a melhor biblioteca do estado de Alagoas.

Para padronizar e oferecer melhores serviços, a Universidade que antes contava com 15 bibliotecas, que aos poucos foram incorporadas à Biblioteca Central, e em 1993 o número passou para um total de 7 bibliotecas no *Campus* A.C. Simões. Pois faz parte de um dos objetivos o SiBi unir todas as bibliotecas da Universidade.

objetiva a integração de suas bibliotecas à política educacional, científica e administrativa da Universidade, servindo de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, através do

desenvolvimento de serviços e produtos de informação que atendem às exigências de relevância e rapidez. (SIBI/UFAL, 1988, p. 2)

Conforme o Artigo 2º do Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas- O SiBi/Ufal, tem por objetivo unir todas as suas bibliotecas para que por meio desta a comunidade acadêmica venha ter acesso a produtos e serviços de informação.

#### **2.4 Antes da reforma da Biblioteca Central**

Nas imagens abaixo, foram apresentadas as necessidades de se realizar uma reforma no atual prédio da Biblioteca Central.

**Imagem 4** - Até 2004 a Biblioteca Central tinha o teto escuro com baixa luminosidade. Além disso, possuía pequenas aberturas que permitiam a queda de sujeira, algo que potencializava num desgaste maior dos livros.

---



---

Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 5** - Os setores possuíam um mau aproveitamento dos espaços físicos.



Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 6** - O Sistema Pergamum ainda não havia sido instalado, por isso, o processo de busca por livros eram feitos de forma manual.

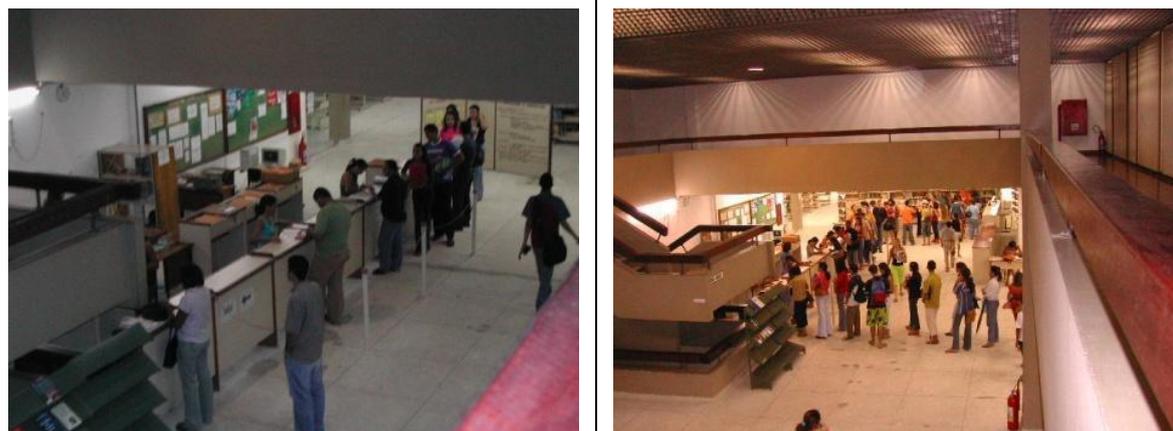
**Imagem 7** - Local onde as fichas de empréstimo de livros eram armazenadas.



**Imagem 8** - setor onde eram realizados os empréstimos

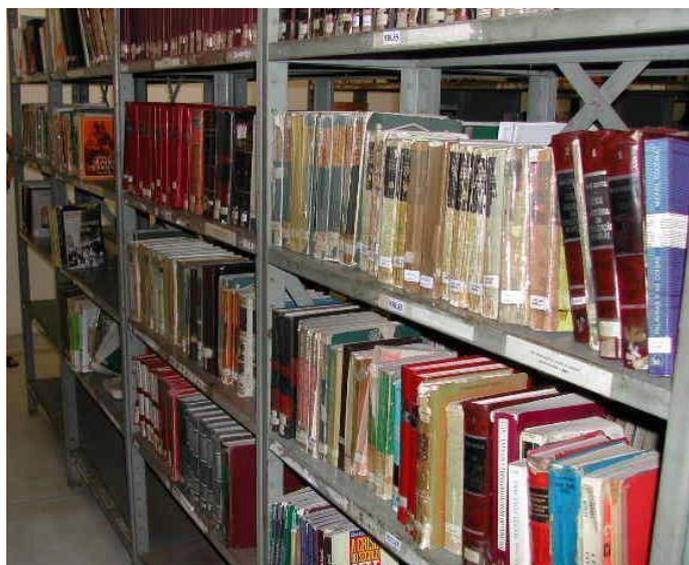


**Imagem 9** - Devido a esta condição de uso das fichas, era comum haver filas grandes, o que levava os atendimentos a serem mais lentos.



Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 10** - Os livros ficavam dispostos em estantes enferrujadas, isso contribuía no desgaste do acervo.



Fonte: Biblioteca Central.

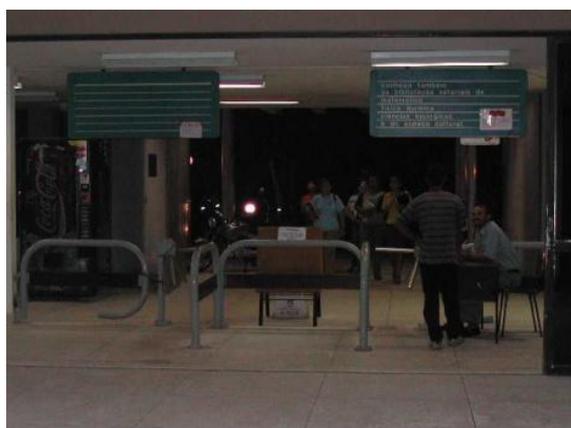
**Imagem 11** - as cabines e cadeiras precisaram ser substituídas por outras de maior qualidade e conforto.



Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 12** - a entrada principal não possuía sensores de alarme. Este equipamento impede que os materiais do acervo sejam levados sem autorização.

**Imagem 13** - a fachada era pouco iluminada e sua pintura estava envelhecida desgastada pelo tempo.



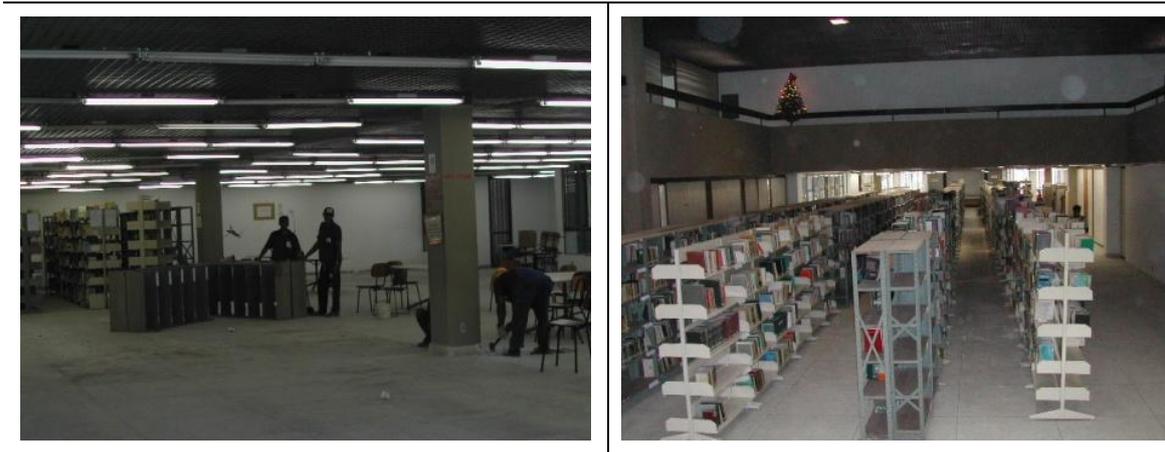
Fonte: Biblioteca Central.

## 2.5 Durante a reforma da Biblioteca Central ocorrida nos anos de 2004 e 2005

Entre os anos de 2004 e 2005, a Biblioteca Central da Ufal precisou passar por reformas. Todos os colaboradores, antigos e recém-chegados contribuíram na limpeza, organização e reparos de todos os livros e equipamentos.

**Imagem 14** - reforma em andamento.

**Imagem 15** - durante o processo da reforma, os livros foram limpos e reparados, muitos até restaurados.



Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 16** - processo de higienização e reparo dos materiais do acervo durante a reforma. A iniciativa contou com o apoio de todas as equipes de colaboradores da BC.



Fonte: Biblioteca Central.

## 2.6 Depois da reforma da Biblioteca Central

Em 2005, o prédio da atual Biblioteca Central foi entregue. Todos os 3 pavimentos passaram por este processo de mudanças que resultaram em um novo layout. No primeiro andar estão localizados os departamentos administrativos e técnicos. No térreo, estão as áreas de maior acesso dos estudantes, como acervos físicos, um amplo *Hall* que pode ser utilizado para exposições, que é composto também por uma área social. Por fim, no subsolo que reserva uma área voltada para eventos acadêmicos com um auditório que comporta 88 lugares, um miniauditório com espaço para 50 lugares e uma sala de aula que cabem 25 lugares.

Ainda no mesmo ano, o quadro de colaboradores aumentou para 16 bibliotecários, 18 auxiliares e 30 bolsistas. Para atender a um público de 170.000 usuários ao ano, pertencentes a comunidade acadêmica, que tinham acesso ao acervo com mais de 100.000 volumes de livros impressos.

**Imagem 17** - em 2005, o prédio da Biblioteca Central foi entregue com o piso novo e adequado ao ambiente. O teto recebeu uma cobertura e maior iluminação.

---



---

Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 18** - foto da fachada de 2005, após passar por uma transformação, recebeu novas luminárias e pinturas.

---



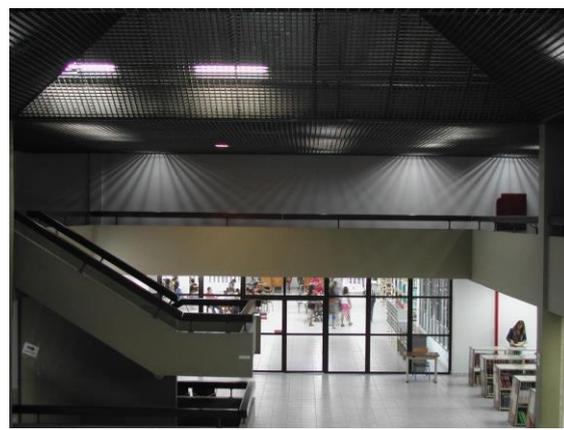
---

Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 19** - em 2005, com a entrega do prédio, a Biblioteca precisou voltar a funcionar.



**Imagem 20** - registro de como ficou a biblioteca depois da reforma.



Fonte: Biblioteca Central.

Em 2006, houve o evento “I Seminário Interno: Conhecendo e Entendendo o Sistema de Bibliotecas/Ufal”, que foi o primeiro encontro entre todos os servidores das bibliotecas da Ufal para realizar um treinamento.

**Imagem 21** - primeiro Seminário para integrar todas as bibliotecas em um só sistema para formar o que se conhece hoje, o Sistema de Bibliotecas (SiBi/Ufal)



Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 22** - a atual diretora do Sistema de Bibliotecas da Ufal. Cristiane Estevão, que, nesta foto, estava em sua primeira gestão apresentando o evento aos servidores.



Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 23** - equipe responsável por apresentar os conteúdos do evento.

**Imagem 24** - O Evento contou com a presença de todos os colaboradores de todas as bibliotecas do Sistema da Ufal.



Fonte: Biblioteca Central.

Nesse mesmo ano, houve a inauguração oficial do prédio da Biblioteca Central que teve a participação da, então, Reitora Professora Ana Dayse Rezende e seu Vice-Reitor Professor Eurico Lobo, a Diretora Cristiane Estevão e demais servidores.

**Imagem 25** - Evento da inauguração oficial do prédio da Biblioteca Central.

**Imagem 26** - da esquerda para a direita, estão Diretora Cristiane Estevão (ao microfone), Reitora Professora Ana Dayse Rezende (terceira) e seu Vice-Reitor Professor Eurico Lobo (ao meio) e demais servidores.



Fonte: Biblioteca Central.

Em 2007 houve o treinamento e a implantação do Sistema Pergamum, um sistema de funcionalidade online que integra todas as bibliotecas do SiBi/Ufal. Por meio dele a comunidade acadêmica tem o livre acesso a consulta dos acervos de todas as bibliotecas do SiBi, um processo que até o ano anterior funcionava manualmente com o uso de um sistema de fichas impressas em papel.

**Imagem 27** - registro do primeiro treinamento para implantação do Sistema Pergamum que foi realizado em 2007. Os servidores participaram de um curso que os orientou quanto ao uso do novo Sistema.



Fonte: Biblioteca Central.

A seguir, foram listadas todas as bibliotecas do SiBi/Ufal que estão distribuídas nos 4 Campi da Universidade. No Campus A.C. Simões estão localizadas a Biblioteca Central; a Biblioteca Setorial Espaço Cultural; a Biblioteca Setorial Museu

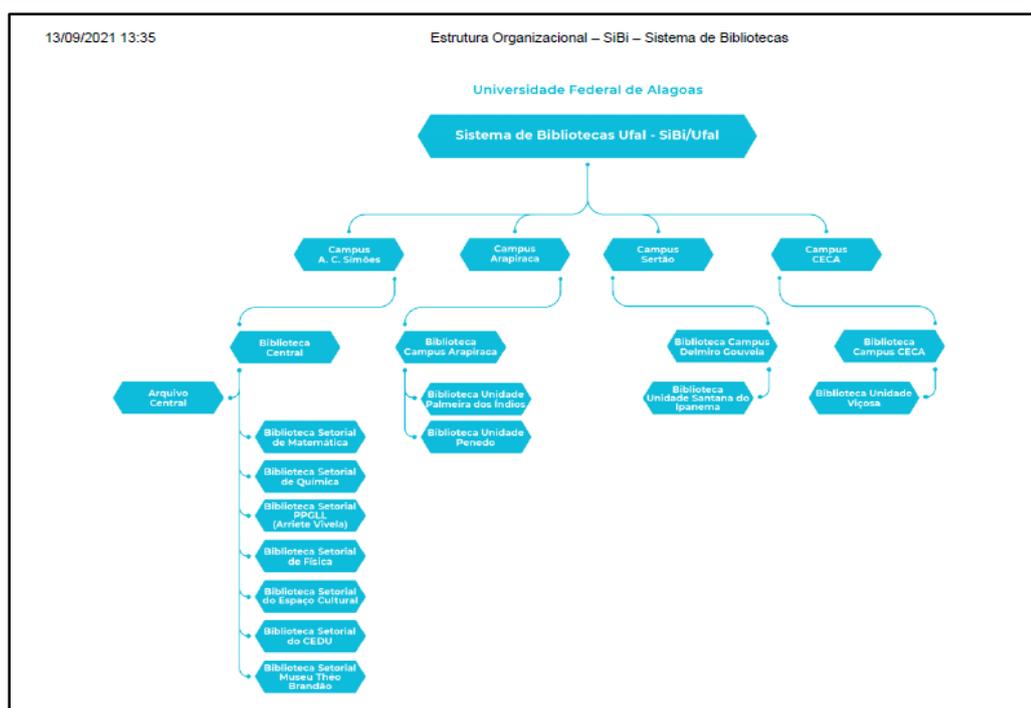
Théo Brandão- MTB; as Bibliotecas Setoriais de Física, Química e Matemática; a Biblioteca Setorial Arriete Vilela, da FALE e Biblioteca Setorial do CEDU. Nos Campus Arapiraca encontram- se a Biblioteca Campus Arapiraca- BCA, a Biblioteca da Unidade de Palmeira dos Índios e a Biblioteca da Unidade de Penedo. No Campus Sertão, estão a Biblioteca Delmiro Gouveia - BCDG e a Biblioteca da Unidade de Santana do Ipanema. Por fim, no Campus CECA estão a Biblioteca Campus CECA e a Biblioteca Unidade de Viçosa. É importante ressaltar que todas, atualmente, apresentam um acervo tanto impresso, quanto digital.

<b>CAMPUS</b>	<b>NOME DAS BIBLIOTECAS DO SIBI</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>A.C. Simões</b>	Biblioteca Central	Foi inaugurada em 04 de abril de 1990.
	Biblioteca Setorial Espaço Cultural	Localizada atualmente onde funcionava a Antiga Reitoria.
	Biblioteca Setorial Museu Théo Brandão- MTB	Entre os anos de 2012 e 2015 sofreu um processo de mudanças nas suas instalações que resultaram na catalogação física e digital.
	As Bibliotecas Setoriais de Física, Química e Matemática	Todas passaram por um processo de revitalização no ano de 2017, algo que contribuiu para atualizar e melhorar as condições de armazenamento e catalogação dos acervos.
	A Biblioteca Setorial Arriete Vilela, da FALE	O nome é uma homenagem à escritora alagoana. A biblioteca atende às demandas dos cursos de Graduação e Pós-Graduação em Línguas.
	Biblioteca Setorial do CEDU	Fundada em 2018, está localizada no espaço térreo do prédio do curso de Serviço Social. A biblioteca conta com um acervo especializado na área de educação que atende às necessidades de informação dos cursos de Graduação e Pós-Graduação em Educação.
<b>Arapiraca</b>	Biblioteca <i>Campus</i> Arapiraca- BCA	Teve sua inauguração em 24 de janeiro de 2007. Seu acervo traz conteúdos informacionais que auxiliam tanto graduandos quanto pós-graduandos.
	Biblioteca da Unidade de Palmeira dos Índios	Teve suas atividades iniciadas em 2007 com um acervo completo por livros, periódicos, TCCs, entre

		outros materiais que atende aos cursos desta Unidade.
	Biblioteca da Unidade de Penedo	Foi fundada no início de 2007. Apresenta materiais para as graduações e pós-graduações.
<b>Sertão</b>	Biblioteca <i>Campus</i> Delmiro Gouveia - BCDG	Foi fundada em 2010. Possui espaços de estudos convidativos que garantem aos estudantes maior acesso ao acervo.
	Biblioteca da Unidade de Santana do Ipanema	Foi fundada em 2010, com um acervo conservado e atualizado, conta com uma boa variedade de materiais que atendem as graduações.
<b>CECA</b>	Biblioteca <i>Campus</i> CECA	Está localizada na cidade de Rio Largo. Tem um vasto acervo que está disponibilizado para todos os estudantes do <i>campus</i> que têm à disposição um ambiente físico para estudos.
	Biblioteca Unidade de Viçosa	Teve sua inauguração em 2007. Apresenta um acervo que disponibiliza materiais informacionais às graduações dessa Unidade.

Fonte: Biblioteca Central.

**Imagem 28** - organograma da estrutura das bibliotecas do Sistema.



Fonte: Site do SiBi.

### 3 NÃO SÓ DE LIVROS SE COMPÕE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA FEDERAL: POR QUE ESTAR PRESENTE NA INTERNET É TÃO IMPORTANTE?

Mesmo antes da Pandemia, apesar da Biblioteca Central ofertar 18 tipos de serviços, já se notava um distanciamento entre a Biblioteca e os estudantes. Algo que só foi possível mensurar a partir das observações nos números das frequências de uso de cada serviço que estavam abaixo do esperado.

De acordo com os dados do Pergamum, um total de 78.217 estudantes realizaram empréstimos de livros, uma vez que este número inclui, também, empréstimos de até 3 vezes o mesmo material feitos pelo mesmo estudante. Esse foi o serviço mais acessado pelos estudantes, servindo, assim, como referência. Com base nesse número foi avaliada a frequência de uso dos demais serviços. E mesmo cada serviços possuindo uma agenda de funcionalidade própria, ainda assim era visível a baixa procura por esses outros serviços.

**Imagem 29** - número total de empréstimos realizados em 2019.

		Devolução	Empréstimo	Renovação	
1-Biblioteca Central	1 - Aluno	01 - JAN	7094	6494	2802
		02 - FEV	7816	8111	6984
		03 - MAR	7599	6932	7112
		04 - ABR	7757	5346	5369
		05 - MAI	5953	10337	2009
		06 - JUN	7921	7193	41
		07 - JUL	10358	9409	61
		08 - AGO	6648	4162	29
		09 - SET	4420	5382	21
		10 - OUT	6072	8262	43
		11 - NOV	7804	6589	41
		<b>Total</b>		79442	78217

Fonte: Site Biblioteca Central da Ufal.

**Imagem 30** - estatística do acervo online do Sistema de Biblioteca da Ufal e da Biblioteca Central

Unidade de informação	Tipo de material	Titulos	Exemplares	Exemplar adicional
<b>-1 - MATERIAIS ONLINE</b>				
	1 - Livros	301	0	0
	7 - TCC - Graduação	1	0	0
	98 - E-book	11032	0	0
<b>Total / MATERIAIS ONLINE:</b>		<b>11334</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>1 - Biblioteca Central</b>				
	1 - Livros	29039	114155	1903
	4 - Artigos	2039	0	0
	6 - Dissertações	1610	1620	0
	7 - TCC - Graduação	4824	4825	1
	9 - Teses	183	183	0
	10 - TCCP - Pós-Graduação	114	114	0
	15 - Periódicos	3706	114368	9
	18 - DVD	36	100	2
	22 - Gravação de Video	74	83	0
	24 - CD-ROM	9	24	0
	97 - Braille	50	155	10
	98 - E-book	1	0	0
	99 - Pré - catalogação	2631	3467	0
<b>Total / Biblioteca Central:</b>		<b>44316</b>	<b>239094</b>	<b>1925</b>

Fonte: Site Biblioteca Central da Ufal.

### 3.1 Hipóteses levantadas

Diante deste cenário levantou-se a hipótese de que a baixa nos números da procura e uso da maioria desses serviços disponíveis, se davam por conta da falta de conhecimento dos estudantes, consequência de uma comunicação falha entre a Biblioteca Central e os estudantes.

Com o intuito de solucionar esse problema, melhorar a comunicação e interação entre ambos, buscou-se formas de estudar a maneira com a qual eram realizadas as divulgações dos serviços da Biblioteca Central, e, assim, esses mesmos serviços pudessem ser direcionados para os graduandos do *Campus A.C. Simões*.

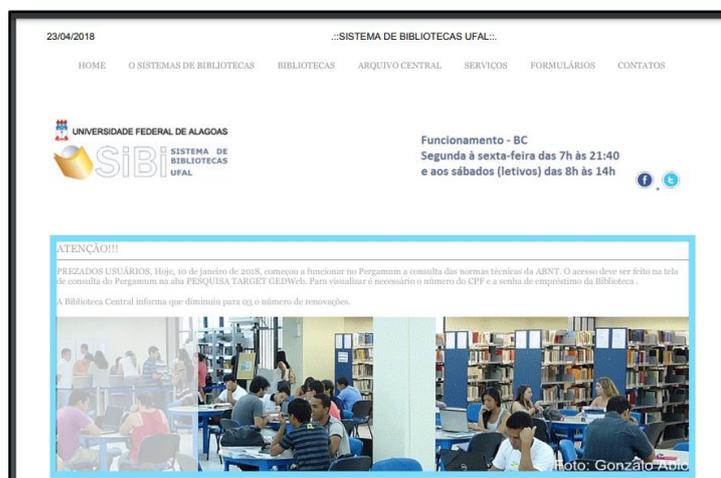
A equipe de comunicação da Biblioteca Central era composta pela autora, que foi estagiária entre os anos de 2017 até 2019 na função de assessora de comunicação e por uma servidora, que é formada em Comunicação Social- Relações Públicas pela Ufal, que durante este período, foi a supervisora da autora.

Duas soluções foram apresentadas pela equipe de comunicação para a diretoria do SiBi, composta pela Cristiane Estevão e Jucemar Pacheco: a primeira seria criar um novo site e, posteriormente, ir acrescentando todas as informações

necessárias da Biblioteca Central e demais bibliotecas do Sistema. A segunda seria buscar formas de levar ao conhecimento dos estudantes a existência do novo *site* e usar esta segunda ideia para aproximar a Biblioteca dos graduandos.

O primeiro passo para melhorar esta comunicação foi dar início aos estudos e planejamento na atualização do layout do portal que era em formato antigo, pois além de não ser nada atraente aos olhos dos visitantes da página online, ainda tornava difícil o acesso dos estudantes às informações. Por isso, foi preciso tornar o portal mais intuitivo e de fácil uso, onde o encontro de todas as informações necessárias sobre os serviços da biblioteca pudesse ser simples, diretos e objetivos. Abaixo estão três imagens do antigo portal do Sistema de Bibliotecas da Ufal, que não está mais disponível na internet.

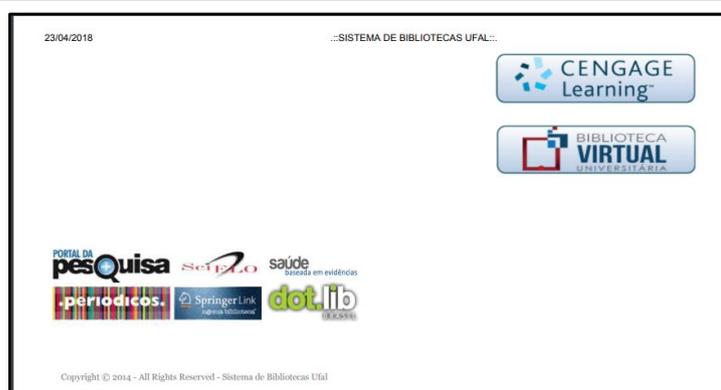
**Imagem 31** - Print 1 do antigo portal do SiBi/Ufal. Esta é a área principal do site, também chamada de página Home.



**Imagem 32** - No Print 2 continuação da página *Home* que apresentavam os links mais usados do site: Consulta ao Acervo e Pagamento de Multas.



**Imagem 33** - No print 3 era a terceira continuação da página *Home*. outros links foram acrescidos, mas com baixo acesso: BVU e Cengage Learning.



Fonte: antigo site do SiBi.

O processo de construção do atual portal se deu por meio de etapas muito importantes a serem seguidas, a partir de análises nos processos comunicacionais da circulação das informações da Biblioteca Central.

Inicialmente, observou-se os pontos negativos como tamanhos das letras e combinações das cores. *Links* do Facebook e Twitter, que estavam inativos e ainda apresentavam *bug* (erro no sistema), esses tipos de defeitos nos botões quebrados (que não levavam para outra página) estavam presentes em mais outros *links*. As principais informações e avisos urgentes estavam sem destaques, utilizavam termos técnicos e complexos nas descrições dos serviços que dificultavam no entendimento, enfim faltava organização das informações de forma geral. Essa análise inicial contribuiu na elaboração de um roteiro de perguntas cujas respostas encontrou-se nas etapas seguintes do processo.

O passo dois foi buscar inspirações para o layout estudando os pontos considerados pela equipe de comunicação da BC, positivos, a partir das observações nos portais e *sites* de outras universidades, bibliotecas universitárias e bibliotecas públicas. Esses portais e *sites* só foram escolhidos por se aproximarem do formato da Biblioteca Central da Ufal que é uma biblioteca universitária. Foram escolhidos 32 *sites* e portais, dos quais 7 foram selecionados e em seguida analisados. Nas observações buscou-se destacar pontos importantes para servir como apoio na construção do novo portal.

Na etapa 3 desse processo, foi feita uma análise profunda no *menu* (área comum nos *sites* que geralmente está disposto em formato de botões enfileirados que levam para outras páginas), exemplo na imagem abaixo.

**Imagem 34** - Print do menu do antigo portal do Sistema de Bibliotecas da Ufal.



Fonte: antigo site do SiBi.

Cada conteúdo presente no antigo portal foi reaproveitado. Tudo foi feito com muito cuidado, pois a principal preocupação era: será que os usuários vão entender o novo portal com facilidade? Tudo foi pensado e planejado a partir do ponto de vista dos estudantes que representavam maioria no acesso ao antigo portal. Essa estratégia de pensar no consumidor é conhecida atualmente como *UX Design*, uma metodologia de trabalho da área de *Web Design* que se baseia na experiência e comportamento do consumidor. Entender como os estudantes costumavam fazer uso do portal SiBi era mais importante, que deixá-lo visualmente bonito, pois o essencial era fazer com que os conteúdos importantes chegassem ao conhecimento dos estudantes e esses pudessem fazer uso de todos os serviços disponibilizados pela Biblioteca Central.

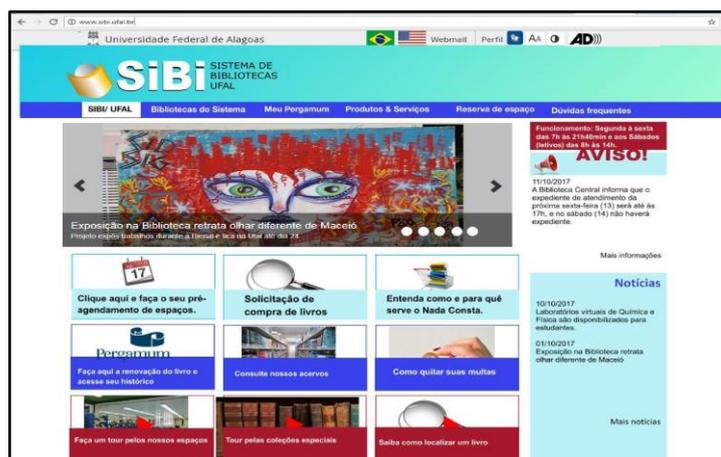
Antes de avançar, foi necessária uma conversa com todos os responsáveis das bibliotecas do Sistema para se conhecer a fundo como funcionava cada uma delas. Conforme imaginado, notou-se que todas tinham suas singularidades de prestar serviços à comunidade acadêmica. Entender o mundo *offline* mostrou o quanto era

extremamente necessário criar um Portal que atendesse a todas as bibliotecas do Sistema da Ufal.

O passo 4 foi levar todas essas informações para a equipe de Tecnologia da Informação pertencente à Biblioteca Central, que acompanhava este trabalho desde início, no qual foram feitas várias orientações a respeito dos conteúdos do novo portal. Entre essas orientações, o que colocou a equipe diante de um impasse. O Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI, órgão da Ufal responsável por tudo que se refere à tecnologia, apenas tinha disponíveis modelos de *sites* que não poderiam atender as principais prioridades dos serviços prestados pelo SiBi.

Por isso, chegou-se à conclusão de que, por se tratar de um órgão que possui suas particularidades que vão desde ofertas diretas de serviços para a comunidade acadêmica, até abrangência nas informações de todas as bibliotecas dos 4 *Campi* da Universidade, seria necessário criar um layout diferente que atendesse as necessidades do SiBi, que tinha por objetivo a maior aproximação da comunidade acadêmica através do uso de todos os serviços da Biblioteca.

**Imagem 35** - *Print 1* do layout desenvolvido pela equipe de comunicação.



**Imagem 36** - *Print 2* da continuação do layout com os demais links que levam a outros sites.



realizada, deu-se início ao plano de ação, que seria a construção do novo portal. Foi recriada a apresentação do desenho do novo portal do SiBi/Ufal para ser apresentado para a diretoria do SiBi e posteriormente, ao Conselho de Curadores da Ufal.

**Imagem 38** - *Print 1* da apresentação do desenho do novo portal do SiBi/Ufal.



Fonte: equipe de comunicação da Biblioteca Central.

**Imagem 39** - *Print 2* continuação da apresentação.



Fonte: equipe de comunicação da Biblioteca Central.

No meio do processo de criação do novo portal do SiBi/Ufal, em 2019, mais um colaborador foi convidado para vir fazer parte da equipe de comunicação - Com formação superior em biblioteconomia pela Ufal, mestrado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco e com bastante experiências em produção de imagens e facilidade com fotografia. Com a chegada do novo integrante, ele aceitou o desafio de recriar o novo logo para simbolizar o Sistema de Bibliotecas.

Em 2021, ambos servidores - técnicos da Ufal, que, atualmente, formam a equipe de comunicação, fazem parte da Coordenação de Comunicação- SIBCOM da Biblioteca Central. Na época, a BC não tinha uma estrutura voltada só para a sua comunicação, pois se encontrava em processo de constituição.

**Imagem 40** - o logo antigo do Sistema de Bibliotecas.



Fonte: antigo site do SiBi/Ufal.

**Imagem 41** - o atual logo do Sistema de Bibliotecas.

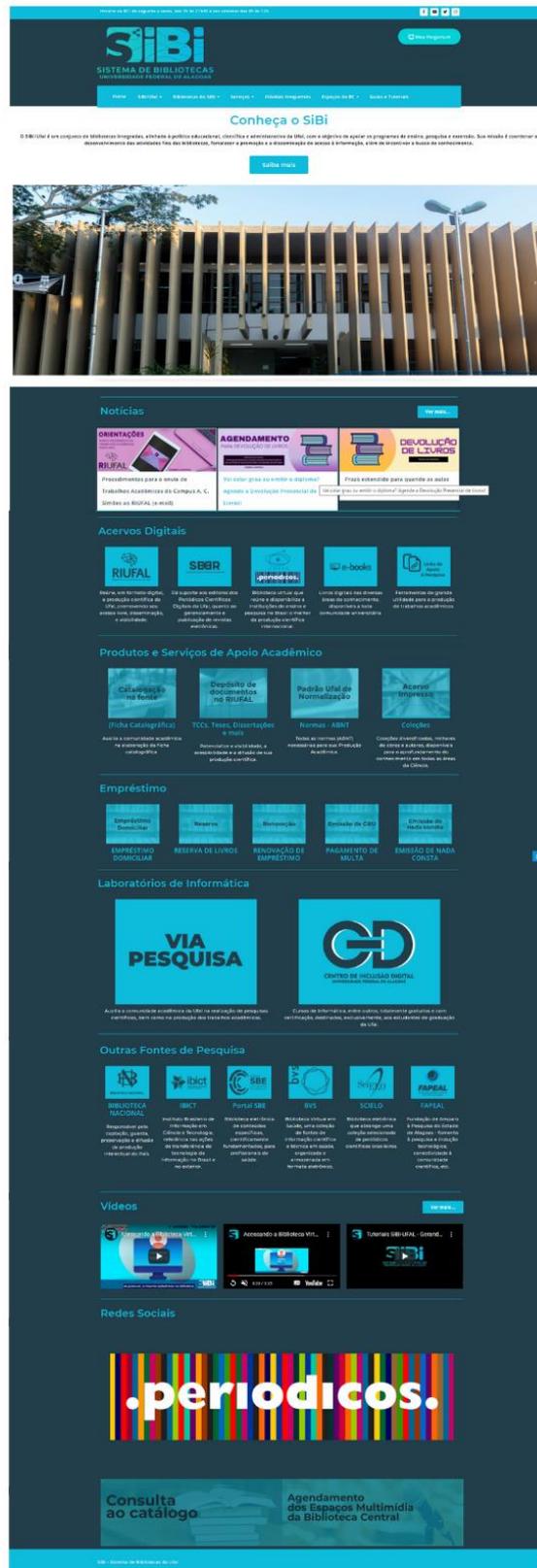


Fonte: atual site do SiBi/Ufal.

A nova marca, que foi inaugurada na rede social Instagram em 03 de abril de 2019, representou os processos de mudanças e transformações pelas quais passou o SiBi. A tipografia (fonte das letras) mudou para Montserrat. Suas cores, em tons de verde e azul, bem como suas ondulações representam as belezas dos rios, lagos e mares do estado de Alagoas. O símbolo de compartilhamento universal, próximo a letra S, significa a conexão que as bibliotecas do Sistema têm como objetivo de levar o conhecimento a seus leitores. Por isso, seu slogan é: “O SiBi Ufal conecta você!”.

Foi com base nas cores da nova marca que todo o layout do novo portal do SiBi foi desenvolvido. Após dois anos de pesquisas, estudos, análises e apresentações, em dezembro de 2019, o novo portal SiBi/Ufal foi lançado. Abaixo, *print* do novo portal do SiBi.

**Imagem 42** - *Print* 1 do atual portal oficial do SiBi/Ufal



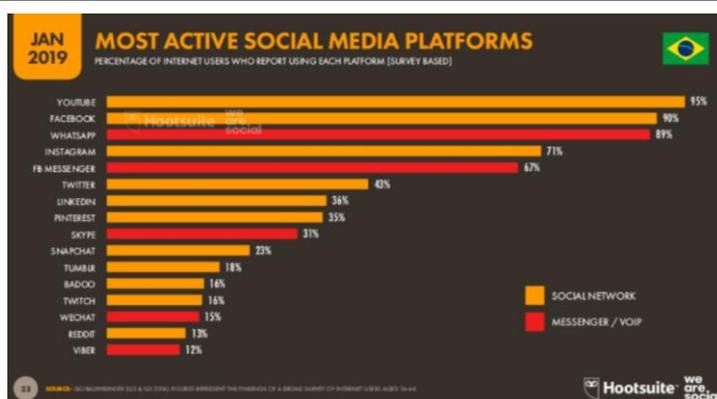
Fonte: portal oficial do SiBi/Ufal.

Antes mesmo que o novo portal pudesse ficar pronto, foi pensada como seria a divulgação dessa novidade para a comunidade acadêmica. Por isso, em paralelo à construção do novo portal do SiBi, o próximo passo seria: como fazer essa novidade chegar até os estudantes. A resposta estava em divulgar o novo portal em um local onde a maioria dos estudantes estavam presentes.

Levantou-se mais uma hipótese, identificar onde a presença dos estudantes era maior na internet. Concluiu-se esse pensamento pelo fato de a maioria dos estudantes que frequentavam os espaços físicos da Biblioteca Central, fazerem uso de seus smartphones, dispositivos móveis com acesso à internet.

Como na internet existem diversas formas de disseminar informações, decidiu-se analisar algumas pesquisas que comprovassem quais os meios de comunicação estavam na lista de redes sociais mais utilizadas no ano de 2019. Nesse período, as redes sociais que estavam na lista das 10 mais famosas eram *Facebook* na segunda posição e *Instagram*, na quarta.

**Imagem 43** - lista das redes sociais mais usadas no ano de 2019.



Fonte: relatório Digital in 2019, feito pela We Are Social em parceria com a Hootsuite.

Para facilitar no levantamento da resposta da hipótese, também foi analisada a fanpage (página) oficial da Ufal, presente no *Instagram*, a Ufal Oficial, que demonstrava ter bastante acesso pelos estudantes da Universidade. Além disso, observou-se a livre circulação das informações da Universidade que estavam mais democráticas.

Fazer essas análises contribuiu para facilitar na identificação do melhor meio para se divulgar todos os serviços da Biblioteca que estavam à disposição da comunidade acadêmica da Universidade.

### **3.2 Metodologia de pesquisa quantitativa por amostragem**

Para desenvolver as perguntas do primeiro questionário, foram realizadas algumas perguntas informais. Desse modo, deu-se início ao processo de desenvolvimento do questionário com base no que a Biblioteca Central apresentava como serviços, a partir de conversas com servidores da Biblioteca e com os graduandos que circulavam nos espaços físicos da BC.

Posteriormente a essas conversas, foram definidos os públicos a serem entrevistados. Inicialmente, pensou-se em aplicar a pesquisa a toda a comunidade acadêmica composta por graduandos, professores, pós-graduandos de mestrado e doutorado e servidores. No entanto, embora esses sejam públicos importantíssimos na pesquisa, foi necessário diminuir o número de públicos, uma vez que os graduandos representavam maioria em números de empréstimos de livros. Além disso, com base em conversas informais, observou-se que as pessoas que mais desconheciam os serviços da Biblioteca Central eram os graduandos. Por isso, a pesquisa inicialmente focou apenas neste grupo: os graduandos.

Após um planejamento e elaboração do questionário, notou-se a necessidade de aplicar uma pesquisa teste, para que fossem identificados possíveis pontos incongruentes. Participaram da pesquisa apenas 5 pessoas, todas faziam parte da comunidade acadêmica da Universidade, sendo 4 graduandos e uma servidora técnica.

### **3.3 Problemas na pesquisa**

No processo de aplicação foram identificadas algumas falhas. Por isso, foi preciso que o questionário passasse por correções a fim de melhorar sua compreensão. Além disso, novas perguntas foram inseridas.

Para o questionário ter um alcance maior de respondentes, foi solicitado o apoio da Propep, Pró- Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Ufal, que disponibilizou uma lista de e-mails de graduandos da Universidade. Esta lista foi disponibilizada antes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que foi criada, aprovada e entrou em vigor no ano seguinte, em 2020.

Desenvolveu-se uma pesquisa por amostra para analisar os dados. Uma média de 11.337,08 empréstimos foram realizados por estudantes, que podiam realizar até 3 vezes empréstimos do mesmo livro, na Biblioteca Central, em 2018. Esse número foi fornecido pela responsável do setor de Divisão de Serviços ao Usuário da

Biblioteca Central. A partir dessa média, selecionou-se uma quantidade de pouco mais de 1% desse número, mais precisamente 140 pessoas responderam o questionário.

<b>Estatística de uso do acervo no ano de 2018: Devolução e consulta de livro na biblioteca</b>				
Meses	Períodos do dia			
	Manhã	Tarde	Noite	Total no mês
Janeiro	2.965	3.000	1.950	7.915
Fevereiro	2.729	3.945	3.154	9.828
Março	5.311	7.141	5.702	18.154
Abril	4.078	5.253	4.808	14.139
Mai	4.713	6.193	4.918	15.824
Junho	2.378	2.994	1.166	6.538
Julho	884	713	874	2.471
Agosto	5.013	5.317	4.709	15.039
Setembro	4.647	4.681	4.005	13.333
Outubro	4.395	5.823	4.316	14.534
Novembro	2.597	3.193	1.829	7.619
Dezembro	3.505	3.939	3.207	10.651
Total→				136.045
Média mensal de 2018→				11.337,08
1% de 11.337,083→				113,37
Previsão para o número de respondentes				113 pessoas por mês

Fonte: Biblioteca Central da Ufal.

Além do apoio da Propep, o questionário foi divulgado em grupos do *Facebook* e *WhatsApp*, nos quais estiveram presentes graduandos da Universidade, a partir do compartilhamento de um *link* que dava acesso ao formulário das perguntas online criada no *Google* Formulário, uma ferramenta de acesso gratuito para quem possui cadastro no *Gmail*.

### 3.4 Coleta de dados

Nessa fase de coleta de dados, julho de 2019, eu já havia sido desligada, pois o contrato de estágio pelas regras da Universidade é de apenas dois anos e a Biblioteca Central não poderia renovar por mais um período. Por isso, com o apoio e permissão da diretoria, fui autorizada a dar continuidade ao processo da pesquisa para posterior aplicação dessas informações neste Trabalho de Conclusão de Curso-TCC.

Nem todos que participaram da pesquisa conseguiram chegar até o final. Pois, de forma proposital, foram criados filtros dentro do questionário para que só pudessem chegar até a etapa final apenas o público de interesse: graduandos, do *Campus* A.C. Simões, que fizessem uso de pelo menos um serviço da Biblioteca Central, que utilizassem *smartphone* e que tivessem acesso a rede social *Instagram*.

O objetivo foi medir os níveis de conhecimento dos serviços da Biblioteca Central e se haviam pessoas suficiente para consumir os conteúdos da Biblioteca na rede social *Instagram*. É importante ressaltar que não há preocupação quanto ao número de seguidores na rede social *Instagram*, mas, sim, em saber até que ponto seria necessário ou não divulgar os serviços da BC nessa rede social -uma vez que está descrito em sua Missão, exposta no portal do SiBi, que é

Promover o acesso e incentivar a busca do conhecimento, o uso e a geração da informação oferecendo um suporte informacional de excelência em conformidade com as inovações científicas, tecnológicas, sociais e culturais, tendo em vista a produção, multiplicação e recriação do saber coletivo em todas as áreas de Ensino, Pesquisa e Extensão. (SiBi/ Ufal, 2021, Online)

E como “suporte informacional” entende-se não apenas o Sistema de Bibliotecas da Ufal em si, mas, também, tudo o que se refere às bibliotecas.

### 3.5 Começo da Pandemia

Chega o ano de 2020, e com ele a Pandemia do Covid-19 que afetou direta e indiretamente vários segmentos do Brasil como saúde, educação, economia (comércio, indústria, serviço entre outros). Empresas e trabalhadores, que realizavam suas atividades de forma presencial, se viram prejudicados. No primeiro momento, por haver poucos estudos sobre os comportamentos do vírus, a solução foi desacelerar e até paralisar a funcionalidade de muitas dessas atividades, por se tratar, segundo a Organização Mundial da Saúde- OMS, de um agente contaminante de nível alto pela facilidade e velocidade rápida na transmissão.

Embora, num país cuja economia já não ia tão bem, tomar a decisão de diminuir a velocidade da produção foi, naquele momento, a melhor ação de medida protetiva para que o índice de contágio pudesse ser menor em relação aos outros países, mesmo sabendo que com todo esse contexto pandêmico a situação tinha uma grande chance de piorar, algo que não demorou muito para se confirmar nos meses seguintes ao início da Pandemia. Diante de toda a situação, o mais importante era preservar as vidas das pessoas e em paralelo a isso pensar em alternativas que pudessem diminuir os impactos financeiros, psicológicos, físicos, enfim priorizar o que era considerado mais urgente.

Como previsto, um seguimento foi atingindo o outro e assim sucessivamente, como uma alusão a reação em cadeia, a educação do país logo foi prejudicada. A grande maioria das instituições municipais, estaduais, federais e de iniciativas privadas tiveram que buscar soluções para não haver atrasos nos calendários educacionais e, assim, seus alunos não fossem prejudicados.

A exemplo da Universidade Federal de Alagoas, que precisou fechar suas portas temporariamente e reavaliar o que poderia ser feito durante a Pandemia. Por isso, as aulas presenciais foram suspensas, *a priori*, e alguns meses depois passou a ser à distância. De acordo com a nota da Universidade, do dia 06 de janeiro de 2021, a volta às aulas seriam para retomar os calendários do primeiro e segundo semestre do ano de 2020, que se encontravam, naquele momento, em atraso.

Uma vez estabelecido o novo formato de ensino à distância, os demais órgãos da Universidade também teriam que buscar alternativas de continuar suas atividades de maneira a evitar a disseminação do vírus, para seguir as normas de proteção à saúde determinada primeiramente pela Organização Mundial da Saúde e acatada posteriormente pelo Brasil através dos Ministérios da Saúde e Educação.

Dentre os órgãos da Universidade está o Sistema de Bibliotecas- SiBi que também teve que rever suas formas de prestar os serviços. Por isso, alocou seus servidores para trabalhos remotos (realização de atividades remuneradas em domicílio), bem como acelerou o processo de automatização de alguns serviços que já vinham sendo analisados. Tudo isso para tornar mais acessível o acesso da comunidade acadêmica aos principais serviços ofertados pelas bibliotecas do Sistema através da internet.

Antes da Pandemia, a Biblioteca Central da Ufal oferecia um total de 18 serviços. Entretanto, por conta das restrições de contato físico, parte desses serviços se encontram temporariamente suspensos. Por isso, atualmente, apenas 10 estão sendo realizados de forma online. Abaixo, há duas listas: uma de serviços suspensos e outra de serviços que estão sendo ofertados na Pandemia.

### **3.6 Serviços presenciais que se encontravam desativados temporariamente:**

1. Espaço de Estudo Individual: ambiente reservado com cabines individuais;
2. Espaço de Estudo Coletivo: mesas que comportam até 8 cadeiras;
3. Coleções Especiais: acervo físico onde estão os materiais produzidos na Universidade, como: TCCs, teses, dissertações e livros;
4. Empréstimo Domiciliar: pegar livros emprestados;
5. Renovação de livros: renovar o empréstimo do mesmo livro;
6. Levantamento Bibliográfico: Setor Via Pesquisa, que realiza serviços de orientações e treinamentos em bases de dados como, por exemplo, o acesso ao Portal da Capes, para o uso de periódicos, teses, livros, folhetos entre outros materiais bibliográficos, que podem ser utilizados como referência na construção de uma tese, dissertação, monografia, TCC ou qualquer outro trabalho acadêmico;
7. Reserva de espaços: solicitação com antecedência, do uso do auditório, miniauditório, sala de aula e hall para exposições e demais eventos acadêmicos;
8. Visita orientada: apresentação dos setores administrativos e técnicos, dos serviços prestados aos usuários, dos ambientes de livre acesso e dos espaços físicos que podem ser reservados para os eventos acadêmicos.

### **3.7 Serviços presencial e online ofertados durante a Pandemia:**

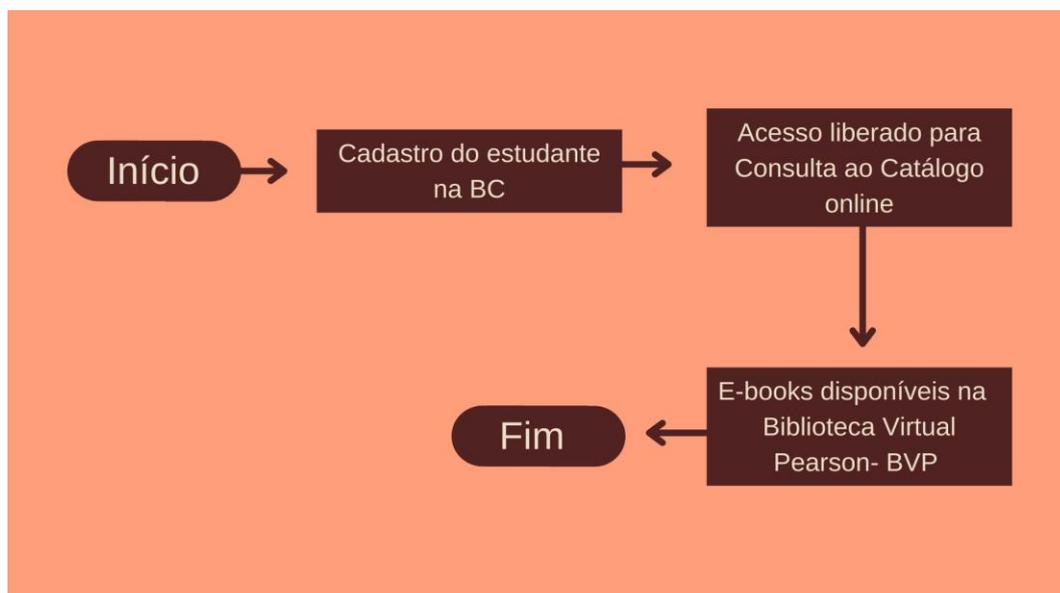
1. Biblioteca Virtual *Pearson*- BVP: livros digitais que podem ser acessados gratuitamente por toda a comunidade acadêmica;
2. Consulta ao Catálogo Online: Pesquisa online de livros, Teses, TCCs e Dissertações por meio do Sistema *Pergamum*;
3. Cadastro de Usuário;
4. Devolução de livro: devido a necessidade de emitir a Declaração de Nada Consta, esse foi o único serviço presencial que ainda funciona por agendamento;
5. Gerar boleto GRU (Guia de Recolhimento da União): gerar online o documento de quitação de multa sobre os livros emprestados que estavam em atraso;
6. Emissão da Declaração de Nada Consta: documento que comprova a ausência de débitos em relação a devolução de livros e quitação de possíveis multas do graduando, pós-graduando ou professor com a Universidade;
7. Elaboração de Ficha Catalográfica: informações técnicas do TCC, Tese ou Dissertação do estudante, pós-graduando ou professor;
8. Repositório Institucional da Ufal - RI/UFAL: ambiente digital que armazena e disponibiliza acesso às produções acadêmicas e científicas da UFAL, tanto em nível nacional quanto internacional. Por exemplo: TCCs, Teses, Dissertações, artigos científicos, materiais de aprendizagem, entre outros;
9. Central de Dúvidas Gerais: canal por onde a comunidade acadêmica têm suas perguntas respondidas;
10. Revista SEER (Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas) da UFAL: hospeda de forma gratuita periódicos científicos contribuindo, assim, na visibilidade e segurança na divulgação. O sistema ainda conta com o suporte Open Journal Systems- OJS que é um software de gerenciamento e publicação de revistas eletrônicas.

### **3.8 Interligação dos Serviços da Biblioteca Central**

Os serviços, acima descritos, estão interligados, funcionam de forma complementar, onde um depende do outro. Abaixo citou-se duas situações nas quais destacou-se em negrito os atuais serviços, em que na:

Situação 1: para ter acesso a Biblioteca Virtual *Pearson*- BVP, o estudante precisa antes se cadastrar na Biblioteca Central.

**Imagem 44** - Fluxograma da Situação 1.

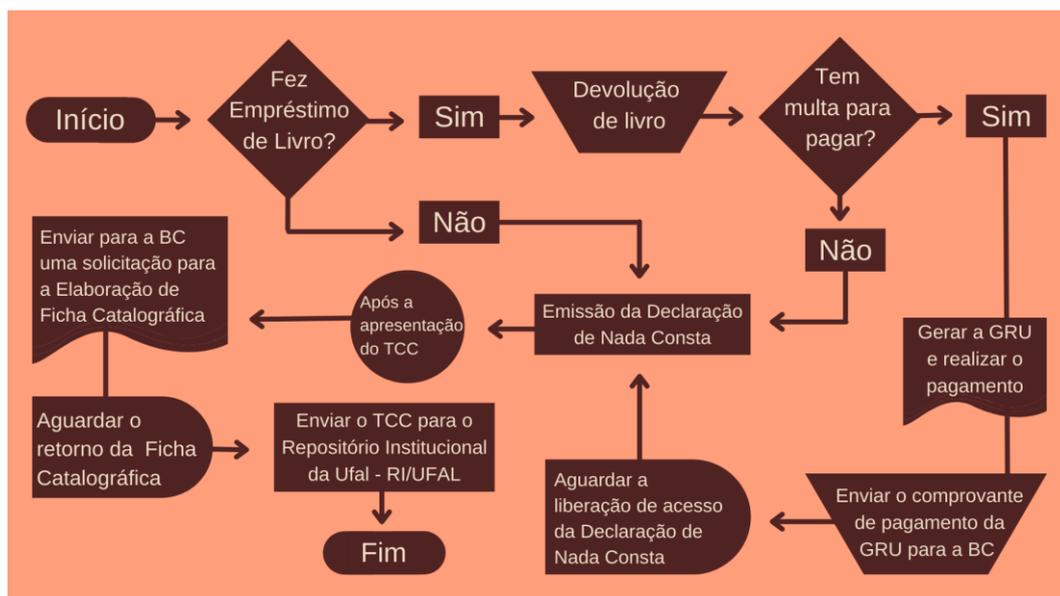


Fonte: autora, 2022.

Situação 2: Para o estudante ter acesso ao diploma

1. Caso tenha feito o **Empréstimo de Livros** antes da Pandemia, deverá fazer a **Devolução de livro**;
2. Se estiver com alguma multa, vai precisar gerar e realizar o **Pagamento da GRU**;
3. Posteriormente, terá que enviar este documento para a equipe responsável por recebê-lo. Esta, por sua vez, irá registrar no Sistema tal quitação de dívida;
4. O Sistema, de forma automática, vai liberar o acesso do acadêmico para gerar outro documento, a **Emissão da Declaração de Nada Consta**, que comprova a devolução de livro e pagamento da multa;
5. Após apresentar o Trabalho de Conclusão de Curso- TCC, o estudante deverá solicitar a **Elaboração de Ficha Catalográfica**;
6. Trabalho pronto e formatado, conforme as regras da Universidade, chega o momento de enviar o Trabalho de Conclusão de Curso para o **Repositório Institucional da Ufal - RI/UFAL**.

Imagem 45 - Fluxograma da Situação 2.



Fonte: autora, 2022.

Situação 3: caso surjam dúvidas em ambas as situações anteriores, o estudante só precisa acessar outro tipo de serviço: Central de Dúvidas Gerais.

Para ter os números que mostram a quantidade nos acessos dos serviços que estão sendo realizados à distância (online), solicitou-se junto a diretoria alguns dados para posterior análise, mas infelizmente não foi possível ter acesso a essas informações, pelo fato da BC está passando por várias mudanças nas prestações dos seus serviços, bem como atualizações em seus registros, que contam com trabalhos manuais.

Por isso, decidiu-se realizar um novo questionário para se entender melhor como estes serviços estavam alcançando a comunidade acadêmica. Desta vez, resolveu-se ampliar os tipos de públicos de interesse. Antes, o termo estudante estava restrito apenas aos graduandos. Agora, buscou-se ir além e incluiu-se os pós-graduandos que são os mestrandos e os doutorandos.

o questionário foi semelhante ao anterior. Mas precisou passar por alguns ajustes e adaptações por se tratar do atual contexto pandêmico.

### 3.9 Questionário da segunda Pesquisa realizada na Pandemia

Abaixo foram descritos os principais objetivos de cada pergunta o segundo questionário:

1. “Qual o seu gênero?”

Saber com qual gênero a maioria dos estudantes se identificam, vai ajudar na construção da persona.

2. “Qual o seu campus?”

Como a pesquisa é só para pessoas que façam uso dos serviços da Biblioteca Central, criou-se um filtro que ao selecionar uma das respostas, o respondente será direcionado para a pergunta seguinte ou para área dos agradecimentos no final do questionário.

3. “Faixa etária”:

Nesta pergunta queria-se saber qual a geração da maioria dos respondentes, para saber que tipo de linguagem utilizar.

4. “Você tem Smartphone?”:

Aqui, o objetivo é identificar quantas pessoas fazem uso de smartphone, caso estes confirmem a hipótese, então existe a chance de fazerem o uso da rede social Instagram.

5. “De forma geral, qual mídia digital você mais usa?”

Identificar qual a rede social a maioria dos respondentes preferem usar mais, isso não só vai ajudar a responder parte das hipóteses levantadas, como também vai contribuir na criação de ações para a comunicação na rede social.

6. “Quais as frequências de uso?”

Saber a frequência vai ajudar nas divulgações dos conteúdos.

7. “Se você respondeu que faz uso da rede social digital Instagram, clique em ‘sim’, caso contrário, é só clicar na opção ‘Não’”.

Aqui, há outro filtro para selecionar apenas as pessoas que fazem uso do Instagram.

8. “Quais os horários que mais gosta de acessar o Instagram?”

Nesta pergunta, a frequência de uso dessa rede social fica mais específica, pois é de acordo com as frequências que são possíveis comparar os números de divulgações dos conteúdos semanais.

9. “Qual seu vínculo com a Universidade?”

Nessa pergunta acrescentou-se mais um filtro, onde foram selecionados apenas estudantes (graduandos e pós-graduandos, os mestrandos e doutorandos), que possivelmente não conhecem todos os serviços da Biblioteca Central.

10. “A partir de qual período da sua graduação você passou a fazer uso dos serviços da Biblioteca Central?”

Pode ser preocupante saber que a maioria dos estudantes de graduação apenas tenham acessado os serviços da BC no quarto período, por exemplo. Possivelmente estas pessoas passaram por dificuldades para ter acesso a informações nos períodos anteriores.

11. “O que levou você a buscar os serviços da Biblioteca Central pela primeira vez?”

Para não ficar em suposições, esta pergunta pode trazer respostas sobre os reais motivos que levam as pessoas a usarem os serviços da BC.

12. “Quais os serviços da Biblioteca Central você conhece e já usou durante a Pandemia?”

Se a biblioteca está funcionando durante a Pandemia, é importante saber quantas pessoas fazem uso ou não dos serviços da BC.

13. “Com qual frequência você utiliza os serviços da Biblioteca Central durante a Pandemia?”

O número de vezes mostrará quais os serviços mais utilizados e os menos ou não utilizados que pode ser levado a considerar a comprovação do quanto se fazem necessárias as divulgações dos serviços da BC.

14. “Você sabia que o SiBi/Ufal conta hoje com um portal eletrônico (site)?”

Aqui, buscou-se identificar quantas pessoas sabem da existência do portal do Sistema de Bibliotecas da Ufal. Porque, se esse número for pequeno, pode significar que há um problema nas divulgações dessa informação.

15. “Você já acessou alguma vez o portal eletrônico (site) SiBi/Ufal?”

Como saber da existência é bem diferente de fazer uso, resolveu-se fazer esta pergunta, para identificar quantos respondentes acessam o portal. Caso o número de pessoas acessando seja baixo, pode significar que os estudantes ainda não enxergam a real importância em usar os serviços disponíveis neste portal.

16. “Como você conheceu o portal eletrônico SiBi/Ufal? Por meio de/do:”

É importante saber quem apresentou o portal para o respondente que disse saber da sua existência e, assim, pensar-se nas melhores soluções nas divulgações dos serviços disponíveis no portal.

17. “Com que frequência acessa o portal eletrônico SiBi/Ufal?”

Aqui, buscou-se saber se realmente as pessoas tem interesse pela página.

18. “Você sabia que a Biblioteca Central possui atualmente uma página no Instagram?”

Identificar quantas pessoas desconhecem a existência da página no Instagram.

19. “Você segue a página da BC no Instagram?”

Uma coisa é saber que página existe, outra bem diferente é acessar seus conteúdos, por isso foi feita esta pergunta.

20. “Quais serviços da Biblioteca Central você gostaria que fossem divulgados na rede social Instagram?”

Aqui, foi pedida a opinião dos respondentes, em ordem de importância, e dando para eles a liberdade de escolher os assuntos que desejam conhecer mais.

21. “Como você avalia o desempenho dos serviços da Biblioteca Central durante a Pandemia?”

Nesta pergunta, mediu-se e avaliou-se qual a imagem que a BC passa para os respondentes, por meio da experiência de uso dos serviços.

Com esta pesquisa foi possível entender os comportamentos dos estudantes e descobrir suas principais dificuldades. Todo esse processo facilitará na criação de uma comunicação voltada para o público a qual a persona representa. Pois comunicar-se com os seguidores como se estivesse conversando com apenas um público específico resultará numa boa apresentação da página e conseqüentemente melhoria na reputação e imagem da Biblioteca Central.

### **3.10 Apresentação dos resultados da pesquisa online**

Aqui foram descritas as interpretações dos dados coletados na pesquisa que foi criada no Google formulários, realizada entre os dias 25 e 26 de fevereiro de 2022, durante a Pandemia, período em que as atividades da BC estavam sendo realizadas de forma online, salvo algumas exceções, como o serviço de entrega de livros, por exemplo, que mediu a quantidade a qualidade do uso dos serviços da BC.

Coletou-se os dados por meio das redes sociais do Facebook (grupos e Story), Instagram (Story) e WhatsApp (mensagens individuais, grupos e Status) e ainda obteve-se ajuda dos próprios respondentes ao compartilharem em suas redes sociais o link de acesso às perguntas.

No total, participaram deste questionário 88 pessoas, dessas apenas 53 passaram por todos os filtros e chegaram até o final.

Para acessar as demais perguntas, o respondente precisava ser estudante da Ufal, do *Campus* A.C. Simões, ou seja, 80 pessoas passaram para a pergunta seguinte. De forma proposital, os 8 respondentes, que não conseguiram, precisaram ser excluídos pelos filtros do processo, por não se encaixarem ao foco.

Dentro das estratégias para o Instagram será preciso adotar algumas ações de comunicação, uma delas é a possibilidade de se criar ao menos uma *persona* (personagem), uma estratégia criada pelo marketing, para facilitar na construção de textos voltados especificamente para um público (os seguidores), como se estivesse conversando apenas com uma pessoa.

Ainda sobre a construção da *persona*, é necessário pensar qual sua idade. No questionário 62,5% têm idades entre 18 e 24 anos, que correspondem a geração Z, nascidos de 1995 até 2010. Daí a importância de se adotar uma comunicação menos acadêmica, sem termos técnicos que não acompanhem uma breve explicação, por exemplo. Outro fator interessante de observar, é que por se tratar de uma rede social, em si, isso já torna essencial evitar uma comunicação tão formal e rebuscada, e optar por uma linguagem mais simples, direta e didática.

Como imaginado e levantado na hipótese, a maioria dos pesquisados, 79 pessoas de um total de 80, usam Smartphone, dispositivo móvel essencial para ter acesso ao aplicativo do Instagram, por meio da internet.

Embora, do total de 79 respondentes, cerca de 27,8%, façam uso do Instagram como rede social principal, perdendo apenas para o WhatsApp (36,7%), 75 dessas pessoas usam o Instagram com alguma frequência e 51 responderam que acessam o Instagram várias vezes ao dia.

Ao passar para a questão seguinte, 11 pessoas desistiram do processo, permanecendo apenas 64. A pergunta foi: “Quais os horários que mais gosta de acessar o Instagram?”, o objetivo com esta pergunta foi entender quais os comportamentos desse público. Por isso, buscou-se identificar quais os melhores horários para realizar as publicações e, assim, ter mais acessos e, conseqüentemente, alcance de visualizações dos seguidores. Nessa pergunta, permitiu-se mais de uma resposta. Como resultado selecionou-se os 3 principais horários, em ordem do mais usado para o menos usado. Em primeiro lugar, com 67,2%, o escolhido foi à noite, das 21h às 00h. Em segundo, com 59,4% responderam à noite, das 18h às 20h. E por fim, em terceiro lugar, responderam 48,4% à tarde, das 12h às 14h.

Para continuar no questionário criou-se mais um filtro que identifica quais os tipos de vínculo os 64 respondentes tinham com a Ufal, do *Campus* A.C.Simões. Desse total, 6 tiveram que ser excluídos, permanecendo as 58 pessoas, estudantes graduandos. Nenhum estudante pós-graduando (em fase de Mestrado ou Doutorado) respondeu o questionário até aqui.

Das 58 pessoas, cerca de 77,6% dos estudantes responderam que tiveram seus primeiros acessos à Biblioteca Central no primeiro semestre. Ou seja, no início do curso o estudante precisa de um serviço de apresentação e orientação a respeito dos demais serviços prestados pela Biblioteca Central disponível para os recém-chegados na Universidade. Uma vez que já se nota o interesse por parte dos estudantes em conhecer mais a Biblioteca Central.

Do total de 53 respostas, o principal motivo que levou 84,9% dos estudantes a acessar, pela primeira vez, os serviços da BC, foram as atividades da grade curricular do primeiro semestre.

A pergunta seguinte foi a que deu origem a esta pesquisa: “Quais os serviços da Biblioteca Central você conhece e já usou durante a Pandemia?”. Os resultados foram:

1. Cadastro de Usuário: é o tipo de serviço que só se faz uma vez a cada período (de 6 em 6 meses) para ter acesso, durante a graduação, a todos os demais serviços da Biblioteca Central. Diante dos dados apresentados, onde 7 (13,16%) estudantes dizem nunca terem usado, e 21 (39,48%) falam que conhece, mas nunca usou, é preciso buscar meios para que haja um maior alcance de divulgação da existência desse serviço, bem como suas principais funções e quais as vantagens ofertadas por meio dele.
2. Emissão da Declaração de Nada Consta: esse serviço funciona como uma medida protetiva de evitar a falta de materiais que pode estar em posse de outros estudantes que, por alguma razão, não efetuaram a entrega do livro, por exemplo. Para conseguir se formar, o estudante necessita comprovar, por meio da documentação Emissão da Declaração de Nada Consta, sua quitação com a Universidade. Se 11 (20,68%) estudantes disseram não conhecer o serviço, significa dizer que ele não foi divulgado, ou não chegou aos seus conhecimentos a existência desse serviço. Se 25 (47%) estudantes falaram que conhecem e nunca usaram, é porque ainda não precisaram usar o serviço. Mas no futuro próximo, para se formar, vão necessitar desse serviço.
3. Elaboração de Ficha Catalográfica: cerca de 50 (94%) estudantes dizem que nunca usaram o serviço de ficha catalográfica, desses apenas 20 (37,6%) conhecem o serviço. Restando apenas 3 (5,64%) que disseram conhecer e já ter usado.

4. Repositório Institucional da Ufal - RI/UFAL: tem duas funções de funcionamento online: A primeira é a de depositar os estudos, pesquisas, artigos, TCCs, Teses e Dissertações produzidos na Universidade. A segunda, é de realizar consultas desses materiais depositados para a produção de mais artigos, TCCs, Teses e Dissertações entre outros materiais igualmente relevantes. Embora seu serviço seja muito importante, apenas 8 (15,04%) estudantes responderam que conhecem e já usaram e 45 (84,6%) dos pesquisados disseram nunca ter usado o serviço, isso surpreendeu, por ser um número muito grande de universitários não acessando um serviço tão essencial.
5. Consulta ao Catálogo Online: como a maioria conhecendo o serviço e fazendo uso dele, essa era a alternativa que mais esperou-se obter respostas, pelo simples fato de ser o serviço mais utilizado pelos estudantes da Biblioteca Central, pois antes do estudante pegar um livro emprestado ele consulta no sistema *Pergamum* se aquele material existe no acervo da BC, quantos exemplares existem e se está disponível para o empréstimo. No entanto, surpreendeu que apenas 24 (45,12%) estudantes disseram que conhecem e já fizeram uso do serviço. 29 (54,52%) disseram nunca ter usado. A discrepância nesses números fez com que talvez isso tenha acontecido pela falta de conhecimento do nome do serviço e sua descrição, ou seja, o estudante faz uso de um serviço sem saber o nome.
6. Gerar boleto GRU: a GRU é gerada sempre que o estudante estiver devendo multa à Biblioteca Central, que posteriormente precisa ser paga e em seguida enviado, por e-mail, o comprovante de quitação da dívida. 9 (16,92%) estudantes falaram que não conhecem o serviço, mesmo esse número sendo baixo, era para todos os estudantes conhecerem o serviço, ou a maioria que faz empréstimo de livros.
7. Biblioteca Virtual Pearson- BVP: por se tratar de um período pandêmico onde, quanto mais serviços acadêmicos e materiais online disponíveis, melhores serão os desempenhos dos graduandos. Causou espanto perceber que apenas 13 (24,44%) estudantes tenham respondido que conhecem e já usaram o serviço da Biblioteca Virtual Pearson- BVP, pois esse é um número muito baixo. No entanto, 21 (39,48%) disseram conhecer, mas nunca ter usado, ou seja, precisam de auxílio para enxergar a importância real de se ter acesso aos e-books, que podem ser acessados tanto em computadores de mesa, quanto em notebooks, tablet e smartphone. 19 (35,72%) estudantes disseram não conhecer o serviço, isso levou

mais uma vez a confirmar a hipótese das falhas nas divulgações dos serviços da BC.

8. Revista SEER: se os números de estudantes que desconhecem a BVP são baixos, com a Revista SEER os números são ainda menores, cerca de 4 (7,52%) estudantes disseram conhecer e já ter usado a Revista. E, assim como a BVP, a Revista SEER disponibiliza os materiais de pesquisa de forma online e com acesso gratuito. Apenas 14 (26,32%) estudantes dizem conhecer e nunca ter usado. 35 (65,8%) dos pesquisados não conhecem, é um número grande que leva a perceber que cada vez mais não houve divulgação suficiente desse serviço prestado pela Biblioteca Central.
9. Central de Dúvidas Gerais: este é um serviço relativamente novo que foi criado e desenvolvido durante a Pandemia, com o objetivo de centralizar e direcionar as principais dúvidas dos graduandos da Universidade. O problema é que apenas 3 (5,64%) estudantes responderam que conhecem e já usaram o serviço. 50 (94%) disseram nunca terem usado, e apenas 21 (39,48%) conhecem o serviço, ou seja, como os estudantes vão gerar dúvidas sobre um serviço que eles nem sabem que existe.
10. Devolução de livro: também é um serviço que foi criado durante a Pandemia, para que os estudantes, em posse dos materiais emprestados, os devolvessem. Felizmente, o número de estudantes que não conhecem o serviço é baixo, mas ainda é preciso reforçar a existência dele, uma vez que os graduandos só podem se formar após a devolução desses materiais. 45 (84,6%) estudantes dizem conhecer o serviço, desses 25 (47%) nunca precisou usar.

Do total de 53 entrevistados, apenas 36 (67,9%) dos estudantes disseram conhecer o portal eletrônico da Biblioteca Central. Dos 36, 44% descobriram o portal por meio de um colega de curso. 13,9% foi a partir dos Professores da Ufal e 25% pela própria Biblioteca Central. E apenas 1 (2,8%) respondente conheceu o site através do Instagram, isso pode estar acontecendo devido a página do Instagram divulgar com baixa frequência o site da BC, que é por onde são acessados os 9 serviços online e demais assuntos referentes à Biblioteca.

Quanto a frequência de acessos dos 36 estudantes que conhecem o site da Ufal, 30,6% disseram acessar o portal apenas uma vez ao ano. 27,8% apenas uma

vez a cada semestre e 27,8% duas vezes a cada 6 meses. Isso comprova a baixa procura dos estudantes pelos serviços da Biblioteca Central.

Sobre o Instagram dos 53 respondentes, 69,8% disseram não saber da existência da página da BC na Rede Social Instagram. 30,2% sabem da existência, mas apenas metade (15,1%) seguem a página. É importante se questionar os motivos que levam 84,9% dos estudantes não serem seguidores da página.

Ainda sobre o Instagram, foi preciso perguntar “Quais serviços da Biblioteca Central você gostaria que fossem divulgados na rede social Instagram?”. O objetivo com esta pergunta seria descobrir quais os serviços as pessoas têm mais interesse em conhecer. Com uma margem de erro de 3,8%, foi classificado por ordem de importância a partir da porcentagem de maior para o menor interesse:

1. Consulta ao Catálogo Online: 83%
2. Biblioteca Virtual Pearson- BVP: 81,1%
3. Elaboração de Ficha Catalográfica: 77,4%
4. Repositório Institucional da Ufal - RI/UFAL: 77,4%
5. Revista SEER: 69,8%
6. Emissão da Declaração de Nada Consta: 67,9%
7. Central de Dúvidas Gerais: 67,9%
8. Cadastro de Usuário: 64,2%
9. Devolução de livro: 56,6%
10. Gerar boleto GRU: 54,7%

A última pergunta foi “Como você avalia o desempenho dos serviços da Biblioteca Central durante a Pandemia?”. Em uma escala de “Péssimo”, “Moderado”, “Satisfatório”, “Bom” e “Excelente”, os números se destacaram mais em moderado. Por meio desses dados, percebeu-se que não apenas as divulgações precisam ser melhoradas, mas, também, a qualidade dos serviços em si precisa acompanhar a evolução do desempenho das atividades da Biblioteca Central. Foi classificado os serviços do mais para o menos moderado.

1. Comunicados e avisos no site: 28,3%
2. Biblioteca Virtual Pearson- BVP: 28,3%
3. Cadastro de usuário: 26,4%
4. Central de Dúvidas Gerais: 26,4%
5. Emissão da Declaração de Nada Consta: 24,5%

6. Revista SEER: 24,5%
7. Acesso online aos valores das multas: 24,5%
8. Elaboração de Ficha Catalográfica: 24,5%
9. Gerar boleto GRU: 20,7%
10. Devolução de livro: 20,7%
11. Consulta ao Catálogo Online: 18,8%
12. Repositório Institucional da Ufal - RI/UFAL: 11%

A classificação “Moderado” demonstrou que os usuários dos serviços da Biblioteca Central estão insatisfeitos com a qualidade dos serviços. Como resposta a isso, seria interessante a biblioteca desenvolver treinamentos para usuários dos seus serviços, pois suspeita-se que esses estudantes não saibam como usar na totalidade cada serviço ofertado pela BC.

Ainda que os números de respondentes tenham sido muito pequenos, trata-se de uma parcela representativa dos graduandos da UFAL, do *Campus A.C. Simões* que precisam acessar os serviços ofertados pela Biblioteca Central.

Pode-se dizer que, após esta avaliação, parte dos respondentes não têm interesse em usar os serviços, em acessar com mais frequência o site da Biblioteca Central e em seguir a página no Instagram, isso pode estar acontecendo devido a ausência de conhecimento do nome dos serviços, que está separado do conceito das principais funções que esses serviços realizam e da sua importância como um todo. Esses resultados são consequências da baixa divulgação dos serviços, da existência de um portal, e da criação de uma página no Instagram.

## 4 ANÁLISE DO QUE FOI FEITO E O QUE PRECISA FAZER NO INSTAGRAM DA BIBLIOTECA CENTRAL

### 4.1 História da rede social Instagram

Visto que a rede social que mais é utilizada pelos graduandos e pós-graduandos (mestrandos e doutorandos) durante esta Pandemia, para ter acesso a informações, é por meio do uso do *Instagram*. Decidimos, então, retomar a ideia anterior de continuar na criação de um planejamento de comunicação voltado para esta rede social com foco no público-alvo para a divulgação dos serviços da Biblioteca Central. Mas antes de iniciar esse processo, foi necessário contar, de forma bem resumida, a história do *Instagram*.

A rede social Instagram foi fundada em 2010 por Kevin Systrom e pelo brasileiro “Mike”, Michael Krieger. Nessa época, a interface era limitada, só havia uma única forma de divulgar as informações, ou seja, usando o espaço do *Feed* com imagens estáticas.

Em 2011, a empresa já contava com mais de 1 milhão de usuários. No ano seguinte esse número foi para 27 milhões de pessoas acessando a rede. Seu crescimento aumentou tanto a ponto de a marca ser avaliada em 25 milhões de dólares, e nos meses seguintes esse valor foi aumentando exponencialmente.

Em 2012, a rede social foi vendida por 1 bilhão de dólares ao atual proprietário, Mark Zuckerberg, também fundador da rede social Facebook, atual empresa Meta, em 2004.

Após essa aquisição, a rede social passou por várias mudanças. Recebeu novas ferramentas de edição de vídeo e imagens. No começo, por ser muito utilizada por fotógrafos, *designers* dentre outros profissionais ligados a arte, a rede social servia como uma espécie de repositório de fotografias, divulgação de trabalhos artísticos, com o intuito de funcionar como *portfólio* online de interação com o público.

Nos anos seguintes, não demorou para se tornar uma das principais ferramentas de trabalho dos influenciadores digitais que, com fotos de si mesmos, as famosas selfies, costumavam falar sobre suas próprias vidas de um jeito perfeccionista. Aqui não havia espaço para mostrar a realidade como ela era, sem glamour. Pelo contrário, quanto mais imagens lindas que registravam um cotidiano de luxo, com viagens de primeira classe, para países desenvolvidos e com compras em lojas de grifes, melhor seria para o influenciador. Tudo isso era exposto em páginas e perfis de forma perfeitamente organizada e muito bem estruturada. Estas formas de

se apresentar na internet ditou regras de comportamentos que fizeram outras pessoas as seguirem.

Em 2016, a rede social passou por atualizações que trouxeram mudanças nas formas de consumo dos conteúdos. As automações mostraram eficiência maiores e melhores. Aqui, nesse período, o tempo das postagens era o mais importante, quanto mais novos os posts, maiores seriam as chances de terem mais alcance de visualização dos seus seguidores. Além disso, a rede social tentou comprar seu concorrente Snapchat, sem sucesso Mark Zuckerberg resolveu criar uma cópia que chamou de Story, sua função é mostrar as últimas notícias da página com duração de 15 segundos cada conteúdo, que permanece exposto pelo tempo de 24h, após isso a postagem some automaticamente.

Essas mudanças se tratam dos algoritmos, robôs que selecionam, de forma automática, assuntos que são buscados pelos próprios usuários na internet, como uma espécie de curadoria dos assuntos que mais se consome. Nessa fase, os gostos das pessoas eram mais importantes. Pois o objetivo da rede social, sempre foi, desde a sua criação, e é até os dias atuais, manter as pessoas o máximo de tempo conectadas na rede social, realizando suas interações.

Em 2016, as pessoas não viam 70% das publicações no Feed e quase metade das publicações de amigos mais próximos. Por isso, desenvolvemos e implementamos um Feed que classifica as publicações com base no conteúdo que você considera mais relevante. (MOSSERI, 2021, online)

O aumento de acessos na rede social, fez com que muitas empresas (privadas, públicas e organizações sem fins lucrativos) que estavam presentes em outras redes sociais, migrassem para o Instagram. Pois, esta é uma das várias táticas do marketing digital, para que as empresas se aproximem de seus públicos. Por isso, ainda em 2016, foi lançado na rede social o Instagram para negócios no Brasil, uma versão da rede social para empresas que desejavam divulgar seus serviços e produtos.

É por isso que existem duas formas de se acessar o Instagram, uma como página e outra como perfil pessoal. De forma simples, perfil pessoal é como se fosse uma pessoa física, cadastrada no aplicativo, que está acessando a rede social. Enquanto página é um formato de acesso mais estratégico para as empresas.

Para chamar a atenção de mais empresas, o Instagram criou ferramentas que ajudam essas empresas a encontrarem com mais facilidade seus públicos consumidores e a interagirem com eles. As vantagens são: quantas pessoas visitaram a página; ver quantas vezes essas mesmas pessoas visualizaram uma publicação, ou seja, o número de impressões que representa quantas vezes a postagem apareceu para essas pessoas; saber a quantidade de pessoas que interagem com as publicações, por meio de curtidas, comentários, compartilhamentos e salvamentos; o número de quantas pessoas acessaram o link disponível na Bio (Biografia, área localizada na parte superior na rede social); Identificar qual o gênero, a idade e a região de cada seguidor; entender quais são os horários e dias em que os seguidores estão mais ativos na página do Instagram; ter acesso aos botões interativos que permitem ao visitante fazer uma ligação telefônica, ou mesmo mandar uma mensagem de texto por e-mail de maneira mais prática, apenas clicando em um botão, que funciona como um link.

Em 2017, a rede social passou a permitir a publicação de até 10 fotos, incluindo vídeos de aproximadamente 1min, na área do feed.

Em 2019, começou a surgir timidamente um novo movimento diferente, as pessoas, de uma forma geral, estavam cansadas de ver sempre conteúdos de qualidade altíssima e expostos de forma perfeita nos feeds das páginas e perfis de grande alcance. Por isso, a autenticidade passou a ser o mais importante. Esse processo tornou a rede social mais humanizada e realista. Nesse mesmo ano um novo aplicativo foi criado, o *Reels*, que serve para salvar conteúdos de até 60 segundos no espaço que corresponde ao *feed*. Foi produzido para competir com seu concorrente, o *TikTok*, este vem crescendo e se destacando entre os públicos mais jovens.

Com a rede social mais humanizada, sem tantas perfeições como antes, tornou-se mais simples e fácil o processo de criação dos conteúdos para a página da Biblioteca Central. Pois, o mais importante é alcançar o público ideal e sempre buscar estar em contato com essas pessoas. A prioridade é valorizar e manter o engajamento com os seguidores da página, servindo e auxiliando a comunidade acadêmica.

#### **4.2 Levantamento da solução do problema identificado**

Para dar início ao planejamento, antes buscou-se apresentar a análise de como está a página da Biblioteca Central no Instagram. Com base nessas

observações é que mostrou-se, de um jeito bem prático, como é possível realinhar os conteúdos da página.

A produção dos conteúdos no Instagram, de forma geral, tem como foco acertar em seus objetivos, mas nem sempre isso vai acontecer, pois como em todas as redes sociais, ainda que se tenha um planejamento, é preciso arriscar em tentativas passíveis de “não-acertos”. Uma vez que o planejamento apenas vai funcionar como um roteiro que tem por estratégia apresentar caminhos mais simples que estejam alinhados com os objetivos da página.

É por isso que, após o planejamento, foi proposto que sejam realizadas análises nas métricas, pois só assim, com as interpretações dos dados, é que serão identificados os acertos e os “não-acertos”, aqui evitou-se falar em erros. Pois como já foi dito, no parágrafo acima, redes sociais funcionam com “tentativas passíveis de ‘não-acertos’”. O que buscou-se propor aqui é a realização de mudanças necessárias para posterior aumento no número dos estudantes nos acessos dos serviços da Biblioteca Central.

#### 4.3 Análise descritiva da página da BC na rede social Instagram

Atualmente, a página conta com aproximadamente 1.300 (mil e trezentas) postagens, dessas, pouquíssimas são de produção própria. Os conteúdos que foram de autoria da equipe de comunicação da BC trazem a marca do Sistema de Bibliotecas na imagem publicada. Abaixo há a página do Instagram, a primeira postagem e a divulgação da mudança do logo do SiBi.

**Imagem 46** - A página do Instagram da BC, área da Biografia.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

**Imagem 47** - A primeira divulgação na página foi sobre um dos serviços da BC, a BVU, atual BVP, no dia 27 de fevereiro de 2019. A página da BC foi criada antes do novo portal do SiBi iniciar suas atividades em dezembro do mesmo ano.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

**Imagem 48** - Post da divulgação da nova logo do SiBi, no dia 03 de abril de 2019. Assim que foi criado, o novo logo do SiBi foi divulgado na página.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central

#### 4.4 Pontos negativos da página

No começo havia um excesso de publicações, chegando até mesmo serem realizadas 3 (três) postagens em um único dia. O excesso de publicações pode tornar a página refém dos algoritmos.

**Imagem 49** - primeira divulgação do dia 21 de março de 2019.



Imagem 50 - segunda divulgação do dia 21 de março de 2019.



Imagem 51- terceira divulgação do dia 21 de março de 2019.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

Por não contar com um planejamento de comunicação para a página da BC no Instagram, algumas publicações foram repetidas. Ainda que o conteúdo tratasse

do mesmo assunto, fazer variações nas publicações já se fazia necessário, pois sendo diferente a postagem chamaria a atenção dos seus seguidores.

**Imagem 52** - terceira divulgação da BVU, atual BVP, feito no dia 15 de abril de 2019



**Imagem 53** - quarta divulgação da BVU, atual BVP, no dia 24 de abril de 2019



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

É preciso tomar muito cuidado com as publicações de datas comemorativas, pois não há, por exemplo, uma relação direta ou indireta da BC/Ufal com a Esquadrilha da Fumaça. Além disso, a Universidade não forma pilotos de avião e não tem algum projeto de parceria com a Aeronáutica.

**Imagem 54** - post da divulgação da Esquadrilha da Fumaça.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

A maioria das publicações, que foram produzidas pela BC, estão com excesso de informações: mais de 3 tipos de fontes de letras; sem padrão para expor a marca do SiBi nas artes dos posts; ausência de organização das informações no post, o leitor não sabe para onde olhar primeiro; falta de estratégia para compor imagens e figuras com os textos; alguns elementos parecem não ter função nem mesmo de enfeite de imagem; falta de tratamento nas imagens.

**Imagem 55** - post com excesso de informações na imagem divulgada no dia 14 de maio de 2019.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

Na primeira publicação a respeito da suspensão temporária de serviços foi o momento ideal para divulgar os e-books da BVU, atual BVP, por exemplo. Uma vez que, sem ter acesso aos materiais impressos, a alternativa para os estudantes seria

propor a eles o uso da plataforma de livros digitais. Mas, infelizmente, o primeiro conteúdo, no início da Pandemia, apenas dizia que "Estão suspensos todos os serviços presenciais do sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas".

**Imagem 56** - Primeira publicação de suspensão dos serviços da BC divulgado no dia 18 de março de 2020.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

O nome da página é confuso, porque não se sabe qual o propósito dela: se é divulgar as informações do Sistema de Bibliotecas (isso inclui todas as bibliotecas do Sistema da Ufal) ou se é apenas para tratar de assuntos relacionados à Biblioteca Central.

Se funciona como uma página que busca atender a todas as bibliotecas, então deveria responder por todas elas as dúvidas frequentes que surgem. Mas se atende somente aos serviços da Biblioteca Central, então precisa descrever de forma mais clara possível esta informação na área de Biografia da página.

Na imagem abaixo, a página da Biblioteca Central orienta seus seguidores a terem suas dúvidas respondidas entrando em contato com os respectivos responsáveis por cada biblioteca do Sistema de Bibliotecas.

**Imagem 57** - conteúdo de suspensão temporária nos serviços presenciais da BC divulgado no dia 18 de março de 2020, que direciona os seguidores para cada biblioteca do Sistema.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

Sobre a identidade visual da página, não há um padrão de paleta de cores fixas, isso ajuda durante o processo de criação das peças (artes, imagens) que serão divulgadas. Não há um conjunto médio de, ao menos, 30 tipos de modelo de imagens prontas, que sirvam para guiar e agilizar o processo de criação e produção de cada conteúdo. Sua função não é replicar diversas publicações iguais, mas, sim, de ajudar no desenvolvimento de uma identidade para a página. Além disso, há muito reposts (ato de repostar, postar novamente, método de publicação que consiste em copiar imagens e textos citando ou não suas origens) que ao invés de serem publicados deveriam apenas servir como inspiração e posterior criação de novos conteúdos.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

Notou-se também que nem todas as dúvidas dos seguidores, expostas nos comentários, são respondidas. É muito importante responder pelo simples motivo de que as pessoas gostam de serem ouvidas. E esta é uma das formas de se aproximar dos seguidores que são usuários dos serviços da Biblioteca.

#### 4.5 Pontos positivos da página

A página da BC segue outras páginas que também tratam de assuntos relacionados aos serviços de biblioteca, da educação e páginas de professores e demais profissionais que trabalham exclusivamente na produção de trabalhos acadêmicos.

Há muitas publicações com assunto aprofundados. Algo que ajuda a prender a atenção dos seguidores. Mas, por outro lado, não é o suficiente para criar uma boa imagem. Pois os seguidores se acostumaram a curtir mais publicações de terceiros (reposts), que as próprias produções feitas pela equipe de comunicação.

A página poderia produzir mais conteúdos educativos como, por exemplo, explicar sobre todos os serviços da Biblioteca Central, apresentando um serviço por publicação, como na imagem abaixo, por exemplo.

**Imagem 59** - publicação em formato de carrossel sobre o serviço de Elaboração de Ficha Catalográfica.



Fonte: Página do Instagram da Biblioteca Central.

#### **4.6 Diagnóstico de ações de comunicação para alcançar os objetivos da BC por meio da página do Instagram.**

Para facilitar na produção dos conteúdos, é interessante definir as atividades que cada pessoa da equipe vai ser responsável. Por isso, partindo do princípio que a equipe só tenha apenas duas pessoas, um poderia ficar responsável pelas produções dos conteúdos para rede social e a outra pessoa por ser social media.

O Produtor dos conteúdos produz artes, fotos, textos, gerencia o calendário editorial e analisa as métricas. Enquanto o social media gerencia a página respondendo no direct, produzindo os textos dos posts, interagindo nos comentários de cada post, gerenciando o calendário editorial e analisando as métricas.

Para facilitar no trabalho em equipe, ambos precisam antes realizar o alinhamento das produções dos conteúdos. Definir quais as ferramentas de trabalho compartilhado poderão usar, por exemplo, o Trello, o Drive, que além de serem gratuitos, são simples e fáceis de usar. Isso vai garantir que as produções sejam

planejadas, criadas e divulgadas sob condições mais favoráveis por ambos os profissionais, que, na medida possível, poderão sempre trocar ideias e tirar dúvidas um com o outro.

Com a equipe definida e suas respectivas funções alinhadas, é necessário olhar para a concorrência usando o mecanismo de *Benchmarking*, que é uma avaliação comparativa. Isso é feito a partir de pesquisas em outras páginas de bibliotecas públicas. Por meio dela é possível analisar quais são as páginas que oferecem serviços semelhantes aos da BC; que tipo de conteúdo está sendo publicado; quais as paletas de cores usadas; quais os temas mais recorrentes; verificar se estas páginas interagem com seus seguidores.

Cada área do Instagram foi criada para ser usada de forma estratégica. Na Biografia é onde fica descrita o que é a página, quais seus objetivos e link do site. Os botões são usados para facilitar contatos por meio do número de telefone da secretaria e do e-mail, que leva direto para o setor de comunicação. Nos Destaques, cada publicação salva dos Stories pode ser salva também por tipo de assunto. Geralmente, os três principais títulos podem ser: Dúvidas frequentes; Serviços; Divulgação de eventos online.

Para iniciar as produções dos conteúdos é extremamente importante alinhar algumas informações como brand persona, comunicação, publicação dos conteúdos, e formas para divulgar a página do *Instagram*. A Brand Persona é a criação semi-fictícia de uma possível persona que pode vir a se tornar um potencial consumidor dos conteúdos e posteriores serviços da BC. É uma idealização, hipótese. Criar uma Brand Persona é uma forma para se definir a comunicação, isso ajuda na assertividade da linguagem a ser utilizada e facilita na identificação dos possíveis problemas que a equipe possa resolver. Pois a página precisa se adaptar ao seu público, caso contrário, permanecerá falando com os poucos interessados.

E por falar em comunicação, é interessante a equipe definir que tipo de tom de voz vai utilizar: rebuscada, educativa, simples, séria, descontraída. Para facilitar na escolha é só definir quem é a persona e que tipo de imagem a página quer passar para esta persona. Esse trabalho permite que mesmo com as mudanças de administradores, a comunicação permaneça a mesma, sem descaracterizar a página.

As publicações dos conteúdos precisam estar alinhadas com os objetivos da Biblioteca Central. Quanto a frequência das publicações, elas não precisam ser realizadas todos os dias da semana. É mais preferível realizar duas publicações por

semana que se seja profunda, que fazer postagens todos os dias com informações rasas, superficiais e aleatórias, mesmo que ainda se trate de frases e memes a publicação precisa fazer sentido com o objetivo da página da BC. Publicar só por publicar apenas para garantir a postagem do dia, não funciona mais.

É bem comum que administradores de páginas no *Instagram* sintam muitas dificuldades em produzir seus próprios conteúdos. Há também aqueles que por estudar muito acreditam que é necessário seguir todas as regras de divulgação das informações. É por isso, que muitos ficam reféns dos algoritmos, imagina que se publicar todos os dias ajudará a ter um bom posicionamento e um alto alcance de seguidores. Pensar e seguir por este caminho, faz com que tenham em mente, que na falta da criatividade, é só ir pelo caminho mais fácil e rápido, neste caso, o uso de reposts. O problema é que o excesso de reposts leva os seus seguidores a terem a percepção de que esta página não tem identidade própria, é mais uma página semelhante a tantas outras e por isso é facilmente confundível com outras também. Isso leva a página a não chamar a atenção dos seus públicos, pelo simples fato de que eles, os seguidores, já viram essas mesmas informações em outras páginas, não há nada de diferente nessa.

É por isso que o calendário editorial é tão importante, ele auxilia no processo criativo como um mapa pequeno e simples para nortear na criação de peças e textos originais. Sabe-se que manter a consistência das publicações e a frequência são bem mais importantes. É nesse momento que as estratégias são tão necessárias, elas ajudam no alcance dos públicos.

Uma dessas estratégias é a diminuição da frequência das publicações, ao invés de se publicar todos os dias, fazer isso apenas duas vezes na semana, por exemplo. Isso corresponde a 8 publicações realizadas dentro de um mês (30 dias). Além das publicações serem mais efetivas e alinhadas com o processo criativo e os objetivos da Biblioteca Central, isso contribuiria na organização de mais ideias, na realização de planejamentos cada vez melhores, no desenvolvimento do processo criativo cada vez mais rápido. Tudo isso resultaria em publicações pontuais com dias e horários pré-definidos no calendário editorial, garantindo mais tempo na produção e elevando a qualidade dos conteúdos.

No calendário editorial são definidas as publicações, formatos (vídeos, imagens), dias, horários e tipos de conteúdos que serão publicados com seus respectivos objetivos. Partindo do princípio que a biblioteca funciona de segunda a

sexta-feira, as publicações e interações com os públicos se dariam nesses mesmos dias e em horário comercial. Sempre testando e adaptando a rotina da equipe, que já é reduzida por outras atividades cotidianas do próprio setor de comunicação. No *Instagram* não existem dias e horários certos ou errados. Existem os dias e horários que os seguidores mais acessam os conteúdos, por isso a importância de se definir. Isso funciona por teste prático de divulgação e posterior análise de alcance de cada publicação.

Em relação aos formatos que cada publicação apresenta, possuem funções diferentes. O Story é um aplicativo de relacionamento, por isso é usado com quem já é seguidor. O Feed com Reels, imagem estática e carrossel são mais interessantes para alcançar novos seguidores, ou seja, pessoas que ainda não conhecem a página.

Sobre os conteúdos, é importante definir os tipos que serão divulgados: humor; dicas; textos didáticos ou educativos; notícias; lançamentos; tendências; informações técnicas; uso de novas ferramentas; datas importantes; bastidores; perguntas feitas frequentemente pelo público; perguntas que o público deveria estar fazendo, mas não faz; glossários de termos técnicos; passo a passo rápido; tutoriais simples; infográficos curtos.

Outras ideias para as produções de conteúdos são: divulgar em diferentes formas e formatos todos os serviços da Biblioteca Central, para alcançar os mais diversos públicos da BC, atendendo a todos os gostos dos públicos; temas importantes para o universo Sistema de Bibliotecas que tenham relação direta com os estudantes da Ufal como suporte de bibliografias, informes, cursos, treinamentos, avisos, convites, inovações, sugestões de livros e outros materiais digitais; divulgação de projetos culturais que tenha uma relação direta com a Universidade; mostrar que nas plataformas de livros online há acessibilidade, como contraste de cores, aumento das letras, audiobook para pessoas cegas, por exemplo; dicas de como preservar um livro; fracionar os vídeos completos de treinamentos que estejam no YouTube ou no próprio Instagram, e usar esses pedaços de vídeos para criar algo novo, como um poste em carrossel, por exemplo.

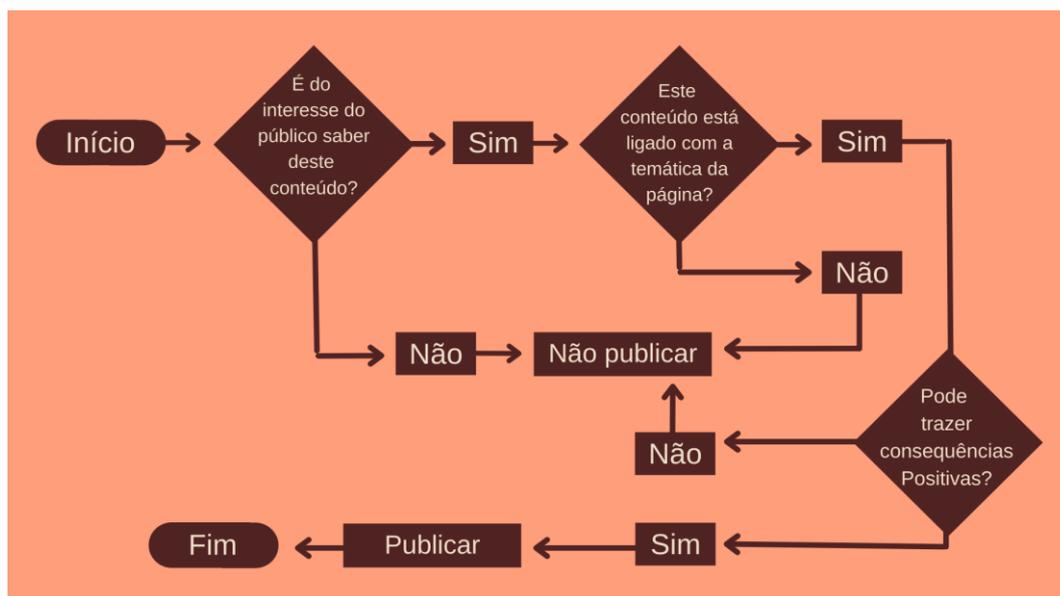
Abaixo, criou-se uma planilha que exemplifica uma das mais variadas formas de se criar conteúdos.

<b>Exemplo de como planejar o processo de produção dos conteúdos no calendário editorial</b>			
<b>Lista de produtos e serviços</b>	<b>Lista dos benefícios de cada produto ou serviço</b>	<b>Lista de formatos e tipos para cada benefício</b>	<b>Quais os resultados que esses benefícios podem trazer para os estudantes.</b>
BVP- Biblioteca Virtual Pearson	Livros digitais: 1- Leitura gratuita; 2- Acesso ilimitado; 3- Leitura fica salva; 4- Lista própria de livros; 5- Acesso fácil pelo smartphone, notebook, computador de mesa ou tablet.	Stories (Vídeo)  Feed (Carrossel)  Reels (Vídeo)  Live (Vídeo)	1- Você não vai mais precisar adquirir uma nova despesa; 2- Sem limite de tempo para leitura do seu livro; 3- Não será necessário procurar a página em que pausou sua leitura; 4- Crie sua própria estante de livros. Assim não terá que procurar novamente; 5- Por meio de um dispositivo com acesso a internet você terá o livro digital em suas mãos, sem precisar se deslocar até a Universidade.

Fonte: autora

Para que os objetivos da BC sejam alcançados e os planejamentos dos conteúdos da página estejam alinhados com seus públicos, foi feito um fluxograma que contribui nesse processo.

**Imagem 60** - Fluxograma para auxiliar na divulgação do conteúdo.



Fonte: autora, 2022.

Uma das formas de resolver os pontos negativos identificados é justamente reavaliar o que pode ser aproveitado desses conteúdos que já foram divulgados no Instagram da BC e realizar uma nova publicação. E caso queiram se desfazer dos antigos posts, o indicado é não excluir, pois ao fazer isso perde-se os alcances das visualizações das pessoas. Ao invés disso, é preferível, simplesmente, arquivar tais conteúdos, dessa maneira evitam-se os prejuízos.

Para facilitar na divulgação da página, uma das formas é usando a calourada, evento que recepciona os novos estudantes recém-chegados na universidade, para divulgar brevemente os serviços da BC, bem como sua página do *Instagram*, canal do YouTube e Site. Acrescentar, no Site oficial da Ufal, na descrição da Biblioteca Central, o nome da página da Biblioteca no Instagram como forma de mais um contato da BC. Além disso, fazer trabalhos em parcerias com outras páginas das graduações dos cursos da Universidade.

Para analisar as publicações é importante verificar o que foi desenvolvido de conteúdo, o que não foi desenvolvido, por que não foi desenvolvido e o que é preciso fazer para ser desenvolvido.

A partir daí avaliar os resultados, verificar a mensuração das postagens do *Instagram* sobre cada publicação, usando as métricas disponíveis na rede social de forma gratuita. Identificar o que funciona bem e o que não está funcionando por meio dos dados gerados automaticamente com os acessos dos seguidores como: alcance

dos *posts* (soma de pessoas que viram o conteúdo); número de pessoas engajadas (soma das pessoas que curtem comentam, compartilham ou salvaram); impressões (somatório de todas as impressões durante o período); além disso, avaliar os comentários em cada postagem (analisar de forma qualitativa se são positivas ou negativas).

Usar tais métricas do Instagram para cruzar com os acessos aos serviços presencial e online, por exemplo: quantos cadastros de novos usuários do site da BC estão sendo realizados por semestre e comparar esse número com a quantidade de novos estudantes ingressando no *Campus A.C. Simões*; em seguida, comparar estes números com a quantidade de novos seguidores da página da BC no *Instagram*; quantos estudantes da Ufal estão acessando o Repositório Institucional da Ufal ou a Revista SEER; quantos acessos por dia tem a Biblioteca Virtual *Pearson*; quantas perguntas chegam por dia e quantos por cento dessas perguntas são respondidas na Central de Dúvidas Gerais.

Para analisar as percepções dos estudantes com relação a Biblioteca Central, é interessante realizar uma pequena pesquisa com perguntas como: de que maneira a Biblioteca vem ajudando os estudantes da Ufal durante a Pandemia; os estudantes se sentem amparados pela Biblioteca; os estudantes se sentem confortáveis conversando com as pessoas da página da Biblioteca no Instagram; criar um canal de comunicação direta com a Ouvidoria da Ufal para entrar em contato, ao menos 1 vez por mês, para saber quais as reclamações, sugestões, solicitações, elogios e demais necessidades dos estudantes a serem resolvidas. A ouvidoria é um setor responsável por receber e filtrar reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Ninguém melhor para dar as melhores dicas de soluções que os próprios consumidores ou usuários dos serviços da Biblioteca Central. Pois quem ouve problemas, de certo modo, aprende usar isso em inovações.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora se faça necessário a construção de uma identidade, na busca por uma imagem bem-sucedida, é na reputação que a organização precisa voltar sua atenção primeiramente, pois ela é o resultado das experiências de seus públicos.

Entre a universidade ofertar serviços e os seus estudantes terem conhecimento da existência e fazer uso deles, há um espaço que precisa ligar ambos, da instituição aos universitários. É nesse espaço que um planejamento de comunicação precisa ser realizado.

Qualquer atividade de comunicação precisa passar por um planejamento, pois só assim os pontos fortes e fracos podem ser identificados. No planejamento consistem as principais informações a serem levantadas, analisadas, executadas e avaliadas. Uma simples pesquisa a ser realizada por um profissional das relações públicas é o suficiente para dar início a todo esse processo. Tudo para despertar cada vez mais o interesse dos universitários em entender que na prática a universidade vai além das salas de aula e laboratórios.

É preciso pensar as ações de comunicação como movimentos que têm o intuito de permanecer, não podem ser enxergados como paliativos. Uma vez que, os mais difíceis como: desenvolver um novo site, criar um novo setor para comunicação e gerar novos serviços durante a Pandemia, já foram realizados pela Biblioteca Central. O passo seguinte seria usar o Instagram e aplicar essas ações de comunicação para a divulgação dos serviços da Biblioteca Central, pois não só de livros se compõe uma biblioteca universitária federal.

## REFERÊNCIAS

CAMPUS ARAPIRACA UFAL. **Quem Somos.** Disponível em: <<https://arapiraca.ufal.br/institucional/quem-somos>>. Acesso em: 22 de agosto de 2021

CAMPUS SERTÃO UFAL. **Histórico.** Disponível em: <<https://campusdosertao.ufal.br/institucional/historico>>. Acesso em: 20 de agosto de 2021

CANALTECH. **Fundação do Instagram.** Disponível em: <<https://canaltech.com.br/empresa/instagram/>>. Acesso em: Acesso em: 29 de setembro de 2021

CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS UFAL. **Quem Somos.** Disponível em: <<https://ceca.ufal.br/pt-br/institucional/quem-somos>>. Acesso em: 22 de agosto de 2021

FOLHA SEMANAL DA UFAL. **Relatório do bibliotecário Professor Antônio Lisboa Carvalho de Miranda.** Nº 169, ano V, abril de 1991

G1 GLOBO. **Instagram faz 10 anos como uma das maiores redes sociais do mundo e de olho no TikTok, para não envelhecer.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/10/06/instagram-faz-10-anos-como-uma-das-maiores-redes-sociais-do-mundo-e-de-olho-no-tiktok-para-nao-envelhecer.ghtml>>. Acesso em: 05 de outubro de 2021

G1 GLOBO. **Instagram passará a mostrar primeiro fotos de perfis que você mais curte.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/03/instagram-passara-exibir-primeiro-fotos-de-contas-que-voce-mais-curte.html>>. Acesso em: 05 de outubro de 2021

GOVERNO DO BRASIL. **Censo da educação superior mostra aumento de matrículas no ensino a distância.** Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2020/10/censo-da-educacao-superior-mostra-aumento-de-matriculas-no-ensino-a-distancia>> Acesso em: 20 de agosto de 2021.

INSTAGRAM DA UFAL. **Página Oficial do Instagram da Ufal.** Disponível em: <<https://www.instagram.com/ufaloficial/?hl=pt-br>>. Acesso em: 17 de janeiro de 2022

INSTAGRAM DO SIBI. **Página Oficial do Sistema de Bibliotecas da Ufal.** Disponível em: <<https://www.instagram.com/sibiufal/>>. Acesso em: 06 de fevereiro

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Universidade e comunicação na edificação da sociedade.** São Paulo: Edições Loyola, 1992. p. 34.

MLABS. **Tudo sobre o Instagram! O guia completo (e atualizado!) da rede social.** Disponível em: <<https://www.mlabs.com.br/blog/instagram/>>. Acesso em: 15 de outubro de 2021

MOSSERI, Adam. **Explicando melhor o funcionamento do Instagram**. Disponível em: <<https://about.instagram.com/pt-br/blog/announcements/shedding-more-light-on-how-instagram-works>>. Acesso em: 10 de outubro de 2021

OFICINA DA NET. **A história do Instagram**. Disponível em: <<https://www.oficinadanet.com.br/historiasdigitais/29859-historia-do-instagram>>. Acesso em: 20 de setembro de 2021

PORTAL DE ARQUITETURA ALAGOANA. **UFAL Universidade Federal de Alagoas – Campus Aristóteles Calazans Simões**. Disponível em: <<http://arquiteturaalagoana.al.org.br/index.php/temas/escolas/ufal-universidade-federal-de-alagoas-campus-aristoteles-calazans-simoes/>>. Acesso em: 13 de agosto de 2021.

REVISTA EXAME. **De selfies a algoritmo, como o Instagram mudou o mundo em 10 anos**. Disponível em: <<https://exame.com/tecnologia/de-selfies-a-algoritmo-como-o-instagram-mudou-o-mundo-em-10-anos/>>. Acesso em: 10 de outubro de 2021

REVISTA EXAME. **Os millennials, lamentamos informar, são coisa do passado**. Disponível em: <<https://exame.com/revista-exame/os-millennials-lamentamos-informar-sao-coisa-do-passado/>>. Acesso em: 11 de janeiro de 2022

ROCKCONTENT. **Instagram: saiba tudo sobre esta rede social!** Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/instagram/>>. Acesso em: 29 de setembro de 2021

SCIELO. **Início das instituições federais no país**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/acb/a/8jQH56v8cDtWGZ8yZdYjHHQ/?lang=pt#:~:text=As%20primeiras%20escolas%20de%20ensino,fam%C3%ADlia%20real%20portuguesa%20ao%20pa%C3%ADs.>>> Acesso em: 7 de fevereiro de 2022. Autor: Antonio Carlos Pereira Martins.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Regimento interno do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/wp-content/uploads/2019/12/NORMAS\\_DOCUMENTOS\\_Regimento\\_Interno\\_SiBi\\_Ufal.pdf](http://sibi.ufal.br/portal/wp-content/uploads/2019/12/NORMAS_DOCUMENTOS_Regimento_Interno_SiBi_Ufal.pdf)>. Acesso em: 25 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Central - BC**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=527](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=527)>. Acesso em: Acesso em: 23 de agosto de 2021

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial - CEDU**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=1024](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=1024)>. Acesso em: 23 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial - Física**. Disponível em: <>. Acesso em: 23 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial - Matemática**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=531](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=531)>. Acesso em: 24 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial - Química**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=545](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=545)>. Acesso em: 25 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial Arriete Vilela - FALE**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=534](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=534)>. Acesso em: 24 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial do Espaço Cultural**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=552](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=552)>. Acesso em: 23 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Biblioteca Setorial Museu Théo Brandão - MTB**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=1026](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=1026)>. Acesso em: 24 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Estatísticas do Acervo e Empréstimo – 2019**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=43](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=43)>. Acesso em: 20 de setembro de 2021

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Guia de serviços Sistema de Bibliotecas da Ufal**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/wp-content/uploads/2020/10/COMPLETO\\_Guia-de-servi%C3%A7os-Sistema-de-Bibliotecas-da-Ufal\\_PLE-1.pdf](http://sibi.ufal.br/portal/wp-content/uploads/2020/10/COMPLETO_Guia-de-servi%C3%A7os-Sistema-de-Bibliotecas-da-Ufal_PLE-1.pdf)>. Acesso em: 20 de setembro de 2021

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Marca SiBi/Ufal**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=2654](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=2654)>. Acesso em: 04 de setembro de 2021

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Missão, Visão e Valores**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=33](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=33)>. Acesso em: 04 de setembro de 2021

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Organograma do SiBi/Ufal - Sistema de Bibliotecas Ufal**. Disponível em: <[http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=41](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=41)>. Acesso em: 25 de agosto de 2021.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL. **Página principal (home)**. Disponível em: <<http://sibi.ufal.br/portal/>>. Acesso em: 14 de setembro de 2021.

SOCIEDADE ALAGOANA DE OFTALMOLOGIA. **Aristóteles Calazans Simões**. Disponível em: <<http://www.sao-al.com.br/grandesnomes.php?id=87>>. Acesso em: 15 de agosto de 2021.

TECHTUDO. **Instagram copia Snapchat e lança Stories; posts apagam em 24 horas**. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/08/instagram-copia-snapchat-e-lanca-stories-posts-apagam-em-24-horas.html>>. Acesso em: 20 de outubro de 2021

TECHTUDO. **Instagram cria ordem de relevância no feed de fotos, igual ao Facebook**. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/03/instagram-adota-ordem-de-relevancia-no-feed-estilo-facebook.html>>. Acesso em: 15 de outubro de 2021

TECHTUDO. **Instagram para negócios chega ao Brasil; saiba tudo para as empresas.** Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/08/instagram-libera-conta-de-empresa-no-brasil.html>>. Acesso em: 20 de outubro de 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **A expansão com o olhar atento para a pesquisa.** Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/noticias/2011/01/a-expansao-com-o-olhar-atento-para-a-pesquisa>>. Acesso em: 15 de agosto de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Apresentação.** Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/institucional/apresentacao>>. Acesso em: 15 de agosto de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Conselho de curadores - CURA.** Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/institucional/conselhos-superiores/conselho-de-curadores-cura>>. Acesso em: 10 de setembro de 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Graduações do Campus Arapiraca.** Disponível em: <<https://arapiraca.ufal.br/graduacao>>. Acesso em 13 de maio de 2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Graduações do Campus Sertão.** Disponível em: <<https://campusdosertao.ufal.br/graduacao>>. Acesso em 13 de maio de 2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Grupo de Bibliotecários da UFAL. Bibliotecas da UFAL: diagnóstico e proposta de implantação de sistema (versão preliminar).** Maceió: UFAL, fev. 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Maior universidade de Alagoas completa de 50 anos.** Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/noticias/2011/01/maior-universidade-de-alagoas-completa-de-50-anos>>. Acesso em: 13 de agosto de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Os Campi.** Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/institucional/os-campi>>. Acesso em: 20 de agosto de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Ouvidoria da Ufal.** Disponível em: <<https://ufal.br/contato/ouvidoria>>. Acesso em: 08 de fevereiro

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão 2004.** Disponível em: <<https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/2004/RELATORIO%20DE%20GESTAO%202004.pdf/view>>. Acesso em: 02 de setembro de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão 2005.** Disponível em: <<https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/2005/RELATORIO%20DE%20GESTAO%202005.pdf/view>>. Acesso em: 02 de setembro de 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão 2007**. Disponível em: <<https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/2007/RELATORIO%20DE%20GESTAO%202007.pdf/view>>. Acesso em: 02 de setembro de 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Ufal lança portal eletrônico de Sistema de Bibliotecas**. Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/noticias/2019/12/ufal-lanca-portal-eletronico-de-sistema-de-bibliotecas>>. Acesso em: 10 de setembro de 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Ufal volta às aulas do calendário acadêmico regular dia 22 de fevereiro**. Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/noticias/2021/1/ufal-volta-as-aulas-regulares-dia-22-de-fevereiro>>. Acesso em: 20 de setembro de 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Ufal-60-anos**. Disponível em: <<https://sites.ufal.br/ufal-60-anos/>> Acesso em: 13 de agosto de 2021.

UOL MEU NEGÓCIO. **O que é e como funciona o Reels do Instagram?** Disponível em: <<https://meunegocio.uol.com.br/blog/o-que-e-e-como-funciona-o-reels-do-instagram/#rmcl>>. Acesso em: 10 de outubro de 2021

VOITTO. **Conheça a história do Instagram e aprenda a usá-lo!** Disponível em: <<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/instagram>>. Acesso em: 29 de setembro de 2021

YOUPIX. **Influencer Fatigue — Estamos ficando cansados de influenciadores?** Disponível em: <<https://medium.youpix.com.br/influencer-fatigue-estamos-ficando-cansados-de-influenciadores-2fe946d9cd5b>>. Acesso em: 05 de janeiro de 2022