26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
ISSN 2177-3688

GT 11 – Informação & Saúde

INFORMAÇÃO E SAÚDE NA COVID-19: GESTÃO EM DUAS UNIVERSIDADES LUSÓFONAS

COVID-19 INFORMATION AND HEALTH: *MANAGEMENT IN LUSOPHONE UNIVERSITIES*

Tamara de Souza Brandão Guaraldo – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP)
Glória Bastos – Universidade Aberta de Portugal (UAb)
Rita de Cássia Silva dos Santos – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" / Universidade Aberta de Portugal (UNESP/UAb)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Este artigo apresenta um estudo qualitativo em duas universidades lusófonas, uma brasileira e uma portuguesa, que articula informação, saúde e serviços telemáticos, fluxos institucionais e respostas adotadas no período de isolamento social da pandemia de Covid-19. O objetivo foi compreender como os serviços informáticos se estruturaram e se adaptaram para atender às necessidades informacionais de docentes, estudantes e servidores em contexto de crise sanitária. A investigação foi desenvolvida com base em observação estruturada de sites e portais institucionais, complementada por entrevistas semiestruturadas com gestores responsáveis pelos sistemas de informação das universidades analisadas. Os dados foram interpretados a partir da Técnica de Incidentes Críticos, considerando as dimensões pessoas, processos e tecnologias. Os resultados indicam que ambas as instituições enfrentaram sobrecarga dos sistemas, reorganização dos fluxos informacionais e necessidade de capacitação técnica e emocional das equipes. A instituição portuguesa apresentou maior resiliência em razão da experiência prévia com contextos digitais, enquanto a instituição brasileira precisou acelerar a digitalização de processos e ampliar o uso de plataformas colaborativas e de orientação à comunidade. Conclui-se que a organização dos ecossistemas de informação em saúde contribuiu significativamente para assegurar continuidade institucional, apoiar a comunicação em saúde e consolidar práticas digitais incorporadas após o período pandêmico.
Palavras-chave: informação em saúde; ecossistema da informação; Covid-19; gestão da informação; incidentes críticos.

Abstract: This article presents a qualitative study in two Lusophone universities, one Brazilian and one Portuguese, that articulates information, health and telematic services, institutional flows and responses adopted during the social isolation period of the COVID-19 pandemic. The objective was to understand how information technology services were structured and adapted to meet the informational needs of faculty, students and staff in a health crisis context. The investigation was developed based on structured observation of institutional websites and portals, complemented by semi-structured interviews with managers responsible for the information systems of the universities analyzed. The data were interpreted using the Critical Incident Technique, considering the dimensions of people, processes and technologies. The results indicate that both institutions faced system overload, reorganization of informational flows and the need for technical and emotional training of teams. The Portuguese institution showed greater resilience due to prior digital experience, while the Brazilian institution had to accelerate process digitalization and expand the use of collaborative platforms and community guidance. It is concluded that the organization of health information ecosystems contributed significantly to ensure institutional continuity, supporting health communication and consolidating digital practices incorporated after the pandemic period.
Keywords: health information; information ecosystem; Covid-19; information management; critical incident.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta um estudo qualitativo realizado em duas universidades lusófonas, a Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - Campus de Marília (UNESP), representada pela Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), campus de Bauru, e a Universidade Aberta (UAb), em Portugal. A pesquisa foi desenvolvida a partir de fontes primárias, por meio da observação de serviços telemáticos dos sites e portais institucionais e de entrevistas com gestores, com o objetivo de identificar aspectos relevantes do ecossistema da informação durante a pandemia de Covid-19.

A pesquisa de Hernández Abad *et al*. (2022) revela que, em algumas universidades, a adaptação ao ambiente digital durante a Covid-19 foi facilitada por políticas públicas e iniciativas de inclusão digital, enquanto, em outras, a falta de recursos e de treinamento adequado gerou dificuldades para o acesso à informação acadêmica.

Frente ao cenário da pandemia, este estudo busca compreender como o ecossistema da informação a partir de serviços telemáticos, que segundo Silva (2002), referem-se ao conjunto de serviços de tecnologias da informação e da comunicação fornecidos a partir de uma rede de telecomunicações, se estruturou e se adaptou para atender às necessidades informacionais de seus usuários, especialmente no contexto das restrições impostas pelo isolamento social da pandemia. Para isso, foram consideradas variáveis analíticas relacionadas ao mapeamento dos

impactos da pandemia e à memória registrada nos sites institucionais e nos relatos dos gestores de serviços informáticos, entendidos como parte desse ecossistema da informação em saúde voltado à comunidade universitária.

O estudo foi realizado em duas etapas complementares: a primeira consistiu em pesquisa observacional em sites e portais institucionais da Unesp/FAAC e da UAb, complementada por entrevistas com gestores de sistemas telemáticos da FAAC/Unesp e da UAb. Esses procedimentos permitiram obter um panorama do período da pandemia nas duas universidades lusófonas quanto ao ecossistema da informação, compreendido como os agentes, processos, sistemas, serviços e tecnologias que interagem para gerar, processar e disseminar informações.

1.1 A PANDEMIA NO BRASIL E EM PORTUGAL

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde decretou a pandemia de Covid-19, em razão da intensa disseminação geográfica da doença (OPAS, 2020). No Brasil, especialistas apontam que a pandemia, agravada pelas divergências em sua condução em âmbito federal e estadual, resultou em 39 milhões de casos confirmados e mais de 714 mil óbitos decorrentes da Covid-19, de acordo com o painel do Ministério da Saúde, que reúne dados das secretarias estaduais (Guimarães; Passos; Antunes, 2025).

Em Portugal, o governo tomou medidas de contenção e mitigação da pandemia, incluindo a declaração do Estado de Emergência em 18 de março de 2020. Para Ferreira da Silva, Macedo e Conceição (2022), Portugal pode ser considerado um caso relevante no enfrentamento à pandemia, em razão da alta adesão ao esquema vacinal, dos baixos níveis de hesitação vacinal e da confiança nos profissionais de saúde.

O SARS-CoV-2, responsável pela Covid-19, dizimou mais de sete milhões de pessoas no mundo (Brasil, 2025), e as instituições de ensino foram fortemente afetadas pela impossibilidade de continuidade do ensino presencial. O ensino superior sofreu transformações diante do fechamento ou restrição de acesso aos campi universitários e da necessidade de implantação de estratégias para garantir os processos de ensino-aprendizagem, extensão e pesquisa no cenário pandêmico. Houve a necessidade de uma mudança drástica das aulas presenciais para o ambiente online, com uso de serviços telemáticos no suporte à aprendizagem, o que provocou uma transformação sem precedentes no ecossistema da informação no ensino superior. Esse processo envolveu o uso de e-mail, videoconferência,

bibliotecas virtuais e outros tipos de plataformas digitais (Bedoya-Dorado; Murillo-Vargas; Gonzalez-Campo, 2021).

1.2 CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES: CORPUS DO ESTUDO

Neste item apresenta-se a caracterização das instituições que compõem o corpus de análise, com o objetivo de contextualizar as particularidades da Unesp e da UAb. A escolha dessas instituições fundamenta-se em sua relevância acadêmica, abrangência institucional e diversidade de práticas informacionais, fatores que permitem observar os impactos no ecossistema da informação e as estratégias adotadas durante o período da pandemia. O estudo foi aprovado internamente por ambas as instituições.

1.2.1 UNESP em Bauru

A Universidade Estadual Paulista (Unesp) é uma das principais universidades públicas brasileiras, com destacada atuação no ensino, na pesquisa e na extensão de serviços à comunidade. Com 24 campus no Estado de São Paulo, no campus de Bauru, a Unesp conta com três faculdades: Faculdade de Ciências (FC), Faculdade de Engenharia (FEB) e Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), unidade considerada neste estudo.

1.2.2 Universidade Aberta de Portugal

A Universidade Aberta (UAb) é uma instituição pública portuguesa de ensino superior a distância, fundada em 1988, com atuação em e-learning e aprendizagem online por meio de seu Modelo Pedagógico Virtual. Sua sede é em Lisboa, e possui delegações de apoio em Coimbra e Porto. Via educação online, a UAb oferece formação superior, incluindo licenciaturas, mestrados e doutoramentos, e cursos de Aprendizagem ao Longo da Vida.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A adaptação dos processos acadêmicos e administrativos para plataformas digitais durante a pandemia de Covid-19 envolveu revisão de protocolos, capacitação de equipes e ajustes nos fluxos de trabalho. Um exemplo é o estudo de Lescay Arias *et al*. (2022), sobre a implementação de uma solução de armazenamento em nuvem, Nextcloud Infomed Santiago, em instituições de ciências médicas em Cuba. Antes da sua criação, 36,8% dos profissionais utilizavam apenas o e-mail institucional; após a implementação, todos passaram a usar também

chat integrado e ferramentas de armazenamento em nuvem com compartilhamento de informação, avaliando a conectividade como satisfatória.

Nos ecossistemas informacionais que dispõem de redes telemáticas, como sites institucionais, portais, serviços técnico-científicos e plataformas relacionadas à saúde e à educação, o uso desses recursos exigem adaptação dos profissionais da informação e reorganização dos processos de trabalho.

Os principais serviços telemáticos utilizados durante a pandemia em universidades, como repositórios digitais, catálogos de bibliotecas e plataformas de ensino a distância, passaram a incorporar novas funcionalidades, entre elas o acesso remoto e a facilitação de interações online entre usuários e profissionais da informação (Lescay Arias *et al*., 2022). Contreras Cázares e Campa Álvarez (2022) destacam que o impacto da pandemia no ensino superior não se restringiu ao acesso às tecnologias, mas envolveu também o conhecimento sobre elas e a compreensão de suas finalidades. Hernández Abad *et al*. (2022) mencionam que a adaptação dos serviços informáticos na pandemia envolveu a criação de novos procedimentos, como a digitalização de materiais e a implementação de treinamentos para facilitar o uso das novas tecnologias.

No âmbito da gestão da informação, a cooperação efetiva entre pessoas, processos e tecnologias é indispensável para o desempenho organizacional, e a articulação entre estas dimensões revelou-se fundamental durante a pandemia, nomeadamente no que se reporta à forma como as instituições lidaram com os fluxos de informação na área da saúde e o seu impacto na organização. Relativamente à tríade mencionada – pessoas, processos e tecnologias – importa reconhecer que as pessoas desempenham um papel central, pois são elas que criam, compartilham e aplicam o conhecimento; segundo Nonaka e Takeuchi (1997), os colaboradores são os principais responsáveis pela geração de conhecimento dentro das organizações. Os processos, conforme Davenport e Prusak (1998), fornecem a estrutura necessária para a captura, armazenamento e disseminação do conhecimento, assegurando que as informações essenciais estejam acessíveis. As tecnologias, por sua vez, facilitam a gestão do conhecimento e da informação, oferecendo recursos que apoiam a coleta, armazenamento e recuperação de dados, como observado por Alavi e Leidner (2001). A complementaridade entre esses três elementos é indispensável, especialmente em tempos de crise, como a pandemia de Covid-19, que evidenciou a importância da flexibilidade e da adaptabilidade na gestão da informação.

Diante disso, a gestão da informação é um campo multidisciplinar que integra esses três elementos principais: pessoas, processos e tecnologias, que compõem uma tríade essencial para a implementação de ecossistemas de informação e para o aprimoramento das práticas organizacionais. Esta tríade é proposta como base para a análise dos dados obtidos no estudo realizado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo qualitativo, desenvolvido com base em fontes primárias, por meio de observação estruturada (Gil, 2008) de serviços telemáticos como sites e portais institucionais e de entrevistas semiestruturadas com gestores responsáveis pelos sistemas de informação de duas universidades lusófonas: a Universidade Aberta (UAb), em Portugal, e a Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Bauru-SP. Os sites e portais institucionais foram observados a fim de identificar a situação dos serviços telemáticos nos processos operativos em relação a ações e mudanças advindas do isolamento social provocado pela pandemia; a coleta foi realizada quanto: à visualização pelo usuário final, sua interface de apresentação ao estudante e comunidade, as informações apresentadas sobre o sistema e as formas de interação com o usuário; e foi feita durante o mês de julho de 2024, em páginas que permaneciam acessíveis. Aos participantes, foram apresentados os objetivos do estudo e solicitada a colaboração institucional, com entrevistas que ocorreram entre 2024 e 2025 e foram conduzidas com base na Técnica de Incidentes Críticos, em inglês Critical Incident Technique (CIT), que permite identificar comportamentos humanos significativos para a resolução de problemas práticos (Flanagan, 1973). Essa técnica foi aplicada para recolher informações sobre as mudanças mais significativas nos serviços telemáticos das universidades durante o período de isolamento social, particularmente no que diz respeito à gestão e ao uso da informação.

A entrevista teve roteiro semiestruturado e concentrou-se no discurso dos gestores, considerados especialistas por atuarem diretamente nos sistemas analisados. Esse discurso foi definido como corpus da análise, pois permitiu estabelecer relações entre os incidentes relatados e o cenário universitário no contexto de agravamento da pandemia.

A Técnica de Incidentes Críticos também tem se mostrado uma ferramenta relevante para pesquisas em Informação, Comunicação e Saúde. Silva e Santos (2020), por exemplo, aplicaram a técnica em um Centro de Saúde Pública com atenção à comunicação interna, identificando conflitos interpessoais, falhas de integração entre setores, ruídos de comunicação

e sintomas de burnout como fatores críticos que impactaram diretamente a imagem e a identidade organizacional.

Os dados qualitativos foram analisados a partir do viés interpretativo dessa técnica. O principal incidente crítico considerado foi o período de maior isolamento social da pandemia de Covid-19, na visão dos gestores, buscando identificar padrões emergentes e temas recorrentes nos relatos sobre a gestão da informação. A análise considerou três dimensões: Pessoas, Processos e Tecnologias.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados são apresentados em duas frentes complementares. A primeira refere-se às respostas institucionais identificadas nas adequações realizadas nos sites e portais das universidades, com atenção às formas de organização, disseminação e preservação da informação em saúde relacionada à Covid-19. A segunda reúne os incidentes críticos relatados pelos gestores dos serviços telemáticos, analisados a partir das dimensões Pessoas, Processos e Tecnologias.

No conjunto, os dados evidenciam que a pandemia ampliou a centralidade dos serviços telemáticos nas universidades, não apenas para garantir a continuidade das atividades acadêmicas e administrativas, mas também para organizar informações de saúde, orientar a comunidade universitária e apoiar respostas institucionais em contexto de crise sanitária.

4.1 RESPOSTAS INSTITUCIONAIS NOS SITES E PORTAIS

Essas respostas indicam que os portais institucionais não funcionaram apenas como canais administrativos, mas como parte do ecossistema da informação em saúde, ao reunir, organizar e disponibilizar orientações, serviços, protocolos, registros e ações voltados à comunidade universitária.

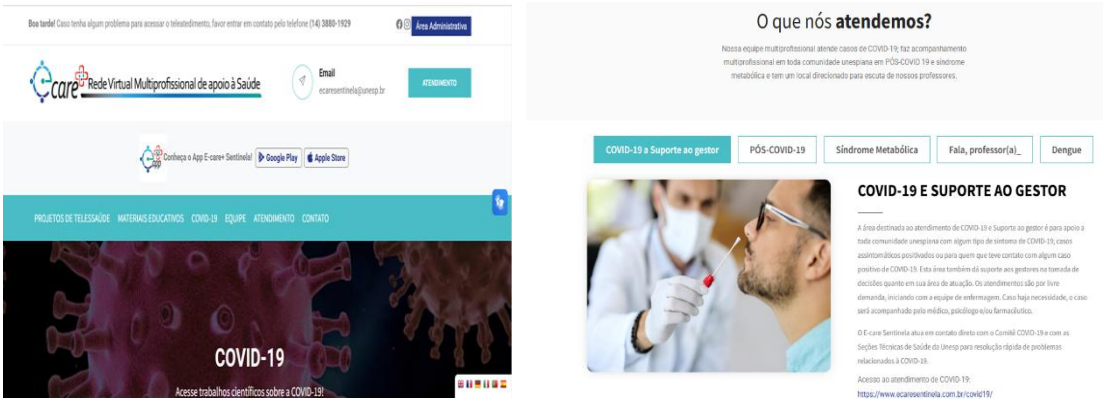
4.1.1 UNESP Bauru: telessaúde, acervo e memória institucional

Na Unesp, as ações mais significativas identificadas nos ambientes digitais foram a implementação da plataforma online de serviços de telessaúde E-Care Sentinela e a criação do Acervo Covid-19. Essas iniciativas demonstram a articulação entre informação, saúde e gestão institucional durante o período pandêmico.

O E-Care Sentinela é uma plataforma de teleatendimento e orientação em saúde que reúne profissionais das áreas de medicina, enfermagem, farmácia e psicologia. Por meio da internet, a iniciativa ofereceu suporte à comunidade universitária e seus familiares, especialmente no enfrentamento da Covid-19, com orientações confiáveis e acessíveis. A plataforma online foi central para proteger a saúde da comunidade universitária, garantir a continuidade das atividades com segurança e descentralizar o atendimento médico por meio da telessaúde (Figura 1).

Ao acessar o ambiente virtual, alunos, docentes e servidores técnico-administrativos eram recebidos por um tecnólogo da informação em uma sala de espera virtual e encaminhados para consulta com profissional da equipe multidisciplinar. O serviço também se integrou ao AppCare, aplicativo desenvolvido pela Unesp para auxiliar no monitoramento de sintomas gripais e de Covid-19 de membros da comunidade. Lançada oficialmente pela Reitoria da Unesp em junho de 2021, a plataforma alcançou as 24 unidades da Unesp e, em menos de um ano de funcionamento, atingiu a marca de mil atendimentos. Sua atuação envolveu rastreamento e acompanhamento de casos sintomáticos, assintomáticos e de contatos de pessoas positivadas para Covid-19, além de atendimento online, emissão de receitas, indicação de exames e encaminhamentos remotos. A iniciativa voltou-se ao cuidado físico e à saúde mental, com acolhimento psicológico relacionado ao isolamento social, ao luto e ao retorno seguro às atividades presenciais, acompanhamento pós-Covid-19, integrando telessaúde, informação em saúde e orientação institucional em contexto de crise sanitária. A plataforma seguiu ativa até dezembro de 2025 para atendimentos de Covid-19 e casos gripais.

Figura 1 - Tela inicial e-Care Sentinela



Fonte: e-Care Sentinela[1] (2025).

[1] Disponível em: https://www.ecaresentinela.com.br/. Acesso em: 23 out. 2026.

Além da plataforma de telessaúde, a Unesp criou o Acervo Covid-19 (Figura 2), site destinado a reunir e preservar informações relacionadas à pandemia, incluindo pesquisas, protocolos, planos para o isolamento e a retomada das aulas, ações institucionais e registros de memória da comunidade universitária. Para responder à emergência em saúde pública decorrente da pandemia, a instituição também criou o Comitê Unesp Covid-19, formado em 12 de março de 2020, um dia após a Organização Mundial da Saúde declarar a pandemia. O grupo reuniu especialistas de diversas áreas com a finalidade de acompanhar informações sobre a doença, estabelecer diretrizes, realizar recomendações internas e reforçar o compromisso institucional com a saúde e a segurança da comunidade.

O objetivo do Acervo foi mapear e documentar as ações da Unesp, os protocolos adotados pelo Comitê e pelos comitês locais, a reorganização das atividades e as pesquisas desenvolvidas ou estruturadas na instituição, no sentido de contribuir com respostas de curto, médio e longo prazos para a prevenção e o combate à doença. O site reuniu documentos, estudos, planos de isolamento, estratégias de retomada das aulas, ações, projetos e programas, além de informações sobre saúde mental, teleacolhimento, Aba para E-Care Sentinela e homenagem às vítimas da comunidade

Figura 2 - Tela inicial Acervo COVID-19



Fonte: UNESP ([2023?])[2].

A dimensão memorialística também compôs esse ecossistema informacional. A aba Memória Covid-19 reuniu vídeos, podcasts e entrevistas com especialistas sobre os efeitos da pandemia em diferentes áreas abrangidas pela universidade, como: trabalho, contribuição da ciência e da universidade pública, apoio aos estudantes, solidariedade, desinformação e

[2] Disponível em: https://www2.unesp.br/portal#!/covid19. Acesso em: 24 out. 2026.

acessibilidade digital. A partir da sugestão dos comitês locais Covid-19, foi realizado um levantamento inicial de ações e agentes que orientaram a produção dos materiais, e a Figura 3 traz a tela inicial desta aba.

Figura 3 - Tela inicial da Memória Covid -19 no site da UNESP



Fonte: UNESP ([2023?])[3].

Também foi criada uma animação audiovisual para homenagear as vítimas da Covid-19 na comunidade e que pode ser visualizada em: https://memorial.unesp.br/.

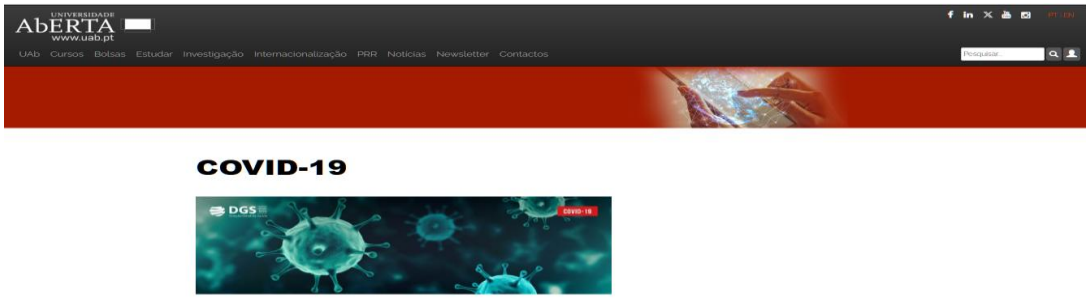
4.1.2 Observações nos serviços telemáticos da UAb Lisboa

A Universidade Aberta, por ter um modelo estruturado para o ensino a distância, estava preparada para se adequar às exigências do isolamento social durante a Covid-19. O chamado "novo normal" favoreceu o modelo de trabalho acadêmico da universidade, que se firmou ainda mais como referência no cenário do ensino superior português. A UAb foi destaque durante a pandemia na consultoria a outras instituições em adaptação ao ensino remoto, e na sequência da pandemia, foi referência na tendência crescente do ensino a distância.

A UAb desenvolveu um plano de contingência para enfrentar os impactos da pandemia de Covid-19, disponibilizando informações específicas para discentes, docentes e colaboradores. O documento detalhava o papel institucional em função da crise sanitária, as ações necessárias para garantir a continuidade das atividades, bem como as mudanças estruturais e organizacionais implementadas. A Figura 4 ilustra a apresentação do site dedicado a Covid-19 no portal da Universidade Aberta.

[3] Disponível em: https://www2.unesp.br/portal#!/covid19. Acesso em: 24 out. 2026.

Figura 4 - Universidade Aberta - Plano Interno COVID-19 (Página Inicial)



Fonte: Portal UAb Covid-19 ([2021?]).[4]

Esse portal continha artigos relacionados ao Plano Interno Covid, são eles: Plano Interno de Medidas de Confinamento; Recomendação do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior; e o Plano de Contingência Covid-19. O plano de contingência elaborado pela Universidade Aberta, reuniu as orientações, protocolos e procedimentos definidos para enfrentar os desafios impostos pela pandemia de Covid-19. Também trazia Informações sobre a campanha #EuSobrevivi: Campanha promovida pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) para reforçar a vigilância contra a violência doméstica e alertar para os desafios impostos pela pandemia Covid-19, com links para canais de atendimento às vítimas.

Em ambas as instituições evidencia-se a criação no período da pandemia, de iniciativas que uniram informação em saúde e tecnologia, com a evidência da criação de serviços digitais em contexto de crise, centralizando o atendimento e demonstrando a capacidade de resposta institucional, englobando no campo da informação em saúde, desde orientações sanitárias, informação sobre Covid-19, prevenção em saúde, informações sobre vacinação, e especialmente na Unesp, o atendimento em saúde mental e serviços de telessaúde organizados e oferecidos via portais institucionais.

4.2 RESULTADOS DAS ENTREVISTAS COM OS GESTORES DOS SISTEMAS TELEMÁTICOS

Foram entrevistados seis participantes, três da Unesp e três da UAb, selecionados pela sua condição de gestores dos respectivos serviços, que atuaram como mediadores entre os sistemas informacionais e os usuários, docentes, estudantes e servidores, durante o isolamento social da Covid-19. As entrevistas foram realizadas de agosto de 2024 a fevereiro de 2025, em caráter retrospectivo, nas quais os participantes, tendo registrado o seu consentimento

[4] Disponível em: https://portal.uab.pt/covid-19-2/. Acesso em: 24 out. 2026.

informado, revisitaram situações vivenciadas anteriormente. O conceito de incidente crítico foi explicado previamente aos participantes.

Os relatos foram analisados a partir da já mencionada tríade Pessoas, Processos e Tecnologias, compreendida como eixo estruturante da gestão da informação nas organizações e que serviu como grelha de leitura dos elementos constantes dos relatos. A dimensão Pessoas refere-se aos atores institucionais que lidam com a informação no cotidiano, como gestores, docentes, técnicos e estudantes. A dimensão Processos compreende os fluxos institucionais, os procedimentos operacionais, os canais de comunicação e os mecanismos de coordenação. A dimensão Tecnologias abrange os sistemas, plataformas e dispositivos utilizados para captar, armazenar, transmitir e transformar a informação.

Os resultados indicam que, apesar das diferenças estruturais e operacionais entre as duas instituições, ambas enfrentaram desafios semelhantes durante o período de isolamento social. Entre os principais incidentes críticos identificados destacam-se a sobrecarga dos sistemas institucionais de informação, a adaptação acelerada dos serviços, a reorganização dos fluxos informacionais e administrativos, além da necessidade de capacitação técnica e emocional das equipes.

A análise revelou que a experiência institucional prévia com ensino a distância e plataformas digitais da UAb permitiu respostas mais ágeis em comparação à FAAC/Unesp, que precisou acelerar sua curva de aprendizagem digital e adequação tecnológica. Na UAb, prevaleceram estratégias de reforço à infraestrutura tecnológica existente, consolidação da comunicação interna e suporte emocional e organizacional das equipes. Já na FAAC/Unesp, as estratégias concentraram-se na digitalização emergencial dos processos administrativos, no desenvolvimento rápido de competências técnicas e na integração de plataformas digitais colaborativas, essenciais para a manutenção das atividades institucionais.

A partir dos relatos dos gestores entrevistados, que dão conta das suas percepções sobre o contexto analisado, observa-se que a capacidade institucional de responder às exigências do confinamento esteve diretamente relacionada à maturidade da gestão da informação. Segundo Choo (2003), a gestão da informação auxilia a organização a diferenciar as mudanças mais significativas no cenário, de modo que possam ser interpretadas adequadamente e que se busquem respostas apropriadas, como neste caso, de aceleração do uso de múltiplos serviços telemáticos durante a pandemia. Tanto na FAAC/Unesp quanto na UAb, os gestores relataram a importância de canais institucionais formais, políticas de compartilhamento de informação e

suporte técnico estruturado. Desse modo, a gestão da informação revelou-se eixo de sustentação da atividade universitária durante o período pandêmico, não apenas pelo domínio de ferramentas, mas pela capacidade de articulação entre pessoas, processos e tecnologias, como se observa no Quadro 1, que sintetiza os principais elementos identificados na análise dos relatos.

Quadro 1 - Principais incidentes críticos na gestão da informação

Eixos	Faac-Unesp Bauru	UAb- Lisboa
Pessoas	• Desafio de capacitação digital de docentes e alunos. • Desigualdade de acesso. • Dificuldades de os usuários avaliarem criticamente a informação. • Medo diante das incertezas trazidas pela Covid-19. • Liderança e colaboração foram essenciais para a manutenção das atividades.	• Aprimoramento de competências em informação e digitais • Maior suporte institucional e integração de métodos de ensino • Gestão emocional da equipe devido ao pânico trazido pela Covid-19.
Processos	• Implementação emergencial de plataformas de ensino remoto. • Desafios na padronização das ferramentas e fluxos de trabalho.	• Digitalização de avaliações. • Apoio aos Feedbacks online. • Reestruturação para maior interatividade digital
Tecnologias	• Expansão de infraestrutura tecnológica. Desafio de conectividade e suporte técnico. • Dependência de sistema de gestão de aprendizagem.	• Reforço da Segurança Digital. • Ampliar a capacitação de servidores no uso das tecnologias. • Digitalização total do ensino.

Fonte: autoria própria (2026) e baseado em Santos (2025).

Nas entrevistas realizadas, os gestores apontaram uma apreciação positiva das competências necessárias para atuar em múltiplos ambientes informacionais durante a pandemia de Covid-19. Também identificaram aspectos que demandam apoio adicional e programas de formação mais direcionados, com vistas à ampliação da competência em informação e midiática dos usuários.

Os constrangimentos causados pela pandemia, como isolamento social, teletrabalho e uso intensivo de ferramentas digitais, tornaram mais evidentes as forças e fragilidades dos diferentes usuários e das próprias instituições. Na FAAC/Unesp, destacaram-se a resistência inicial e a falta generalizada de familiaridade dos usuários com as novas ferramentas digitais. Na UAb, destacou-se a sobrecarga das equipes técnicas responsáveis pelo suporte institucional imediato, e aspectos relacionados à dinâmica do teletrabalho no espaço do lar e das famílias.

O sistema de ensino via serviços telemáticos já se encontrava consolidado na UAb no período da pandemia, sendo a plataforma Moodle a principal sustentação das atividades a distância. A plataforma possibilitava acesso aos conteúdos disponibilizados pelos professores, postagem de atividades, participação em fóruns de discussão e envio de mensagens. Na UAb, o sistema de avaliação também passou por mudanças, pois as provas antes presenciais passaram a ocorrer por meios digitais durante o isolamento social.

Já na FAAC/Unesp, antes da pandemia, a infraestrutura tecnológica era mais limitada para ensino remoto e reuniões virtuais. O isolamento social obrigou a expansão estrutural e a adoção emergencial de plataformas de suporte, tais como Google for Education, incluindo Google Classroom, além de VPN e outras ferramentas colaborativas, acarretando dependência institucional desses sistemas de gestão de aprendizagem. Em ambas as instituições, o isolamento social trouxe a necessidade de reforço da segurança digital para acessos institucionais.

A pesquisa com os gestores dos sistemas de informação da FAAC/Unesp e da UAb evidencia a necessidade de formação continuada dos recursos humanos das universidades, tanto em aspectos técnicos quanto em competências socioemocionais, ao lidar com o adoecimento pela Covid-19, e o pânico e ansiedade por parte das equipes. Também demonstra a importância da criação e consolidação de protocolos claros de comunicação interna e gestão da informação, essenciais para uma resposta institucional rápida em contextos de crise sanitária.

O isolamento social e a migração para o ensino remoto demandaram que a comunidade universitária desenvolvesse capacidade de acessar, avaliar e utilizar tecnologias digitais de maneira eficiente e crítica, assegurando a continuidade das atividades acadêmicas. Entretanto, segundo os gestores, esse processo revelou desafios significativos relacionados à competência em informação e midiática da comunidade acadêmica para lidar com o ambiente digital quanto à desigualdade no acesso às tecnologias e à informação, à desinformação e outros fatores que impactaram diretamente a aprendizagem, a inclusão digital e a compreensão dos efeitos da pandemia no ambiente universitário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, fundamentado na Observação Estruturada e na Técnica de Incidentes Críticos, possibilitou compreender como os serviços telemáticos de duas universidades públicas

lusófonas se estruturaram e se adaptaram durante a pandemia de Covid-19. A análise evidenciou que, apesar das diferenças institucionais entre a UAb, em Portugal, e a Unesp, no Brasil, ambas enfrentaram desafios relacionados à sobrecarga dos sistemas, à reorganização dos fluxos informacionais e à necessidade de capacitação técnica e emocional das equipes.

Os resultados indicam que a experiência institucional prévia com ensino a distância e plataformas digitais da UAb favoreceu respostas mais ágeis, especialmente pela existência de uma estrutura consolidada de ensino a distância e de comunicação institucional mediada por plataformas digitais. Na Unesp, por sua vez, observou-se a necessidade de acelerar a digitalização de processos, ampliar o uso de plataformas colaborativas e estruturar respostas voltadas à orientação da comunidade universitária. Nesse contexto, destacam-se o E-Care Sentinela, como iniciativa de telessaúde e orientação em saúde, e o Acervo Covid-19, como espaço de organização, memória, preservação e disseminação de informações sobre a pandemia. A análise dos sites e portais que foram criados especialmente durante a pandemia, evidenciou como os serviços telemáticos foram fortes componentes do ecossistema de informação em saúde, com informações sobre a Covid-19 para orientar a comunidade universitária, serviços digitais voltados a telessaúde, além de meio de preservação da memória institucional como parte da resposta à crise sanitária.

As entrevistas com os gestores reforçaram que a capacidade de resposta institucional esteve diretamente relacionada à articulação entre pessoas, processos e tecnologias. A continuidade das atividades universitárias não dependeu apenas da disponibilidade de ferramentas digitais, mas também da existência de canais institucionais formais, suporte técnico e emocional, políticas de compartilhamento de informação, liderança colaborativa e competências informacionais e digitais dos diferentes usuários.

No âmbito da Informação e Saúde, o estudo, embora apresentando limitações pelo número reduzido de entrevistados, contribui ao demonstrar que os serviços telemáticos se constituem em um ecossistema da informação essencial na universidade, especialmente em situações de crise sanitária. Um ecossistema, composto por portais, plataformas, serviços de telessaúde, planos de contingência, protocolos e registros de memória que funcionaram como dispositivos de gestão da informação, apoio à tomada de decisão e orientação à comunidade acadêmica.

Conclui-se que a pandemia de Covid-19 acelerou transformações já em curso nos serviços telemáticos universitários e tornou mais visíveis tanto as potencialidades quanto as

fragilidades dos sistemas institucionais de informação. A experiência analisada reforça a importância de políticas permanentes de governança da informação, formação continuada, segurança digital e preservação da memória institucional, de modo a agilizar e fortalecer respostas futuras em contextos de crise sanitária. Por se tratar de um estudo qualitativo realizado em duas universidades, os resultados não pretendem generalização estatística, mas oferecem elementos relevantes para compreender práticas, desafios, possibilidades e respostas em diferentes ecossistemas da informação no ensino superior.

REFERÊNCIAS

ALAVI, Maryam; LEIDNER, Dorothy E. Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. **MIS Quarterly**, Minneapolis, v. 25, n. 1, p. 107-136, 2001. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/200772522_Review_Knowledge_Management_and_Knowledge_Management_Systems_Conceptual_Foundations_And_Research_Issues12. Acesso em: 24 out. 2026.

BEDOYA-DORADO, Cristian; MURILLO-VARGAS, Guillermo; GONZALEZ-CAMPO, Carlos Hernán. Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID-19: análisis del sector de la educación superior en Colombia. **Estudios Gerenciales**, Cali, v. 37, n. 159, p. 251-264, jun. 2021. DOI: https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4409. Acesso em: 30 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, maio 2025. Disponível em: https://covid.saude.gov.br/. Acesso em: 6 maio 2025.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CONTRERAS CÁZARES, Carlos René; CAMPA ÁLVAREZ, Reyna de los Ángeles. Estructura dimensional y validación de un cuestionario para valorar la competencia informacional autopercibida en educación superior. **Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo**, Guadalajara, v. 13, n. 25, e418, 2022. DOI: https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1337. Acesso em: 10 out. 2025.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Working knowledge**: how organizations manage what they know. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

FERREIRA DA SILVA, Renato; MACEDO, Mário; CONCEIÇÃO, Jaime. A pandemia de COVID-19 em Portugal: evolução, vacinação e farmacovigilância. **[RMd] Revista Multidisciplinar**, [Porto?], v. 4, n. 2, p. 135-154, 2022. DOI: https://doi.org/10.23882/rmd.22090. Acesso em: 21 jun. 2025.

FLANAGAN, John A técnica do incidente crítico. **Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada**, [*s. l.*], v. 21, n. 2, p. 99-141, 1973. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/abpa/article/view/16975. Acesso em: 24 out. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, C.; PASSOS, J.; ANTUNES, A. 5 anos de Covid-19 no Brasil: um balanço do legado da maior crise sanitária da história do país. **Revista da Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio**, Rio de Janeiro, 25 fev. 2025. Disponível em: https://www.epsjv.fiocruz.br/noticias/reportagem/5-anos-de-covid-19-no-brasil. Acesso em: 5 maio 2025.

HERNÁNDEZ ABAD, Vicente Jesús *et al*. Comportamiento informativo en las bibliotecas de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la Universidad Nacional Autónoma de México, antes y durante la pandemia por SARS-CoV-2. **e-Ciencias de la Información**, San José, v. 12, n. 2, 2022. DOI: https://doi.org/10.15517/eci.v12i2.48555. Acesso em: 15 jun. 2025.

LESCAY ARIAS, Michel *et al*. Gestión de información en procesos académicos y asistenciales a través de la nube Infomed Santiago. **MEDISAN**, Santiago de Cuba, v. 26, n. 4, e4169, 2022. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192022000400004. Acesso em: 4 ago. 2024.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus**. Washington, D.C.: OPAS, 2020. Disponível em: https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus. Acesso em: 10 abr. 2022.

SANTOS, Rita de Cássia Silva dos. **Gestão da informação durante o isolamento social da pandemia**: incidentes críticos e diagrama das competências em informação e digital em duas universidades públicas - Brasil e Portugal. 2025. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, 2025. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/entities/publication/1559edf2-cefa-468b-bffb-98cc1266952b. Acesso em: 1 dez. 2025.

SILVA, Lídia de Jesus Oliveira Loureiro. **Implicações cognitivas e sociais da globalização das redes e serviços telemáticos**: estudo das implicações da comunicação reticular na dinâmica cognitiva e social da comunidade científica portuguesa. 2002. Tese (Doutorado em Comunicação) - Universidade de Aveiro, Aveiro, 2002.

SILVA, Larissa Santos; SANTOS, Célia Maria Retz Godoy dos. Rompendo com a monocultura de saberes: a técnica de incidentes críticos na práxis da comunicação interna de um Centro de Saúde. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 14., 2020, Bauru. **Anais** [...]. Bauru: Abrapcorp, 2020. Disponível em:

https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/98K88Cl5XO_COM-AUTORIA_EJP_.2020docx_compressed.pdf. Acesso em: 20 fev. 2022.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq - pelo financiamento desta pesquisa; e também a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES.