



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Centro de Ciências Humanas e Sociais - CCH

Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia - PPGB

Mestrado Profissional em Biblioteconomia - MPB

Luana Aparecida Neves Severiano

**O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA BIBLIOTECA MARIO DE
ANDRADE: uma experiência a ser multiplicada**

Rio de Janeiro
2014

Luana Aparecida Neves Severiano

O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE: uma experiência a ser multiplicada.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (PPGB-UNIRIO), como requisito para obtenção do grau de Mestre no Mestrado Profissional de Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteconomia e Sociedade.

Linha de pesquisa: Biblioteconomia, Cultura e Sociedade.

Orientadora: Profa. Dra. Elisa Campos Machado.

Rio de Janeiro
2014

S498s

Severiano, Luana Aparecida Neves.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Biblioteca Mário de Andrade: uma experiência a ser multiplicada / Luana Aparecida Neves Severiano. -- Rio de Janeiro, 2014.

195 f. ; 21 cm.

Orientadora: Profa. Dra. Elisa Campos Machado.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

1. Serviço de Informação à Comunidade. 2. Informação Social. 3. Biblioteca pública I. Título. II. Machado, Elisa Campos.

CDD 027.4

Luana Aparecida Neves Severiano

O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE: uma experiência a ser multiplicada.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (PPGB-UNIRIO), como requisito para obtenção do grau de Mestre no Mestrado Profissional de Biblioteconomia.

Aprovada em 31 de Julho de 2014

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Elisa Campos Machado (Orientadora) – Membro interno
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – Unirio

Prof. Dr. Alberto Calil Junior – Membro interno
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - Unirio

Profa. Dra. Gilda Olinto de Oliveira – Membro externo
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Elisa Machado, por sua sabedoria, paciência e generosidade, a minha eterna gratidão. A oportunidade de conhecer um pouco mais da Biblioteca Mário de Andrade foi incrível: toda a minha admiração pelos profissionais que lá atuaram e deixaram a sua marca na história da biblioteconomia brasileira. À toda equipe da BMA que me ajudou nesta pesquisa e, em especial, Elvira Villani e Juliana Marques, agradeço pela hospitalidade, presteza e gentileza. Ao Sr. William Okubo, todo o bem querer deste mundo: ah, se todos os bibliotecários fossem iguais a você... Quero parabenizar a todos os meus companheiros de jornada que, juntos, formaram a primeira turma do Mestrado Profissional da UNIRIO (vamos comemorar!) e aos professores que nos guiaram nesta jornada, especialmente Eliane Mey, Icléia Thiesen, Marcos Miranda, Alberto Calil e Nanci Oddone pelos ensinamentos que levarei pela vida toda. Gostaria de agradecer, também, à professora Gilda Olinto, pela imensa satisfação de tê-la em minha banca. A todos os meus amigos que torceram por mim, agradeço às vibrações positivas, principalmente Suzana, Argélia, Elizângela, Caco, Eleni e Meire, que me incentivaram, desde o início, a seguir esta jornada. À minha louca família – meus pais, Carol, Pedro, Fred e Thiemy, tias Marli, Tânia e Nina, ao tio Ernesto e aos meus sobrinhos Lorena e Felipe - mais do que agradecimentos: meu amor eterno e incondicional. E por falar em amor eterno e incondicional, tenho que registrar todo o afeto dos meus três bebês: Nina, Aslan e Tafetá, sem vocês, tudo seria tão triste... Aos que já partiram, tio Dirceu e meus avós, Pedro e Maria Luiza, meu amor e a certeza de que sempre estarão ao meu lado.

E, por ultimo, aquele que vem em primeiro na minha vida: Ricardo Arcanjo de Lima, você é o responsável por eu estar escrevendo estas linhas. Sem o seu amor, companheirismo e generosidade, nada disto seria possível. Que possamos seguir sempre juntos... Te amo!!!

À memória de Marcela Azevedo Fujita,
a melhor parte de mim que se foi...

RESUMO

Estabelece a premissa de que a democratização do acesso à informação é vital para a manutenção da condição cidadã e que a biblioteca pública é o espaço adequado para a promoção e compartilhamento da informação. Com base na literatura da área discute o conceito de informação social como base para esse tipo de serviço. Narra a história do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Biblioteca Mário de Andrade (BMA), através de pesquisa documental e análise de conteúdo, principalmente, de documentos administrativos e legais, visando expor as práticas do serviço ao longo dos seus quase 30 anos de existência. A partir da experiência analisada e da literatura da área apresenta recomendações para a implantação de novos serviços de informação à comunidade em bibliotecas públicas brasileiras, com foco na disseminação da informação social.

Palavras-chave: Serviço de informação à Comunidade. Informação Social. Biblioteca Pública. Biblioteca Mário de Andrade.

ABSTRACT

Establishes the premise that the democratization of access to information is vital for maintaining the condition of citizenship, and that the public library is suitable for promotion and information sharing. Based in the literature discusses the concept of social information as a basis for this type of service.

Tells the story of the Community Information Service from Mário de Andrade Public Library through desk research and content analysis, mainly administrative and legal documents, aiming to expose the practices of the service throughout its nearly 30 years of existence. From experience analyzed and the literature in this area provides recommendations for the implementation of new information services to the community in Brazilian public libraries, focusing on the dissemination of social information.

Keywords: Community Information Service. Social Information. Public Library. Mário de Andrade Public Library.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 JUSTIFICATIVA	13
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 OBJETIVO GERAL	17
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
2 METODOLOGIA	18
2.1 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	18
2.2 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO	24
2.2.1 FONTE DOS DADOS	24
2.2.2 EXPRESSÕES DE BUSCA	25
2.2.3 RESULTADOS	26
3 A INFORMAÇÃO E SEUS QUALIFICADORES	30
4 A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INFORMAÇÃO	38
4.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE: ALGUMAS EXPERIÊNCIAS E PERSPECTIVAS	52
5. O SIC E SEUS DOCUMENTOS: O CAMINHO ANTES DA HISTÓRIA	65
5.1 O COMEÇO DE TUDO: O BALCÃO DE INFORMAÇÕES	68
5.2 A IMPLANTAÇÃO DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES	71
5.3 A DÉCADA DE 1980: A CONSOLIDAÇÃO DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES	80
5.4 A DÉCADA DE 1990: UM NOVO OLHAR SOBRE O PAPEL DA BIBLIOTECA PÚBLICA	88
5.5 A PRIMEIRA DÉCADA DO NOVO SÉCULO: NOVOS DESAFIOS	101
6 RECOMENDAÇÕES PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE	108
6.1 ESTUDO DA COMUNIDADE	110
6.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA	114
6.3 A ELABORAÇÃO DO PROJETO	116
6.3.1 ESPAÇO FÍSICO E VIRTUAL	117
6.3.2 RECURSOS OPERACIONAIS	118
6.4 A CONSTRUÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE	122
6.5 IMPLANTAÇÃO DO PROJETO PILOTO	125
6.6 INCORPORAÇÃO DO SERVIÇO À ESTRUTURA DA BIBLIOTECA	126
6.7 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	127
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	130
REFERÊNCIAS	137
ANEXOS	147

1 INTRODUÇÃO

A sociedade tem passado por transformações que, há 30 anos, encontraríamos somente no universo ficcional: as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) reduziram as distâncias e o tempo e, desse modo, a localização espacial perdeu sua importância no que tange à circulação de informação e mercadorias. Vivemos a era do imediatismo, onde as mudanças ocorrem de forma acelerada e brutal.

As instituições tradicionais e seculares que acompanham, ou buscam acompanhar essas transformações, são colocadas na berlinda, onde tem seu passado revisitado, seu presente analisado e seu futuro questionado. A Biblioteca Pública é uma dessas instituições que, ao longo dos últimos anos, tem sido alvo de críticos que questionam sua relevância e reavaliam seus méritos. Nesse contexto, sua importância aparentemente se reduz à medida que vemos diminuir o número de funcionários e rarear os investimentos para qualificar os espaços e equipamentos, mas, principalmente, à medida que enfraquece a interlocução entre a instituição e a comunidade a qual serve.

No entanto, esta mesma Biblioteca Pública é alçada a condição de instituição protagonista do acesso à informação social, quando é vista como a instituição que vai além do atendimento de expectativas de uma determinada comunidade, ao atuar junto ao público potencial, criando novas demandas.

Visando atingir o grande contingente de pessoas que não procuram a Biblioteca Pública, transpondo as barreiras que a impedem de encontrar e se comunicar com o seu público, os profissionais que, direta ou indiretamente, estão

atrelados a ela, estão em busca de novas soluções para os problemas referentes à mediação cultural e ao acesso à informação nesse espaço. Nesse contexto, fica a questão: Qual o papel da Biblioteca Pública para o processo de democratização do acesso à informação?

Procurando elucidar esta questão, a presente pesquisa pretende refletir sobre os desafios do acesso à informação nas Bibliotecas Públicas e sobre os caminhos que poderão ser trilhados para atender as necessidades cotidianas de informação do cidadão.

Apresentada dentro da linha de pesquisa “Biblioteconomia, Cultura e Sociedade” do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), a presente pesquisa parte da hipótese de que, no Brasil, as Bibliotecas Públicas ainda não assumiram como um dos seus alicerces o ato de informar o indivíduo comum, oferecendo aquilo que podemos chamar de informação social.

Ao eleger a informação social no contexto das Bibliotecas Públicas Brasileiras procuramos trazer ao debate este tema complexo, tendo em vista as suas inter-relações, os diferentes tipos de dados com os quais trabalha, suas várias abordagens, níveis de abrangência e, principalmente, os seus impactos na comunidade.

Cabe esclarecer que, na literatura da área, este tipo de informação é também denominado como informação utilitária, pública ou, ainda, comunitária, mas, nesta pesquisa, elegemos o termo informação social para nos referirmos a toda informação útil, de caráter público, emancipatório e que agregue valor para o desenvolvimento coletivo. No decorrer do trabalho apresentaremos com mais

detalhes os diferentes termos que vem sendo utilizados para representar esse tipo de informação e suas aplicações.

Acreditamos que, ao privilegiar o acesso à informação social dentro de seu rol de serviços, a Biblioteca Pública se dinamiza, pois uma das características mais marcantes da informação é a velocidade em que ela se deteriora, forçando a instituição a estar sempre em movimento, em busca da informação atualizada e mais completa possível.

Aparentemente a constante inovação tecnológica não esta sendo seguida por uma mudança de comportamento dos pensadores e administradores públicos quando tratamos da biblioteca como um órgão agregador de informação e disseminador de oportunidades para a população: a tão comentada superação da biblioteca por outros meios como, por exemplo, a internet, parece uma desculpa para não inovar os serviços e propor novas formas de trabalhar em conjunto com os usuários.

A informação é hoje, mais do que nunca, matéria prima que diferencia os estabelecidos dos marginalizados, criando novos guetos de exclusão que fomentam a desigualdade social. Podemos, então, afirmar que a nova moeda corrente universal é a informação, havendo um abismo quase intransponível entre aqueles que têm acesso à informação e aqueles que vivem à margem dela.

Entendemos que partilhar da sua *expertise* milenar em disseminar a informação, fomentar a cultura e compartilhar o conhecimento é, antes de tudo, um dever obrigatório para a biblioteconomia e, em especial para a Biblioteca Pública que, embora não seja o único local onde estas atividades possam ocorrer, com certeza é um espaço privilegiado que deve ser potencializado.

Dentro deste contexto, entendemos que o primeiro passo deveria ser recuperar experiências de sucesso na criação de um Serviço de Informação à Comunidade no Brasil o que apontou para o histórico caso do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), da Biblioteca Mário de Andrade (São Paulo, SP). Para nossa surpresa, percebemos que os registros sobre esta experiência são quase inexistentes. Neste sentido, julgamos importante recuperar informações sobre suas atividades, reconstruindo, assim, sua memória, tendo em vista o pioneirismo do SIC da Mário de Andrade em tratar a informação como um bem público.

1.1 JUSTIFICATIVA

Assim como nos causa estranheza a criação da Lei de Acesso à Informação descolada totalmente das Bibliotecas Públicas, nos causa também estranheza observar que em São Paulo, um dos estados mais desenvolvidos do país, os Serviços de Informação ao Cidadão - “Poupatempo”, “Acessa São Paulo” e “Biblioteca Virtual” – foram criados à margem das bibliotecas. Este fato nos faz refletir sobre a competência da Biblioteca Pública em atender as demandas informacionais da população.

Segundo a Pesquisa de Informações Básicas Municipais (Munic), realizada em 2012 e divulgada em 2013 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as bibliotecas estão presentes em 97% das cidades brasileiras, porcentagem que, em 1999, estava em 76,3%. Isso faz da Biblioteca a instituição de cultura mais difundida em todo o território nacional, ressaltando que, na pesquisa,

são consideradas bibliotecas todos os espaços de leitura com acesso ao público em geral, podendo ser, ou não, administradas pela administração pública local.

Porém, o número de pessoas que não utilizam a Biblioteca Pública é, de acordo com pesquisa “Retratos da Leitura no Brasil” (2012), muito maior do que aqueles que a utilizam, o que é um contrassenso ao que diz respeito a uma instituição que se diz pública, ou seja, aberta a todos, indistintamente.

Os dados da pesquisa apontam para a subutilização das Bibliotecas Públicas no país. Aplicada em 2011 e com o objetivo de traçar um perfil do leitor brasileiro para o mercado editorial, ela mostra que 75% da população brasileira, com base em sua amostra, não frequenta as bibliotecas, 17% as frequenta esporadicamente e apenas 7% tem o hábito de utilizá-la regularmente. O mais preocupante no resultado da pesquisa é que, indagada sobre o que a estimularia a frequentar a biblioteca, a maioria (33%) afirmou que “nada a faria frequentar a biblioteca”, seguida pelas opções “ter mais livros novos” (20%) e “ser mais próxima ou de fácil acesso” (17%).

Ainda nesta pesquisa, podemos observar que a questão da informação, ou seja, a possibilidade de se informar sobre qualquer assunto dentro de uma biblioteca, não chega a ser cogitada pelo grande contingente de pessoas que não a frequentam. Todavia, a necessidade de informação para satisfazer as necessidades cotidianas é infundável, tendo em vista a natureza dinâmica e complexa da vida em sociedade, fazendo com que a parcela de usuários potenciais seja imensurável. Temos, então, um público heterogêneo em suas necessidades, mas similares em suas dificuldades físicas, emocionais e, sobretudo, cognitivas para acessar a informação.

Ao oferecer um Serviço de Informação à Comunidade, a Biblioteca Pública ganha relevância dentro da estrutura administrativa em que está inserida, servindo de suporte não apenas para a população, mas também para os gestores públicos. Uma biblioteca que se propõe a institucionalizar este tipo de serviço favorece o “empoderamento” dos indivíduos, fazendo com que estes adquiram “a capacidade de controlar, ou pelo menos, influenciar de modo significativo, as forças pessoais, políticas, econômicas e sociais pelas quais sua trajetória existencial seria, de outra maneira, fustigada” (BAUMAN, 2007, p. 162).

O empoderamento dos indivíduos pode ser beneficiado pela democratização do acesso à informação que, dentro da biblioteca pública, é um fenômeno que envolve vários sujeitos, mas que tem como protagonistas principais o bibliotecário do Serviço de Referência e o usuário, que interagem em busca de soluções para eliminar ou, pelo menos, reduzir as incertezas que rondam a busca pelo conhecimento através da informação.

Atuando como bibliotecária por 6 anos na rede de Bibliotecas Públicas do município de São Bernardo do Campo (SP), deparei-me com questões como “como eu faço para obter a 2ª via do boleto da conta de luz?”; “as inscrições para a creche já começaram?”; “como eu solicito a coleta seletiva do lixo para o meu bairro?”... Perguntas que, corriqueiramente, não sabia responder prontamente ou, quando respondia, não estava convicta da resposta fornecida.

Embora existam várias fontes e ferramentas de pesquisa na Biblioteca, os profissionais que nela atuam, muitas vezes não têm a intimidade necessária com tais instrumentos: um dos momentos mais constrangedores da minha vida profissional foi quando, em resposta à pergunta “onde fica tal rua?”, não consegui

localizar uma rua tendo em mãos o mapa da cidade! Pensar que todo bibliotecário domine um mapa é tão ingênuo quanto supor que todos consigam achar a informação necessária dentro de uma enciclopédia, ou em buscas aleatórias na internet.

O uso de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) no cotidiano e, principalmente, no ambiente de trabalho, tem facilitado e ampliado o acesso à informação, reduzindo o custo e o tempo deste processo. Todavia, a vida em rede tem limitações que se impõem aos cidadãos constantemente e, embora muitos questionem a longevidade do livro impresso e das bibliotecas na era da tecnologia portátil, mesmo neste cenário, a figura do bibliotecário pode sobressair-se. Ele pode ser um personagem essencial nos processos de mediação e disseminação da informação, em um momento histórico em que o grande volume informacional vem acompanhado de inconstâncias e repetições, levando à escassez de conteúdos qualificáveis e sólidos.

O que motiva esta pesquisa é acreditar no poder transformador da biblioteca e a crença de que sua importância social não pode ser contestada e sua legitimidade enquanto centro de informação e conhecimento não é desmerecida: o fator humano e as técnicas e habilidades empregadas pelo profissional bibliotecário e outros envolvidos no processo de informar são fatores decisivos para cumprir sua missão de pilar da democracia e desenvolvimento. Pretendemos com o estudo apresentar a informação social e sua disseminação como a atividade que diferencia a Biblioteca Pública e como seu papel na sociedade vem sido subestimado tanto pela administração pública, quanto pela população.

1.2 OBJETIVOS

Esta subseção foi reservada para apresentar o objetivo geral e os objetivos específicos desta pesquisa.

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Recuperar a história da criação do “Serviço de Informação ao Cidadão” (SIC) da Biblioteca Pública “Mário de Andrade”, com vista a possibilitar a sua reaplicação em outras bibliotecas públicas.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar os conceitos que envolvem a informação social e analisar sua representação dentro da literatura;
- Apresentar o histórico do “Serviço de Informação ao Cidadão” (SIC) da biblioteca Mário de Andrade, analisando os recursos e métodos empregados a época;
- Propor procedimentos que orientem e promovam a criação de serviços de informação a comunidade em bibliotecas públicas.

2 METODOLOGIA

Esta seção foi reservada para apresentar o universo e o objeto desta pesquisa, assim como expor o conjunto de métodos e técnicas utilizadas para a sua realização.

Vale ressaltar que este estudo é de natureza aplicada, de característica qualitativa, com objetivos exploratórios e, sob o ponto de vista técnico, uma pesquisa documental, portanto, de caráter descritivo.

O universo da pesquisa abrange os serviços de informação a comunidade dentro de bibliotecas públicas no Brasil e o objeto de estudo é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), da Biblioteca Mário de Andrade. Esta instituição, fundada em 1925 como Biblioteca Municipal de São Paulo e, ainda hoje, a maior biblioteca pública da cidade de São Paulo (SP).

2.1 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A pesquisa documental e análise de conteúdo, principalmente, de documentos administrativos e legais, será a base para entender o processo de criação e a gestão do SIC da Mário de Andrade.

A escolha deste serviço se deve à certeza de que é necessário investigarmos o passado, reconstruindo cenários, atores e situações que, com seus acertos e erros, nos trouxeram até este momento histórico. Nossas práticas sociais e

profissionais são resultado de uma série de ações anteriormente executadas por aqueles que vieram antes de nós e, investigá-las, nos permite rever conceitos, conjunturas e paradigmas com o distanciamento necessário para enxergarmos os pontos positivos e negativos de cada ação. Ao reconstruir a memória de um serviço de informação à comunidade buscamos reconstituir a sua trajetória priorizando o aspecto humano sem se retirar, no entanto, das técnicas e conceitos envolvidos em sua composição. Desse modo, iremos realizar a análise de conteúdo dos documentos contidos no arquivo histórico da Biblioteca Mário de Andrade.

Segundo Sá-Silva (2009, p. 13), a importância da pesquisa documental nas ciências humanas ocorre pelo fato de que os documentos são a base de qualquer pesquisa e, dependendo do objeto estudado ou dos objetivos pretendidos, pode ser o único caminho metodológico em uma investigação ou servir de suporte para outras experiências investigativas. Para nós, a pesquisa documental representa a oportunidade de estabelecer conexões entre os acontecimentos históricos e o momento atual, permitindo analogias, deduções e conclusões, a partir da análise de conteúdo dos documentos.

Enquanto a pesquisa documental busca a informação contida em um grupo de registros, possibilitando que documentos primários sejam descobertos entre outros registros, a análise de conteúdo nos permite, segundo Bardin (1977, p. 46), buscar as mensagens contidas nestes registros, permitindo a inferência sobre uma realidade, total ou parcialmente, desconhecida.

Bardin (1977, p. 95), divide a análise de conteúdo em três ações distintas, dispostas cronologicamente: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, a partir da inferência e da interpretação.

Na pré-análise, escolhemos os documentos que serão pertinentes para este estudo, a partir do que Bardin chama de "Leitura flutuante", ou seja, as impressões e orientações que o primeiro contato com os registros nos fornece.

Com a primeira leitura destes documentos, surgiram novos questionamentos e hipóteses e, também, a necessidade de se procurar outras técnicas de pesquisa, como a entrevista com funcionários que participaram da criação e manutenção do serviço. Após este primeiro contato, selecionamos os documentos que serão utilizados na pesquisa, através do recorte espaço-tempo delimitado pelo objeto de pesquisa que, como já foi dito, é o SIC da Biblioteca Mário de Andrade, e pelas respostas que estes registros podem fornecer aos questionamentos levantados.

Estabelecemos, assim, um corpus de documentos formado a partir dos critérios de exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência, o que nos levou a analisar registros administrativos como relatórios, atas de reunião, manuais, guias e catálogos elaborados pela própria instituição, bem como aqueles que foram registrados por intermédio da imprensa, cobrindo o período de criação do SIC (1978,) até a sua extinção, quase 30 anos depois (2006), com particular atenção para o início e o término deste serviço. Assim, os documentos deveriam abordar os seguintes conteúdos, selecionados a partir da minha experiência em Biblioteca Pública, o que me faz acreditar que estes aspectos são relevantes para a compreensão do ambiente estrutural e institucional da Mário de Andrade:

- estrutura administrativa da instituição: organogramas, fluxogramas, planejamentos e avaliações;
- espaço físico: layout, mobiliário e equipamentos;

- recursos humanos: número de funcionários, suas funções, cargos e atribuições, programas de capacitação;
- acervo: coleção de obras especiais e de referência e seu arranjo para consulta, atualização e cobertura de assuntos;
- processamento técnico: apurar se há tratamento especial para as obras de referência;
- recuperação da informação: fluxo da busca de informação pelos profissionais e pelo público;
- informatização: averiguar a utilização de softwares e equipamentos;
- serviços prestados: verificar se foram somente executados para o público de modo geral ou contavam com serviços especializados;
- projetos específicos: eventos sazonais, programação cultural;
- usuários: estudos das necessidades de informação, participação da comunidade nos processos;
- comunicação: formas de divulgação do serviço e de atividades;
- parcerias institucionais: relação com outras instituições e com o poder público.

Com estes tópicos como condutores desta análise, procuramos repostas para as seguintes questões:

- Por que o SIC foi criado? Por quem? Para atender a qual demanda?
- Quais eram as atividades que compunham o SIC? Como eram administradas? Como era composta sua equipe?

- Qual era a rotina do SIC? Quais os procedimentos e técnicas empregadas para a organização e disponibilização da informação à comunidade?
- Haviam mecanismos de avaliação? Como este *feedback* orientava as ações futuras?
- Como o SIC era avaliado administrativamente e qual a sua repercussão dentro da administração pública do município?
- Qual era o perfil do público atendido e quais eram as suas expectativas em relação ao SIC?
- Qual a percepção do público em relação ao SIC? Havia algum tipo de participação da comunidade?
- Por que o SIC foi extinto?

O primeiro passo para responder a estas questões foi partir em busca dos documentos. No primeiro momento, nos deparamos com caixas de papelão repletas de documentos, sem nenhuma ordem aparente, e iniciamos a pré-análise dos documentos, a partir da já citada “leitura flutuante”. Pudemos notar que estávamos em posse de um material riquíssimo, escrito por profissionais que detalharam a trajetória do SIC com esmero e acuidade. Após este reconhecimento, o material foi novamente acondicionado, do modo que havia sido encontrado, e começamos a pensar na maneira de organizá-lo para, enfim, começar uma detalhada análise dos documentos.

Como optamos por não desprezar aleatoriamente nenhum tipo de registro que estivesse sob os critérios já expostos, nos encontramos diante de uma profusão de documentos diferentes em sua forma, conteúdo e origem: atas de reuniões,

relatórios, projetos, publicações de congressos e seminários, recortes de jornais e revistas, entre outros. Entendemos, por fim, que eles contariam uma história linear se fossem organizados por ordem cronológica, o que possibilitaria fechar o ciclo de nascimento e encerramento do SIC.

Depois de organizar os documentos cronologicamente, passamos a observá-los analiticamente, em busca de conteúdos que pudessem subsidiar as questões levantadas. Assim, começamos a elaborar fichamentos que tinham por objetivo sintetizar o assunto do documento e identificar o documento através de um cabeçalho.

Desse modo, seguindo a lista de assuntos pertinentes já citados, pude destacar documentos que continham conteúdos relevantes para a pesquisa, sendo armazenados, temporariamente, em pastas individuais por assunto e em ordem cronológica. Com o avanço da pesquisa, pudemos observar que as co-relações entre as partes são explícitas em boa parte dos documentos e que são eles que contam suas histórias, unindo ou separando os assuntos na hora devida. Decidimos, então, priorizar a ordem cronológica dos documentos na hora de narrar a história do (SIC).

A análise de conteúdo destes documentos possibilitou a construção de uma narrativa, permitindo tecer os elos entre os elementos que compõem esta trama, visando o mapeamento do SIC e a reconstituição da sua história. Neste caminho, questões foram abandonadas ou suscitadas de acordo com os indícios que nos levaram a novas direções. De acordo com destino que encontramos após a análise de conteúdo, foi chegada a hora de, a partir do passado, articularmos o futuro, através do diálogo e da reflexão no tempo presente.

2.2 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

É o arrolamento de informações visando a construção do referencial teórico que esta presente nas seções subsequentes, expondo as linhas conceituais que permeiam este trabalho e apresentando conceitos e ideias que subsidiam a pesquisa e os resultados finais.

2.2.1 FONTE DOS DADOS

Atualmente existem duas grandes provedoras multidisciplinares de dados à respeito da atividade científica: Scopus (Elsevier) e Web of Science (Thomson Reuters). Para realizar o levantamento bibliográfico da produção científica na área de informação pública optou-se pela base da Elsevier, tendo em vista que atualmente é a base de maior cobertura e a que possui o maior número de revistas brasileiras indexadas (Indexação automática de Revistas Scielo)¹.

Também foram realizadas buscas na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (IBICT) e na fonte especializada “Current Awareness Abstracts - Library and Information Management” (Grupo Emerald).

¹ <http://info.sciverse.com/scopus>

2.2.2. EXPRESSÕES DE BUSCA

A expressão de busca (Quadro 1) foi elaborada a partir da combinação de termos aplicados aos campos: título, resumo e palavras-chave. Também foram utilizados termos no campo área visando restringir o escopo e ano de publicação limitando o período (2004-2013), a fim de obter um intervalo que pudesse nos trazer uma visão contemporânea e dados mais próximos aos do presente. Os descritores para recuperação dos artigos relativos à área de “Informação Pública” - visto que o termo “informação social” não é recorrente na literatura da área - foram selecionados a partir da experimentação de diversas estratégias de busca, a partir de termos retirados do “Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia¹”, editado em 2008. Os termos utilizados foram: *community information center*, *community information service*, *neighborhood information center*, *public information Center*, *community information*, *local knowledge*, *government information*, *official information* e *public information*.

Quadro 1. Estratégia de busca

<p>Expressão:</p> <p>TITLE-ABS-KEY("public information") OR TITLE-ABS-KEY("official information") OR TITLE-ABS-KEY("government information") OR TITLE-ABS-KEY("community information") OR TITLE-ABS-KEY("local knowledge") AND TITLE-ABS-KEY("information center" OR library)) AND DOCTYPE(ar OR re) AND PUBYEAR > 2003</p>

1

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

2.2.3 RESULTADOS

Uma vez aplicado o filtro para recuperação dos registros, foi possível recuperar 256 registros na base Scopus, 223 no Current Awareness Abstracts e 16 na “Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações” (BDTD). Por sua relevância, optamos por utilizar a interface “bibliométrica” da base Scopus, produzindo indicadores que nos permitiram observar algumas facetas da atividade científica no tema.

Na figura 1, especificamente, é retratado a distribuição do número de artigos na área de informação pública por ano.

Podemos observar que, com algumas variações nos últimos dez anos, a produção no tema esteve estável, com queda acentuada a partir de 2011, o que pode indicar uma diminuição no interesse pela área de informação pública em âmbito internacional. É importante destacar que o volume de artigos em 2013 ainda pode sofrer alteração (Indexação na base).

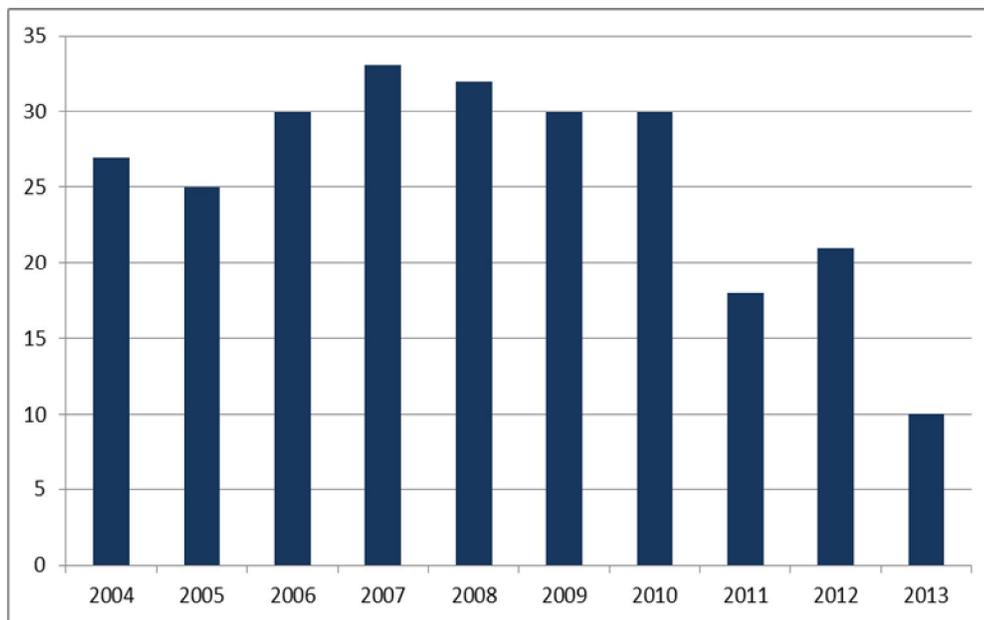


Figura 1. Número de artigos indexados por ano. Fonte Scopus (2013)

Na figura 2 estão em destaque os principais países produtores de conhecimento na área.

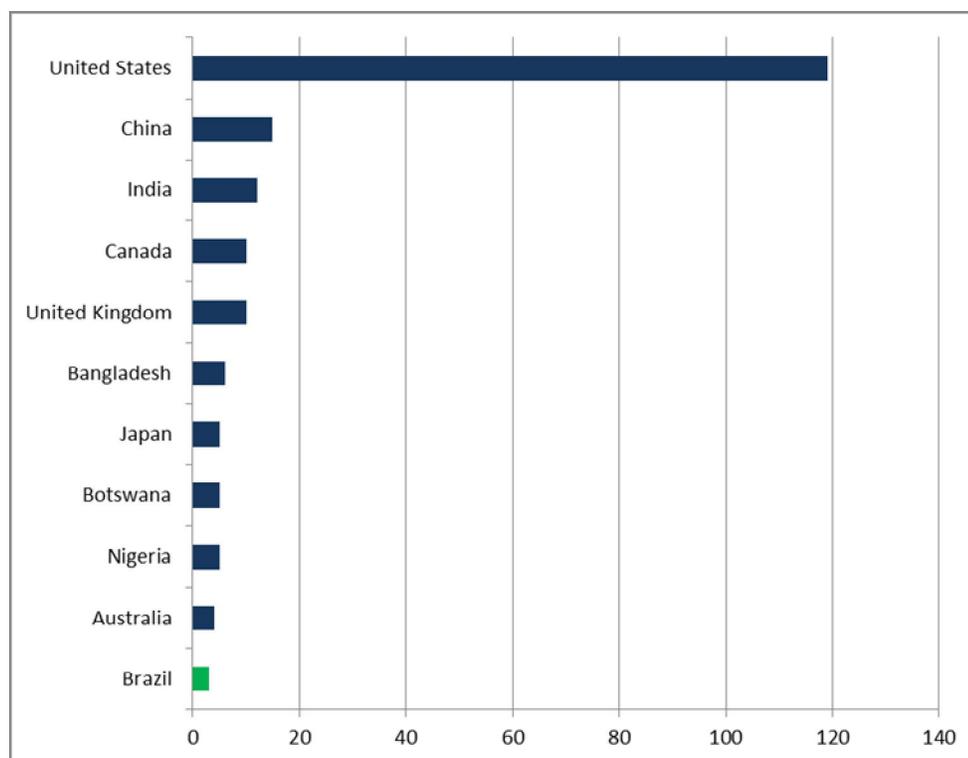


Figura 2. Países que mais publicaram artigos na área. Fonte: Scopus (2013).

O gráfico indica uma clara predominância dos Estados Unidos, seguidos por China e Índia, enquanto o Brasil aparece de forma tímida na 11ª posição.

A Figura 3 destaca as palavras-chave mais utilizadas nas publicações, o que nos permite aferir de forma mais específica os principais temas de pesquisa na área de Serviço de Informação à Comunidade e Informação Pública.

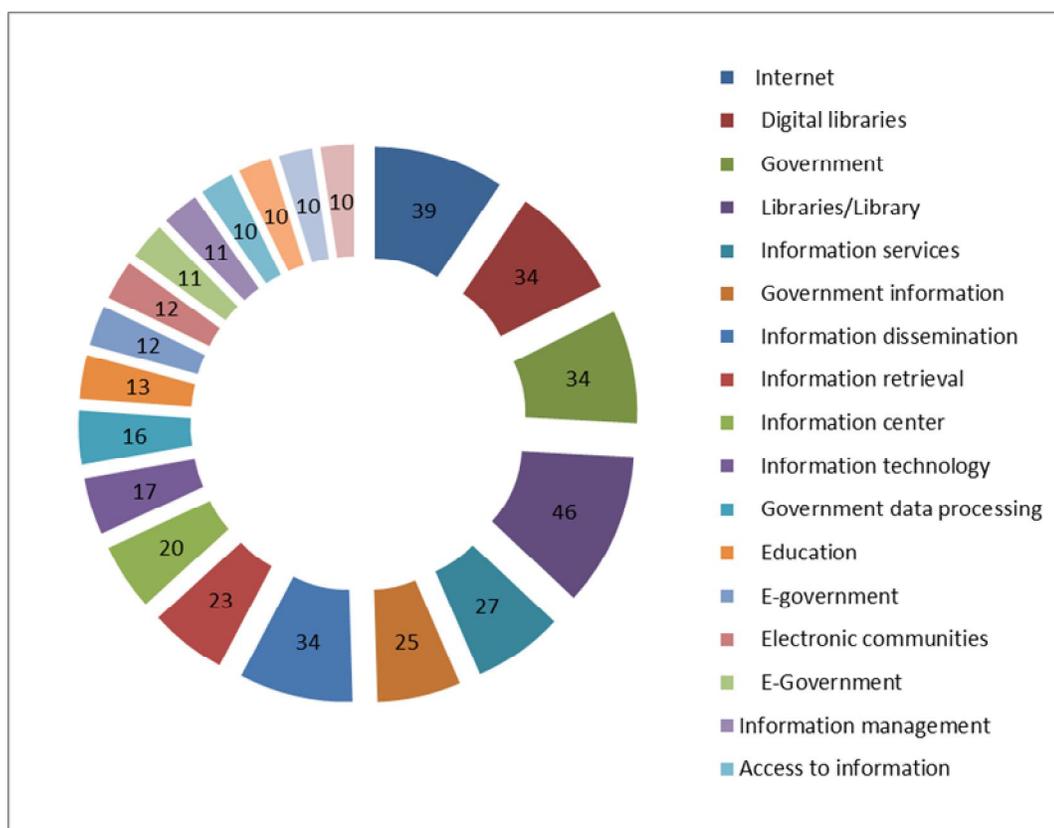


Figura 3. Palavras-Chave dos registros recuperados na Scopus no período de 2003-2012.

Os tópicos “Internet”, “Bibliotecas Digitais”, “Governo” e “Bibliotecas” são os principais termos utilizados ao longo da última década e indicam que boa parte das discussões em assuntos correlatos a serviço de Informação à comunidade e informação pública gira em torno destes temas.

O viés anglófono e as limitações de cobertura das bases nas áreas de Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas resultaram no baixo volume de artigos recuperados, revelando que a área da informação (que abrange a informação social) ainda é pouco discutida na esfera acadêmica. Os artigos recuperados, após análise, não foram incorporados ao trabalho, pois não se alinhavam ao escopo a que este se propõe.

3 A INFORMAÇÃO E SEUS QUALIFICADORES

Na revisão de literatura da área, ficou evidente que vários termos são utilizados para conceituar o fenômeno que, neste texto, denominamos informação social. Entendendo ser importante o uso adequado da terminologia da área a ser estudada, reservamos este espaço para expor os conceitos de informação social, pública e utilitária.

A informação, segundo Reis (2011) é o modo pelo qual nos inteiramos sobre a realidade, tornando-nos aptos a participar dela em seus diferentes aspectos, desde os mais triviais, como nos deslocar de um local para o outro, ou de desvendar questões mais complexas, como as que envolvem a reflexão sobre o sentido da vida e tudo o que implica estarmos inseridos dentro do mundo:

[...] obter/ter informação é uma prática social e implica em uma atitude e ação do sujeito, visando responder seus questionamentos e indagações a fim de se situar no mundo, podendo, por seu posicionamento, contribuir para manter ou produzir mudança no contexto da sociedade (REIS; SILVA; MASSENSINI, 2011, p. 17).

Muitas vezes, na correria do dia a dia, em meio a divagações e múltiplos afazeres, surgem questões cujas respostas precisam ser rápidas, pontuais e, sobretudo, confiáveis para atingirmos um objetivo específico. Precisamos, então, sair em busca da informação ou de uma fonte de informação confiável para que este objetivo seja atingido. Se a informação encontrada é correta e pôde ser utilizada para alcançarmos o objetivo proposto, dizemos que esta informação é útil. Ser útil é o primeiro predicado para uma informação ser chamada de informação utilitária. Segundo Williams (2011, p.43), o termo utilitário remete a "filosofia operacional de uma sociedade capitalista industrial e burocrática", indo na contramão do que

acreditamos ser a informação, vista por nós como uma ferramenta importante no processo que denominamos “tornar-se humano”, colocando-se como indispensável na criação de sujeitos que a utilizam para sua reflexão e posterior ação, visando não apenas objetivos positivistas, mas um redimensionamento da sua existência e atuação no mundo.

Ou seja, entendemos que o termo “informação utilitária” é uma denominação limitada, com qualidades ou objetivos específicos, calcados nos valores de uma sociedade que tudo transforma em mercadoria. Assim, ainda conforme Williams, a “utilidade, outrora um conceito crítico, passou a ser, nesse contexto, ao mesmo tempo ratificador e degradante” (2011, p. 404).

Embora Campello (1998, p. 35) nos diga que o termo “informação utilitária”, tenha sido adotado pelos bibliotecários brasileiros para se referir às “informações de ordem prática, que auxiliam na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos”, optamos não usá-lo devido seu caráter reducionista e positivista.

Assim, optamos por utilizar o termo informação social neste trabalho por considerar que o mesmo é o mais adequado à nossa intenção de estabelecer a informação como instrumento de emancipação e desenvolvimento social. Segundo Reis (2011, p. 17), a informação social é “um produto social, resultado das relações entre os homens em um contexto histórico-político e cultural, fato que a faz refletir os interesses, contradições, a ideologia e os limites históricos da sociedade”. Para nós, a informação social é um tipo de informação que pode atender a qualquer público e que pode ser encontrada nas mais diversas fontes de informação, servindo

para elucidar questões diretamente ligadas ao cotidiano das pessoas como as referentes à saúde, moradia, educação e segurança pública mas, que

constitui um processo importante para as diferentes situações da sociedade, notadamente na educação e no processo de produção do conhecimento. Porém, ela por si só não realiza o trabalho que deve ser exercido pelo sujeito, ou seja, apreendê-la, analisá-la e através de sua reflexão transformá-la em conhecimento para o exercício de sua ação (REIS; SILVA; MASSENSINI, 2011, p. 18).

Cunha e Cavalcante (2008, p. 202) adotam o termo informação comunitária para identificar a informação que, armazenada, organizada e disseminada por uma biblioteca pública, traz informações sobre assuntos do interesse cotidiano das pessoas, como emprego, habitação, lazer e outros temas relacionados à cidadania, a partir, por exemplo, da elaboração de guias e listagens referenciando instituições ou ações que atendam às questões solicitadas.

É a partir do termo informação comunitária que nasce o “Serviço de Informação para a Comunidade”, que serve para distinguir um tipo de serviço oferecido por bibliotecas públicas que trata das informações do cotidiano ou, que trabalha com grupos específicos da população, fazendo das suas singularidades o norte para a criação de serviços.

Vega (2008, p. 110) diz que, quando esses grupos são formados por indivíduos desassistidos pelo poder público, e que são marginalizados ou excluídos, principalmente, social e economicamente, a informação oferecida para suprir suas necessidades imediatas será denominada como *información de supervivência*, ou, “informação para sobrevivência”.

Já termo “informação pública”, segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 203), é sinônimo de informação governamental, “editada, publicada ou disseminada por

organismo público federal, estadual ou municipal”, ou seja, é a informação produzida pelo ambiente estatal e que se refere à administração pública direta.

Sobre essa questão vale lembrar que o Governo Federal, atendendo aos anseios da sociedade e seguindo a tendência internacional de transparência na gestão pública, sancionou a Lei No. 12.527, de 2011, conhecida como a “Lei de Acesso à Informação” que, dentre outros direitos, assegura ao cidadão o acesso à informações de interesse público sem a necessidade de artifícios burocráticos e coloca como dever do Estado propiciá-la de maneira ágil e transparente, através de um tratamento definido como um conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação (BRASIL, 2011).

Entendemos, a partir do que foi exposto até agora, que a informação pública é um segmento da informação social, sendo produzida e disseminada pelos órgãos públicos, a fim de divulgar ações e serviços governamentais de interesse da população, podendo ser replicada por outros canais que não sejam os oficiais, como mídia impressa, radiofônica, televisiva ou digital.

De acordo com o Art. 3º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o governo deverá zelar pelo direito civil do acesso à informação, sendo norteado pelas normas que regem a administração pública a partir dos seguintes critérios: a publicidade dos atos governamentais passa a ser a regra, não a exceção; as informações de interesse coletivo devem ser divulgadas, mesmo sem haver solicitação; as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) devem ser utilizadas para a transmissão massiva da informação governamental; a cultura da

transparência, ou seja, da divulgação extensiva das iniciativas governamentais deve ser incentivada na administração pública, gerando uma fiscalização da sociedade civil sobre os atos das três esferas governamentais, em um cenário onde as dificuldades para se chegar a uma fonte de informação confiável ainda sejam latentes:

Atenta a esta questão, Batista (2010, p. 20) ressaltava, antes da aprovação da Lei de Acesso à Informação que, apesar da informação pública estar presente no cotidiano dos cidadãos, ela ainda é de difícil acesso devido a limitações decorrentes das dificuldades em se compreender a linguagem utilizada neste tipo de informação e das barreiras físicas e intelectuais que impedem a população de chegar até ela.

Agora que diferenciamos os conceitos de informação social e pública, voltamos à atenção para a primeira para indagarmos sobre qual tipo de informação se enquadraria no conceito de informação social. Primeiramente, devemos refletir sobre o que motiva uma pessoa a buscar informação. Segundo Le Coadic (2004, p. 39), o que nos impulsiona “é a existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado”, o que garantiria à informação um lugar privilegiado entre as necessidades humanas fundamentais.

O psicólogo norte-americano Abraham Maslow, segundo Barreto (1994), elaborou uma pirâmide para hierarquizar as necessidades humanas e as dividiu em necessidades primárias (fisiológicas e de segurança) e secundárias (sociais, de estima e autorrealização). Dessa forma, com base na abordagem positivista, a informação social é aquela que auxilia o indivíduo a satisfazer apenas suas necessidades primárias e, à primeira vista, assim o é; porém, só a satisfação dessas

necessidades não basta para garantir uma existência plena: as necessidades secundárias, tidas como subjetivas, também são importantes para o desenvolvimento do indivíduo e, conseqüentemente, da sociedade.

A partir disso, podemos constatar que há uma inesgotável gama de assuntos que podem ser abordados dentro de um Serviço de Informação à Comunidade que deve ser norteado pelas dúvidas que os usuários lhe trarão (presencialmente ou *on line*) fomentadas, por sua vez, pelas novas questões que mobilizam a sociedade contemporânea como às relativas ao meio ambiente, aos direitos civis e humanos, à inclusão social e digital entre outras, fazendo com que a informação social abranja todos os aspectos da vida em sociedade.

Desse modo, Le Coadic (2004, p. 40), vai nos trazer o conceito de dois tipos de necessidade de informação derivadas de necessidades fundamentais: a necessidade de informação em função do conhecimento e a necessidade de informação em função da ação. A primeira diz respeito à necessidade de saber, relacionado ao instinto natural do homem em conhecer sua origem e o princípio de tudo que o cerca, onde a dúvida cede o lugar ao sentido das coisas. Já a segunda necessidade é a que advém da necessidade de alcançar um objetivo material, possibilitando assim, a execução de processos para chegar a um fim pré-determinado. Seja qual for o tipo de necessidade, o sistema de informação deverá estar apto à responder a ela, fornecendo respostas ao requerente, de tal modo que, o serviço de informação de uma Biblioteca Pública deve ambicionar um atendimento em que seja previsto as dúvidas e incertezas de um público diversificado.

Ainda segundo Le Coadic, os estudos de necessidades e uso da informação devem responder as seguintes questões:

Quem necessita de informação? Que tipo de informação? Para qual grupo de pessoas? Por que precisam dela? Quem decide quanto a essa necessidade? Quem seleciona? Que uso é dado ao que é fornecido? Que consequências resultam desse uso para o indivíduo, o grupo, a instituição e a sociedade em seu conjunto? (2004, p. 41).

Uma das dificuldades em se responder a estas perguntas e, assim, estabelecer um sistema de informação é que ainda estamos excessivamente focados no objeto livro, ou seja, em fornecer um documento como resposta a uma necessidade, sem se preocupar com "o impacto da informação na vida do usuário, fora do sistema de informação que utiliza" (LE COADIC, 2004, p. 42). Não percebemos que a informação é um dos fatores que permite o protagonismo do indivíduo em uma sociedade massificante, que a tudo e a todos transforma em um produto *standartizado*. Através da informação podemos colaborar com a formação humana, a partir do conhecimento gerado e disseminado através dela, seja sua origem acadêmica ou popular.

Para Braman (1989, p. 236-239) o conceito de informação sob o viés político, ou seja, como instrumento de transformação social, coloca a informação sob quatro perspectivas diferentes: a informação como um "recurso", uma "mercadoria", um "padrão" e como "força intrínseca social". Como recurso, a informação é vista de modo fragmentado, pois, seus agentes (produtores, mediadores e usuários), são entidades isoladas produzindo "peças" que podem ser organizadas para gerar um "produto". Este produto, ou, "mercadoria", é a informação pronta para ser consumida e utilizada para gerar valor, tornando-se um insumo econômico. Já como padrão, a informação é um instrumento de diminuição de incertezas, ao tornar possível a relação entre passado e presente, causa e efeito. Finalizando, enquanto uma força intrínseca social, a informação é vista como uma parte constituinte da própria

estrutura social, não sendo apenas afetada pelo ambiente, mas influenciando diretamente sobre este.

Seja sob qualquer ponto de vista, o intuito principal ao se disseminar a informação não é a própria difusão e, sim, os efeitos desta informação em quem a recebe, ou seja, quais serão as reflexões e ações produzidas pela informação apreendida. E o resultado que esperamos, ao fim deste processo, é autonomia, o quê, segundo CASTELLS (2013, p. 168), “refere-se à capacidade de um ator social tornar-se sujeito ao definir sua ação em torno de projetos elaborados independentemente das instituições da sociedade, segundo seus próprios valores e interesses”.

A autonomia, acreditamos, é fator essencial para a vida humana, permitindo com que gozemos de nossas habilidades, aptidões e preferências de maneira plena, sem interferências externas que possam negar nosso direito de pensar e agir conforme nossos valores e vontades.

4 A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INFORMAÇÃO

As Ciências Humanas, notadamente a partir do século XIX, estão no epicentro do que podemos chamar da Batalha Ciência *versus* Arte ou Ciência *versus* Filosofia, sendo que estas áreas do conhecimento sofrem, diretamente, as consequências do positivismo. Esta corrente filosófica, segundo Löwy (2000), enuncia que a sociedade é regida por leis naturais, independentes da vontade e da ação humana, que garantiriam a harmonia entre os seres. De tal modo que a sociedade deve ser estudada pelos mesmos métodos e técnicas aplicadas para se entender as ciências naturais; ou seja, as ciências humanas, devem se espelhar nas Ciências naturais, limitando-se à observação e a explicação dos fenômenos de forma objetiva e neutra, afastando-se de preconceitos e ideologias na hora de formular suas proposições ou emitir seus resultados.

A Biblioteconomia, reconhecida e autoproclamada como uma Ciência Humana, tem convivido neste último século com essa dicotomia que tem como resultado o estancamento do pensamento biblioteconômico, seja ele em forma de ciência ou filosofia. Sem nos estendermos neste dilema (Somos arte, filosofia ou ciência?), podemos nos apresentar, com absoluta certeza, como profissionais distintos, pois, apresentamos credenciais para tal, como:

- Um corpo de conhecimento sistemático, distintivo e altamente especializado;
- Um longo período de educação e treinamento através do qual os novos membros puderam auxiliar e aprender aquele conhecimento e aquelas técnicas;
- Ter um compromisso de serviço para com a sociedade, estando os interesses da sociedade acima dos interesses pessoais;
- Padrões de comportamento ético (código de ética) o que implica em respeito e confidencialismo;

- Um sistema de prêmios, monetário ou honroso;
- O direito de determinar seu próprio código de prática de padrões de educação e treinamento;
- Algum tipo de organização profissional para proteger os interesses dos membros (MOSTAFA, 1985, p. 29).

Notadamente a partir da década de 1980, após o período em que o Brasil esteve sob ditadura militar, vemos a reabertura do debate sobre as questões sociais e políticas da nação. Podemos perceber, então, que os estudiosos em Biblioteconomia no país voltaram a sua atenção para as questões em torno do papel da biblioteca como instituição democrática do acesso à cultura, informação e leitura. Esta constatação parte do princípio que, após anos de repressão governamental, os estudiosos e profissionais da Biblioteconomia sentiram-se estimulados pelas mudanças estruturais que a abertura política propiciaria à sociedade como um todo, além, é claro, de maior liberdade para a criação artística e intelectual.

Dentre os intelectuais da área, destacamos a contribuição de Solange Mostafa, Luís Milanesi e Emir Suaiden, por tratarem de forma consistente o papel da Biblioteca Pública que, segundo Antonio Miranda (1978, p. 69) é um fenômeno histórico em permanente interação com o meio ambiente, sendo moldada por aqueles que a dirigem e a organizam, imprimindo, assim, suas personalidades ao serviço.

Observamos, então, a importância do bibliotecário para a instituição em um cenário onde, segundo Mostafa (1985, p. 3), os processos técnicos rotineiros ganham *status* de ciência e fazem com que o rigor lógico se sobreponha ao fator social, ou seja, humano.

Partindo desta constatação que, em 1985, Solange Puntel Mostafa, apresentou sua tese “Epistemologia da Biblioteconomia”, que viria, com o passar

dos anos, tornar-se um dos cânones da Biblioteconomia nacional, no que se refere ao um estudo crítico sobre o fazer biblioteconômico e seus reflexos sobre o profissional, a instituição a qual serve e a sociedade em que ela está inserida.

Mostafa (1985) entende que a filosofia positivista que impregna nossa base teórica seria a responsável pela redução do bibliotecário a mais um mero autômato em uma sociedade unidimensional, que tem na ciência e seus técnicos, agentes não só de produção mas, sobretudo, de dominação, identificando a teoria positivista em inúmeras práticas bibliotecárias como seleção e aquisição, representação bibliográfica e disseminação da informação.

O estabelecimento de uma Epistemologia da Biblioteconomia colabora para minimizar o pragmatismo autômato da área, auxiliando na distinção entre ciência e filosofia no campo da Biblioteconomia, pois, exercê-la sem um campo teórico coerente pode ser letal para aqueles que a tem como ofício. A falta ou o desconhecimento de teorias que legitimem suas ações está na gênese da desarticulação que enfraquece tanto a prática quanto o discurso bibliotecário levando a um esvaziamento no campo do pensamento, que sofre com a exaustiva produção técnica da área, observando que:

A maior parte do conhecimento produzido em e sobre Biblioteconomia consistia de manuais com compilação de várias práticas aplicadas ao longo dos tempos, com avaliações e comparações entre essas práticas e normalmente com julgamentos sobre a validade de algumas delas, gerando produtos mais voltados para uma orientação de “como fazer” do que propriamente reflexões problematizadoras, com o objetivo de conhecer, de saber “o que é” (ARAÚJO, 2011, p. 115).

E é nesta falta de problematização que repousam as inquietações de Mostafa (1985), pois, se o papel da Biblioteconomia é somente armazenar acervos e reproduzir técnicas ancestrais de organização e resguardo, sem se importar com os

seus efeitos sobre a sociedade ou sua total incapacidade de gerar bem estar humano e social, estamos diante de um conhecimento estéril, que não alavanca a sociedade para um novo patamar, mais justo, mais equânime. A Biblioteconomia torna-se, então, instrumento do *status quo* vigente, através da duplicação do conhecimento, dando continuidade a processos que legitimam, ainda mais, as ideias dominantes. Para Mostafa é necessário processualizar a informação, intencionando melhorar a qualidade da informação gerada, sem perder de vista os motivos e para quem ela foi criada.

Processualizar a informação é recusar o pressuposto positivista radical de separação entre fato e valor dando conta de que todo fato humano é valorado. Valorar a informação é perguntar pelos interesses dos grupos que a gerem e consomem. É perguntar pelos “pontos de vista de classe que são relativamente mais verdadeiramente que outros”. É contrapor consciência transcendental e consciência de classe, retomando a tese de uma biblioteconomia social, identificando-a mais como prática educativa e menos como prática científica desvinculada dos valores humanos (MOSTAFA, 1985, p. 131).

Em uma sociedade normatizada pelas leis do mercado, a Biblioteconomia passa a sofrer diretamente as consequências da privatização não só do capital mas, sobretudo, da privatização do conhecimento, da informação. Suaiden reitera, afirmando que:

Devido ao fato da globalização ser um processo comandado por resultados econômicos ou materiais, as regiões onde prevalece a desinformação/falta de informação são automaticamente excluídas do processo de desenvolvimento. Isto porque aqueles que estão desinformados não podem produzir tais resultados e acabam sendo deixados para trás. Este fato aplica-se tanto às pessoas quanto às instituições, uma vez que é o capital intelectual, o qual tem habilidade para transformar informação em conhecimento e conhecimento em riqueza, que cria organizações inteligentes (SUAIDEN, 2008, p. 48).

E, quando falamos em privatização, imediatamente podemos supor que, ao tornarmos privado algum objeto ou fenômeno, estamos privando outrem de um real

contato com esta matéria. A Biblioteconomia enquanto “Ciência”, não abrange as questões sociais que estão em sua gênese e a Ciência da Informação, por sua vez, parece refém do discurso que a aprisiona no calabouço do positivismo:

O discurso da Ciência da Informação, após um relativamente breve acolhimento de questões ligadas ao sócio-cultural, parece voltar-se para sua antiga abordagem operacional, porém privatizando mais seus objetos e objetivos de trabalho. Se antes suas legitimações se pautavam no progresso e/ou desenvolvimento - perspectiva do público - hoje se voltam para a perspectiva explicitamente privada da empresa e dos negócios, apagando-se o cultural, o político e, muitas vezes, o científico. Tal redirecionamento acompanha a ascensão das caracterizações histórico-sociológicas emergentes nos textos da área – Era ou Sociedade da Informação – que o justificam e fundamentam, aproximando perigosamente o discurso acadêmico da Ciência da Informação dos funcionamentos discursivos neoconservadores dominantes (FREITAS, 2004, p. 39).

Neste sentido, a partir do discurso de Mostafa, a disseminação da informação deve ser tratada como um ato político e, conseqüentemente, deve ser exigido do bibliotecário uma postura mais crítica do seu ofício, estando ele ciente que a busca pela informação é, na verdade, uma disputa pelo conhecimento e pelo domínio sobre os meios de produção, em uma sociedade onde há um descomunal desequilíbrio no desenvolvimento da produção intelectual, reflexo das contradições e desigualdades sociais em que está imerso o mundo contemporâneo. Porém,

A passagem da técnica para as tecnologias que caracterizou a velha Biblioteconomia com a Ciência da Informação não saiu do domínio tecnicista porque o cientista da informação apenas atualizou o seu fazer do ponto de vista formal. Atualizaram-se as formas de transmissão e recuperação mas elas vieram (agora conscientemente) destituídas do aspecto político. A Ciência da Informação terminou por operar a rígida separação entre forma e conteúdo. Recuperar essa unidade é recuperar o compromisso político da sua competência técnica (MOSTAFA, 1985, p. 134).

O resgate deste compromisso político tem, como uma de suas premissas, tornar a informação um instrumento que mobilize a sociedade, alavancando, assim, as transformações necessárias para uma civilização mais justa e humana. O

bibliotecário que atua em bibliotecas públicas passa, então, a enxergar a informação como um bem de real valor para a comunidade a qual serve.

Assim como Mostafa, outros teóricos e profissionais da Biblioteconomia brasileira se voltaram para a questão da informação como um bem social, acreditando, segundo Tarapanoff e Suaiden (1995, p. 160), que a função primordial da biblioteca pública é a formação de consciência do cidadão, levando-o a participando ativamente da vida política e social do país a partir da compreensão de seus direitos e deveres.

Um dos que defendem esta postura é Luís Milanesi, acreditando que uma das missões da Biblioteca Pública é a busca incessante por novos recursos que permitam à instituição se comunicar com o meio à sua volta, agindo em sinergia com a sociedade. Segundo ele, a imagem tradicional que se faz da biblioteca no país – local obsoleto onde se acumulam livros e se espantam as pessoas – deve ser revertida e combatida através de um diálogo direto entre gestores, profissionais e público:

Em qualquer paisagem social a relação do indivíduo com a informação pode definir o seu papel e *status* na sociedade em que está integrado. Neste processo, raramente, ele tem autonomia de opção. O analfabeto não o é por escolha, mas por determinações histórico-sociais que fazem-no conduzido. Ele menos faz e mais é feito. Mesmo sendo alfabetizado, não há determinação para que ele leia. Para que isto aconteça, é preciso que ele tenha desejo de conhecer. E os desejos não são maleáveis e moldáveis, ainda que possam ser estimulados. Não basta ser alfabetizado e ter vontade de ler. É preciso que existam livros, revistas e jornais que sejam lidos. Há, enfim, um caminho longo entre o homem e as circunstâncias de onde vive. Se o meio for generoso e oferecer oportunidades, o indivíduo poderá, com a educação formal, com as leituras e demais fontes de informação, ter mais autonomia para pensar e agir (MILANESI, 2002, p. 34).

A informação é um bem que, se antes era propriedade de poucos, hoje é um bem facilmente adquirível, que pode ser consumido e utilizado, posteriormente,

como ferramenta de mobilidade social, alavancando o desenvolvimento de indivíduos e sociedade. Isto agregou valor à informação, que passa a ser preocupação de governos e instituições ao redor do mundo, a partir da constatação – positivista, como vimos com Mostafa - que informação é poder. Sua disseminação é vital para a regulamentação da vida em sociedade, aprimoramento das técnicas de produção industrial, estímulo do consumo e para a criação de novos conhecimentos que, por sua vez, geram mais informação. São necessárias novas formas de tornar disponível a informação e a criação destas formas deveria ser uma das incumbências da Biblioteca Pública, algo que não ocorre, comumente, no Brasil, visto que esta é adotada pela sociedade e pelos governantes como biblioteca escolar:

Perdeu-se a ideia de informação pública para que fosse possível sobreviver uma prática de pesquisa que pouco se relaciona com educação. As bibliotecas fizeram, pois, no século XX, um trajeto rumo aos currículos escolares, e, por isso, entre outros motivos, deixaram de lado a população. A ação do governo, ao criar bibliotecas municipais, pretendeu implantar o gosto pela leitura, mas essa cedeu à necessidade de pesquisa – distanciada do prazer que os livros poderiam dar. Com isso, o que seria pública transformou-se em escolar. O público ficou com o rádio e a televisão como fontes de informação. E os escolares com a pesquisa obrigatória. Enquanto a informação dos livros tornou-se uma obrigação aborrecida, a informação da mídia buscava o prazer para garantir a audiência (MILANESI, 2002, p. 47).

Segundo Suaiden (2008, p. 43), o modelo de biblioteca pública que primeiramente inspirou o padrão brasileiro foi o de países mais desenvolvidos o que, não refletindo as condições sociais e culturais do país, se revelou problemático. Ao reproduzir algo tão distante da realidade brasileira, as bibliotecas brasileiras ganharam a pecha de elitizadas, que atenderiam somente a intelectuais, acadêmicos e escolares. A adoção desse modelo parece ser um dos principais motivos do descompasso entre biblioteca e comunidade no Brasil. A Biblioteca

tornou-se refém das práticas estudantis, engessada pelo rigor pedagógico ou pela falta dele, vendo o afastamento gradativo daqueles que, por diversos motivos, não obtiveram educação formal ou não estavam regularmente matriculados em uma instituição de ensino. Embora as bibliotecas públicas tenham como uma de suas responsabilidades subsidiar continuamente a aprendizagem, ela não pode voltar seus serviços exclusivamente para o público estudantil, em uma sociedade que para Suaiden (2008, p. 56), é de exclusão. E o fenômeno da exclusão, dentro de uma sociedade denominada como a “Sociedade da Informação”, deve ser combatido com o uso do capital intelectual, do conhecimento, alimentado pelos hábitos da leitura e do uso da informação, que devem ser as principais atividades fomentadas pela biblioteca pública.

Assim, o compromisso da Biblioteca Pública deve ser universalização do conhecimento, da informação e da cultura, oferecendo alternativas de educação, lazer e entretenimento a um público heterogêneo.

E é atender um público tão diverso que faz com que o trabalho exercido dentro de uma biblioteca pública se torne complexo, exigindo que os profissionais envolvidos saibam atuar em um cenário inconstante, que reflete as contradições e singularidades sociais de cada época.

O campo da informação pública descortina tantos problemas que se torna o mais complexo e que exige maior atenção. Ele une dois desafios: o público é tão heterogêneo quanto a informação. Quanto maior for a homogeneidade, tanto de público quanto de informação, menos complexas são as ações para informar. Se ambos forem homogêneos, há um grau maior de facilidade para encontrar a informação certa para o usuário certo. No entanto, num outro extremo, se os dois forem heterogêneos, chega-se a o máximo da dificuldade (MILANESI, 2002, p. 76).

Diante das dificuldades para atender este público, muitos profissionais partem em busca de receituários que os ajudem a desenvolver seu trabalho, esquecendo de

que é o constante diálogo com o público que irá tornar possível o exercício de sua função. Ao conhecer a população a qual serve, o bibliotecário abandonará a ideia de que para ser um bom profissional ele deve ser um especialista. Em uma Biblioteca Pública o profissional mais valorizado será aquele que tem a sensibilidade e a inteligência para entender que é a comunidade que define o que é útil para ela, não o contrário.

Para Emir Suaiden (1995), somente o fortalecimento do vínculo entre público e biblioteca fará com que esta instituição seja vista como indispensável para o desenvolvimento da sociedade. O comportamento passivo da Biblioteca Pública diante da movimentação social e dos avanços tecnológicos fragilizou a instituição, retirando o seu protagonismo no cenário da gestão e uso da informação, opinião que é compartilhada com Milanesi, que declara

Dessa forma, configuram-se dois tipos básicos de serviços de informação pública: o passivo, que procura atender à demanda existente, e o ativo, aquele que aventura-se pela criação da demanda, abrindo um campo vasto que exige uma interação intensa com a coletividade (MILANESI, 2002, p. 75).

Ao instituir o acesso à informação como uma de suas vocações primárias, a Biblioteca Pública volta a ser um agente de transformação social, trazendo benefícios aos diversos setores que compõem uma comunidade, o que faz com que ela se torne uma ferramenta útil para a administração pública. E, ao mostrar o seu valor, ela acaba por conquistar sua legitimidade perante a esfera estatal, que encontrará motivos para apoiar e subsidiar suas iniciativas.

A informação é o principal fator de interação entre a biblioteca pública e a comunidade e é a difusão da informação que propicia o enriquecimento da comunidade. A sociedade não fica debilitada, senão enriquecida, com o crescimento de grupos de todo tipo constituídos a partir de interesses e opiniões comuns. Os poderes públicos podem ajudar de diversos modos esses grupos que, por sua índole mesmo, devem estar amparados contra a interferência e o

controle. Por outra parte, para poder ser eficaz, hão de conservar uma estrutura democrática. Quando se cumprem esses requisitos os poderes públicos estão em condições de prestar uma grande contribuição ao progresso social (SUAIDEN, 1995, p. 16).

Suaiden (1995) acredita que, acima de todas as suas vocações que a colocam como a responsável pela formação do hábito da leitura e de práticas culturais e de educação permanente, a Biblioteca Pública deve ser “um centro convergente das aspirações comunitárias” ou, em outras palavras, deve ser o local onde os anseios dos diversos grupos que compõem a comunidade são ouvidos e convertidos em serviços voltados para o atendimento destas necessidades. E, assim como Suaiden (1995), Milanesi (2002) acredita que a biblioteca é um dos espaços físicos onde pode ocorrer essa conversão:

A informação pública para crianças, jovens e adultos, precisa de um espaço físico. Isso porque não basta a existência de máquinas que deem respostas ou que, de alguma forma, saciem a curiosidade, o desejo de conhecer, do homem. O espaço físico permite não apenas juntar documentos, mas aproximar pessoas que estando ali para conhecer determinados conteúdos, podem participar de ações coletivas. Esses espaços são identificados como bibliotecas municipais, centros e cultura ou mesmo museus. Enfim, o local da informação pública, além dos acervos à espera do público, comporta outras possibilidades como a discussão do conhecimento e a criação de novos (MILANESI, 2002, p. 78).

A Biblioteca Pública, enquanto um dos espaços institucionalizados de acesso à informação e cultura, tem feito com que o público e os profissionais da área de biblioteconomia questionem o que pode ser feito para que o seu desempenho alcance níveis elevados de eficiência no que tange ao atendimento ao cidadão e às necessidades da comunidade, entendendo que

A biblioteca é, por conseguinte, uma célula viva, única. Nenhuma biblioteca é igual a outra. Consequentemente, objetivos gerais acabam por ajustarem-se às possibilidades e necessidades específicas de cada biblioteca. Longe de constituir-se numa desvantagem, esta é a essência mesma de qualquer instituição democrática: a de ajustar-se a um plano diretor ou a um sistema

geral sem perder de vista os seus próprios objetivos, sem renunciar a satisfazer as necessidades peculiares de seus próprios usuários (Antonio Miranda, 1978, p. 69).

Mostafa e Murgia (1992) creem que a postura política de cada um dos envolvidos no processo informacional pode ser o diferencial entre os que atuam em um serviço de informação, o que Milanesi corrobora:

Existem duas possibilidades de posicionamento: um é o simples atendimento do desejo, e o outro é a criação do desejo necessário. A primeira possibilidade não questiona o desejo, apenas procura a sua concretização. A segunda permite fazer uma trajetória, indo dos padrões mínimos de qualidade de vida e bem-estar para o desejo de tê-los. Isso pode ser percebido, por exemplo, pela programação de filmes na biblioteca. Sabe-se o que as pessoas vão pedir, mas sabe-se que isso, também, não acrescenta nada. Assim, quando se procura estabelecer do que o público precisa em termos de informação, ele deve ser ouvido, mas é preciso que, também, ouça (MILANESI, 2002, p. 75).

Somente esta troca entre instituição e o usuário pode fazer com que a informação deixe de ser um “segredo” restrito a poucos. Mostafa e Murgia (1992), acreditam que, quem tem o acesso à informação de qualquer área do conhecimento, é detentor de um segredo: informação e segredo viram dois polos complementares e antagônicos por que, se a informação, em sua natureza, nasceu para ser compartilhada, o segredo é algo restrito, que não deve ser de domínio público.

Dessa forma, segundo Mostafa e Murgia (1992), a informação se torna ideológica quando se acredita que informação é poder, ou seja, ferramenta de dominação. O segredo também é ideológico, à medida que, na modernidade, o segredo é sinônimo de preservação da intimidade, fenômeno cada vez mais precioso na sociedade do espetáculo. Há, então, a necessidade de separarmos os segredos sexuais-afetivos próprios das relações humanas, dos segredos institucionais (governamentais ou corporativos), que servem para impedir que

determinadas camadas da sociedade tenham o seu direito de acesso e uso da informação preservado. Quando os segredos que permeiam a luta de classe são desvendados, vemos o início e o acirramento das tensões sociais que levam à luta de classes. Se apoderar da informação é desvendar um segredo que descortina um horizonte de inúmeras possibilidades de desenvolvimento cognitivo, afetivo e social.

Temos, assim, a necessidade premente, de democratizar o acesso à informação, garantindo a todos as mesmas ferramentas de emancipação. Porém, a informação, como instrumento de emancipação, não é a que se propaga com facilidade e rapidez pelos meios de comunicação. Surge, então, mais uma forma de estratificação social: ao invés da já conhecida pirâmide de acúmulo do capital, temos a pirâmide que acusa os analfabetos, os que não frequentam a biblioteca ou os que não tem internet em casa. Na era da explosão bibliográfica, da sociedade da informação, estes são os excluídos. E os excluídos se unem em grupos, o que leva a uma fragmentação cada vez maior da sociedade em que vivemos.

Infelizmente, a fragmentação pode ser observada em quase todos os aspectos da vida moderna, sendo o mais visível o que se refere às relações sociais, onde a constante criação de grupos ou guetos étnicos, religiosos e até sexuais, afrouxa, ainda mais, o tecido social em um mundo, aparentemente sem fronteiras. E essa fragmentação é facilmente visível na prática biblioteconômica, pois,

A segmentação do público, a especificidade de cada segmento quanto à necessidade de informação, a criação de respostas para cada grupo levaram a existência de várias “biblioteconomias” que, nem sempre, se reconhecem (MILANESI, 2002, p. 83).

O fetiche pela informação, ou seja, a adesão à filosofia que prega que “informação é poder”, leva ao descolamento da informação do mundo do trabalho, fazendo com que sua construção, busca e recuperação, possam ser comparadas a

etapas do processo de produção de mercadorias, sendo ela mesma, um produto passível de tráfico, circulação, uso e consumo. Podemos constatar, então, que a informação enquanto produto é uma ferramenta de manutenção do *status quo*, sendo mais um fator de alienação do que de conscientização, levando a incessante dominação do homem pelo homem - prática, infelizmente, atemporal e universal.

O estabelecimento de um serviço de informação à comunidade é um modo de combater o desequilíbrio social provocado pela manipulação da informação como ferramenta de coerção social. Suaiden (1995) estabelece que, em um projeto de serviço de informação à comunidade, é necessário que haja uma metodologia consistente para basear toda a concepção, manutenção e avaliação do serviço prestado. Mas, a utilização de metodologias e ferramentas sem a constante troca de *feedback* entre o sistema e a comunidade, torna-se ineficaz para a melhoria das condições de geração, uso e apropriação da informação.

Segundo Milanesi (2002) o profissional que atua em um centro de informação à comunidade deve conhecer o seu público através de uma intensa e constante investigação que deve revelar a história, as tradições e valores dos grupos que serão atendidos pelo serviço. Desse modo, o sucesso de um serviço de informação à comunidade depende mais de um bibliotecário com o espírito investigativo, pró-ativo e mediador do que de um profissional meramente especialista em determinados assuntos.

A especialização é muito mais no público e em seu universo de interesses do que nas habilidades técnicas. Cada público tem as suas peculiaridades e não é possível que haja uma biblioteca polivalente que possa se adequar a cada um deles. Os serviços de informação são tão específicos quanto é o público. O êxito na atividade profissional esta em saber conciliar as exigências de uma

determinada população com os serviços oferecidos e as ações desencadeadas (MILANESI, 2002, p. 83).

Se colocar no lugar do público e oferecer o serviço que ele necessita é um exercício árduo, mas que deve ser constante. A apropriação de técnicas e metodologias por parte dos profissionais da biblioteconomia não significa nada se ela não proporcionar oportunidades de apropriação da informação para a comunidade assistida.

Tomando como ponto de partida estas conclusões, observa-se que as bibliotecas podem e devem dar uma parcela maior de contribuição para o desenvolvimento educativo e cultural das comunidades brasileiras. É por isso necessário contar com recursos humanos e econômicos adequados. Da atuação do bibliotecário em benefício da comunidade dependerá a conscientização das autoridades, para que se consigam mais recursos em prol da biblioteca pública. Em um país com tantas prioridades como o Brasil, os recursos nunca serão suficientes para o desenvolvimento dos serviços bibliotecários. Cabe aos bibliotecários a tarefa de aplicá-los de acordo com as necessidades e interesses da comunidade (SUAIDEN, 1995, p. 34).

Mostafa (1985), Suaiden (1995) e Milanesi (2002)) nos instigam a analisar nossas ações, nossos métodos e técnicas de trabalho com um olhar crítico e uma postura política. A Biblioteconomia enquanto prática social é mais do que o acúmulo de técnicas e tecnologias, nos obrigando ir além das problemáticas referentes aos objetos custodiados, ao tratamento das coleções e das relações institucionais. Estes autores nos ensinam que é preciso criar mecanismos para que a informação seja uma alavanca humanista, livre do estigma que diz “informação é poder”. Para estes autores, é vital para a sobrevivência da Biblioteca Pública o afinamento de seu discurso e prática com os anseios e necessidades das comunidades as quais serve, gerando oportunidades para o desenvolvimento de uma sociedade materialmente mais igualitária e subjetivamente mais livre.

4.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE: ALGUMAS EXPERIÊNCIAS E PERSPECTIVAS

Apesar dos avanços econômicos, tecnológicos e sociais que, como já dissemos, ocorreram nas últimas décadas no mundo, alguns grupos continuam tendo dificuldades para acessarem a informação que, a partir do século XX, ganha status de matéria prima valiosa.

Mas a informação sempre foi um dos fatores que impulsionaram a vida em sociedade: em um passado não tão remoto, homens corriam ao porto de suas cidades para saber notícias vindas de longe. Segundo Burke (2003), os habitantes das cidades portuárias tinham o hábito de buscar informação com os marinheiros recém-chegados que, dentro de suas embarcações, carregavam consigo cartas, mapas e globos de pessoas e lugares distantes. O porto transformava-se em ponto de convergência, onde pessoas encontravam pessoas, em um caleidoscópio de raças, credos e classes sociais. Tornava-se assim, um centro de conhecimento dinâmico, onde era permitido dialogar em busca de esclarecimento, fazendo que, entre os séculos XV e XVI, as cidades de Lisboa, Sevilha, Veneza e Amsterdã, onde se localizavam os principais portos do período, pudessem estar lado a lado de grandes cidades como Roma, Paris e Londres no que tange à circulação de informação.

Já no século XX, durante a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), foram criados, em Londres, os *Citizens' Advice Bureaux (CABx)*, instituídos pelo governo dentro de seus limites e em outras cidades para que a população resolvesse questões como a localização de pessoas desaparecidas e procedimentos em casos

de ataques aéreos. A estrutura das bibliotecas foi utilizada para abrigar estes centros de informação e, após o fim da guerra, permaneceram como centro de informações não só para questões bélicas, mas contemplando assuntos de outra natureza como serviços públicos, entretenimento e turismo. Foi o início de uma nova postura dos bibliotecários em relação à função meramente informativa das bibliotecas, aproximando as práticas biblioteconômicas das necessidades urgentes da sociedade.

Ainda durante a 2ª Guerra, foram criados nos Estados Unidos os *Veterans' Information Centers* que prestavam auxílio aos combatentes que retornavam ao país, informando-os sobre, principalmente, reabilitação e retreinamento (CAMPELLO, 1998, p.36).

Além dos *Citizens' Advice Bureaux (CABx)* e *Veterans' Information Centers*, a gênese do conceito de informação comunitária remete aos *Community Information Service* que, inspirados pelo "Manifesto UNESCO para as Bibliotecas Públicas" foram criados nos Estados Unidos e alguns países europeus como a Inglaterra na década de 1960. Vega (2008, p. 109) diz que os Serviços de Informação Comunitária são a tradução literal dos *Community Information Service*, que prestam serviços distintos daqueles oferecidos pelos centros de informação tradicionais que se preocupam prioritariamente, com as questões acadêmicas e de ensino. Ainda segundo Vega, outros nomes podem ser vinculados aos centros de informação que auxiliam e preparam o cidadão para resolver questões de cunho prático ou situações adversas, como "Serviço de Informação ao Cidadão" ou "Serviço de Informação Local".

Segundo Campello (1998, p.36), os bibliotecários norte-americanos, instigados com as transformações sociais impulsionadas pelas manifestações em prol dos direitos civis, constataram que apenas a elite alfabetizada recorria à biblioteca em busca de soluções para os seus problemas. Neste contexto, criaram formas de atender a imensa parte do público que, por questões de ordem social e econômica, não utilizavam os seus serviços. Para isso, foram constituídas coleções especiais para grupos minoritários e estimulada a participação da biblioteca em eventos e questões da comunidade e que esta, por sua vez, participasse também das decisões referentes à instituição. Concomitantemente, surgem pequenas células de informação externas à biblioteca, criadas para atender às demandas da comunidade, levando ao surgimento de serviços que facilitariam o acesso a informações, serviços ou atividades que pudessem auxiliar a população na resolução de problemas da vida cotidiana. Surgem, assim, os denominados *Information & Referral Services*, alimentados por informações de órgãos externos à biblioteca, majoritariamente governamentais.

Os serviços de informação à comunidade oferecidos por bibliotecas públicas na Inglaterra, também na década de 1960, foram além do fornecimento de informações: os bibliotecários ingleses direcionaram seus serviços ao aconselhamento, à ação e educação comunitária, tendo em vista que o país já contava com um sólido sistema de serviços de informação. Assim, suas bibliotecas puderam apurar seus serviços, comprometendo-se com o atendimento de toda a comunidade, o que exigiu um estudo detalhado das particularidades e necessidades de cada um dos grupos que a compõem. Assim, os bibliotecários foram impelidos a buscarem novas formas de comunicação com o usuário, muitas vezes privilegiando

a oralidade em detrimento da escrita, visto que a população de baixa renda, frequentemente tem um índice baixo de letramento, fazendo Campello (1998, p. 35) afirmar "... que apesar da abundância de informações, a maioria das pessoas tem dificuldade em localizá-las e em utilizá-las, considerando-se a complexidade e diversidade do ambiente informacional em que vivemos". Assim, por conta da heterogeneidade do público, com diferentes níveis de letramento, é essencial oferecer formas alternativas para disseminar a informação e, a oralidade, é uma delas

Ainda segundo Campello, os serviços de informação comunitária alteraram permanentemente o *modus operandi* das bibliotecas públicas, fazendo com que estas incluíssem em seus acervos materiais efêmeros tais como folders, panfletos e brochuras governamentais e interagissem de forma mais contundente com a comunidade, através da constante divulgação de seus serviços e cooperação com agentes externos.

Esta postura condiz com uma das premissas do "Manifesto UNESCO para as Bibliotecas Públicas" - criado em 1949 e revisto pela última vez em 1994 – que corrobora o atendimento às necessidades de informação a todo e qualquer segmento da sociedade, não devendo haver distinção entre raças, cor, nacionalidade, condição social e nível de instrução entre outros predicados, enunciando que a biblioteca deve não apenas ser a detentora da memória coletiva da humanidade, mas uma instituição que acompanha a evolução da sociedade.

As dificuldades pertinentes à busca pela informação fariam com que a Biblioteca Pública pudesse ser vista como uma instituição de grande relevância política e social, pois dela seria a missão de ser um núcleo informativo da sociedade

como um todo e, em especial, de um público não atendido pelas demais bibliotecas, escolar, universitária ou especializada. Segundo Figueiredo, ainda na década de 80:

A Biblioteca Pública Brasileira pode se tornar uma instituição democrática por excelência ao prestar serviço de informação para a comunidade, i.e., uma provisão especial de serviço para aquelas pessoas, na comunidade local, que tem acesso limitado às fontes que podem auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia. Para isto, a Biblioteca Pública deve ampliar o seu serviço de referência, procurando atingir aqueles grupos sociais mais necessitados de apoio, inclusive dirigindo o indivíduo às agências que podem auxiliá-lo, realizando assim, o que se chama de “referral” (1985, p. 7).

Atualmente, no Brasil, devido à ampliação dos direitos civis e sociais advindos da abertura política e das gestões democráticas que a sucederam, a informação social torna-se um instrumento essencial na busca e exercício desses direitos. De acordo com Machado e Vergueiro (2010, p. 242), as transformações que veem ocorrendo no Brasil desde a década de 1990 e prosseguem neste já não tão novo século, trouxeram novas perspectivas e preocupações no que tange ao desenvolvimento social no país. Segundo os autores, estas mudanças apontam para um progressivo aumento de projetos de desenvolvimento social nas mais diversas áreas e a conseqüente preocupação e conscientização da sociedade com relação ao acesso à informação. Surgem, então, novas propostas para as bibliotecas públicas, de caráter interdisciplinar e que utilizam práticas e metodologias participativas arroladas em outras áreas do conhecimento como a educação e a sociologia.

Segundo Betancur (2002, p.39), para que a Biblioteca Pública exerça o seu papel de instituição democrática é necessário que o trabalho bibliotecário esteja voltado, prioritariamente, à três ações: promoção da leitura como uma prática social e cultural; garantir o acesso à informação em todos os suportes e formatos; e, divulgar as manifestações artísticas e culturais de modo amplo e universal.

Assim, torna-se premente o estabelecimento de atividades para estes fins e que promovam a integração entre a biblioteca e a comunidade, tornando possível resolver os problemas individuais e coletivos através da leitura, informação e cultura, fortalecendo o conceito de cidadania que deve ser posto em prática em um estado democrático. Dentro deste contexto, são merecedoras de atenção as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas comunitárias e as chamadas “Bibliotecas Parques” que, desde as suas concepções, tem como objetivo maior satisfazer as necessidades da comunidade em que está localizada.

As Bibliotecas Comunitárias são criadas, em sua maioria, com o intuito de que jovens e crianças possam ter acesso aos livros em um local propício para a leitura, surgindo,

como práticas espontâneas, idealizadas e implementadas por agentes individuais ou coletivos; cidadãos comuns, com ou sem instrução formal, com ou sem apoio institucional. Surgem normalmente em lugares periféricos, em função da dificuldade de acesso aos bens culturais e da total ausência do Estado (MACHADO, 2008, p. 49).

Embora a maior parte das suas ações privilegie a mediação da leitura, a Biblioteca Comunitária através de oficinas, palestras e debates sobre temas que tratam ou afetam diretamente a vida da comunidade em que está inserida, pode ser considerada como um centro de informação social por natureza.

As Bibliotecas Parques são inspiradas nas iniciativas ocorridas em Medellín e Bogotá, duas cidades colombianas consideradas problemáticas devido ao alto índice de criminalidade e pobreza. As duas principais bibliotecas “Luis Angel Arango” (Bogotá) e “Espanã” (Medellín) se transformaram em centros culturais que servem de referência para o mundo inteiro, inclusive para o Brasil, que possui pelo menos cinco bibliotecas com características semelhantes: “Biblioteca de São Paulo” em São

Paulo (SP), “Biblioteca Parque de Niterói” “Biblioteca Parque de Manguinhos”, “Biblioteca Parque da Rocinha” e “Biblioteca Parque Estadual”, todas no Rio de Janeiro (RJ). Embora seja possível visualizar diferenças entre estas sete instituições, podemos dizer que o conceito de bibliotecas parques envolve o estabelecimento de um aparelho cultural com caráter plural, agregando diversas manifestações socioculturais e que se coloca como uma ferramenta de inclusão e transformação social, através da arte, conhecimento e informação.

Para que isto ocorra, aqui, como na maior parte do mundo, existe uma profusão de ferramentas tecnológicas e fontes de informação que esperam ser utilizadas de modo mais profícuo pelos profissionais da informação, gerando a demanda por bibliotecário que possam lidar com três condicionais: a veracidade e qualidade das fontes informacionais, o acesso às ferramentas digitais e as competências cognitivas de cada usuário. A preocupação com estes aspectos ocorre pelo grande fluxo de informação corrente, as dificuldades econômicas e técnicas para ter acesso a estas informações e as deficiências no ensino e aprendizagem que tratam de sua recuperação, valendo lembrar que:

A relação do universo documentário com o mundo humano não é dual, mas triádica. Além de quem produz o documento e de quem o interpreta e o utiliza para satisfazer a uma necessidade precisa de informação, existe também a figura do intermediário. Quem se ocupa da mediação de informação age no sentido de executar uma representação do objeto material utilizando uma linguagem simbólica, formalizada, com a finalidade de facilitar a sua recuperação (TAMMARO, 2008, p.5).

Neste contexto, o bibliotecário, ao lidar com as fontes de informação social tem como desafio selecionar as melhores fontes e a melhor maneira de introduzi-la para um público que não se familiarizou ainda com os novos meios de disseminação da informação. E fazer o usuário participar do processo de busca e compreensão da

informação o torna capaz de interagir em uma sociedade em que a aprendizagem e a educação são tidas como processos contínuos.

Olinto (2010, p. 89) aponta o uso e a aprendizagem das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como uma das incumbências da Biblioteca Pública neste processo de promover a informação como algo de valor tangível para a população. A autora, além de destacar a abrangência da instituição em território nacional, vê razões para que estas deixem de serem subaproveitadas pela população, entre elas, as dificuldades de acesso ao computador e a internet que ainda são frequentes entre os que detêm baixa ou nenhuma renda e, justamente por isto, deveriam se beneficiar da informação na busca por novas oportunidades.

As TICs, segundo Omella I Claparols (2003, p. 208), são facilitadores no processo de disseminação da informação em Bibliotecas Públicas, tornando possível a sua produção e difusão em diferentes locais e por intermédio de diversos agentes. De acordo com a autora, estas tecnologias abrem um novo campo de possibilidades para a Biblioteca Pública, que pode, além de difundir a informação, lançar produtos informacionais gerando, assim, conteúdos de caráter informativo.

Hoje, temos a ideia de que, sem informação, não há desenvolvimento. Esta convicção, segundo Cuzcano (2002, p. 4), faz com que as bibliotecas sejam consideradas essenciais no processo de desenvolvimento da sociedade, e que seu objetivo maior, dentro da sociedade da informação, “es proporcionar acceso a cualquier tipo de información a cualquier persona, en cualquier momento, en cualquier lugar” (2002, p.5).

Isto se torna um desafio para muitos países, incluindo o Brasil e sua crônica desigualdade social, decorrente das desigualdades de recursos e oportunidades,

gerando um cenário complexo para o desenvolvimento das instituições públicas, incluindo a biblioteca:

Muitos são os problemas das bibliotecas públicas brasileiras, diagnosticados há bastante tempo e que ainda permanecem, caracterizando um cenário de crise. Em primeiro lugar, deve-se destacar que apesar da existência de inúmeras escolas de biblioteconomia, inclusive em nível de pós-graduação, e do conseqüente aumento de bibliotecários, a maioria dos municípios não conta com profissionais habilitados. O bibliotecário prefere permanecer nos grandes centros urbanos onde encontra melhores oportunidades profissionais. Devido à carência de recursos humanos adequados no interior, muitas bibliotecas são administradas por leigos, o que acarreta uma soma considerável de problemas na interação com a comunidade (TARAPANOFF; SUAIDEN, 1995, p. 159).

Quase duas décadas após esta constatação, a preocupação com a situação e o futuro das bibliotecas ainda encontra eco em diversas partes do globo, numa época em que a informação é a base do processo de aprendizagem, processo vital para o desenvolvimento econômico e social.

Conforme Bauman (2007, p. 159-160), a aprendizagem é vista como uma ferramenta de desenvolvimento que estimula a competitividade em um mundo regido sob o ponto de vista mercadológico em detrimento do humano. Assim, a educação cede espaço para as “instruções” que possibilitam o aumento da produtividade, da eficiência, enfim, do lucro. Porém, ele nos esclarece que a instabilidade do mercado faz com que a aprendizagem voltada somente para atender à demanda de mão de obra, produz uma grande massa de descontentes, ludibriados, excluídos que, não se preparando conforme às exigências do mercado, veem suas vidas diluídas pelas frustrações decorrentes de um processo de aprendizado deficiente:

Futuras reviravoltas na demanda do mercado não são necessariamente previsíveis, apesar da engenhosidade das previsões e do refinamento metodológico de seus prognósticos. Os erros são, com certeza, uma doença conhecida e aparentemente

incurável de todas as “previsões científicas” sobre tendências sociais, mas, neste caso, quando estão em jogo as perspectivas da população, os erros de avaliação são excepcionalmente danosos. Submeter os esforços humanos de auto-afirmação e auto-aperfeiçoamento a visões essencialmente imprevisíveis e sabidamente não-confiáveis das futuras necessidades dos voláteis e caóticos mercados acarreta muito sofrimento para as pessoas – frustração, esperanças destruídas e vidas desperdiçadas. Os cálculos sobre a “capacidade humana” reivindicam uma autoridade a pessoas que não têm, que fazem promessas que não podem cumprir e, como resultado, assumem responsabilidades com as quais não podem arcar (BAUMAN, 2007, p. 161).

O autor corrobora com a ideia de que a educação e a aprendizagem são processos que devem permear a vida dos indivíduos ao longo de suas vidas, resultando na capacitação destes sujeitos, permitindo que eles sejam capazes

“...de fazer escolhas e atuar efetivamente sobre as escolhas feitas, e isso por sua vez significa a capacidade de influenciar o espectro de escolhas disponíveis e os ambientes sociais em que as escolhas são feitas e perseguidas. Falando claramente, o verdadeiro “capacitado” exige a aquisição não apenas das habilidades necessárias para o desempenho bem sucedido num jogo planejado por outros, mas também dos poderes para influenciar os objetivos, riscos e normas do jogo – não somente as habilidades pessoais, mas também os poderes sociais (BAUMAN, 2007, p. 162).

Assim, a aprendizagem não deve ser regida apenas por aspectos econômicos, ma também atender às necessidades de realização e emancipação dos indivíduos e as preocupações coletivas que vão além das questões econômicas. Embora o aspecto econômico seja de extrema importância para a vida humana, a política e a cultura são fatores inquestionáveis na história do desenvolvimento humano. É necessário reavaliar os processos de aprendizagem, inserindo efetivamente estas variáveis como aspectos importantes, pois

À luz dos processos de fragmentação e segmentação e da crescente diversidade individual e social, reforçar a coesão social e desenvolver um senso de consciência e responsabilidade social tornaram-se objetivos sociais e políticos importantes. No local de trabalho, na vizinhança e na rua, misturamo-nos diariamente com pessoas que não falam necessariamente a mesma língua, nem compartilham a

mesma memória ou história. Nessas circunstâncias, a habilidade de que mais necessitamos para oferecer à esfera pública alguma chance de ressuscitação é a interação com os outros – de manter um diálogo, de negociar, de obter a compreensão mútua e de administrar ou resolver os inevitáveis conflitos em qualquer instância da vida compartilhada (BAUMAN, 2007, p. 163).

A partir disto, podemos concluir que não só as habilidades técnicas dirigidas para o mercado de trabalho devem ser estimuladas: é necessário voltar a nossa atenção para o ensino e aprendizagem da cidadania, criando a possibilidade de não só transferir conhecimento mas, tornar possível com este compartilhamento a criação ou reinvenção de novas formas de vivência e coexistência em sociedade. Os indivíduos diferem entre si e, conseqüentemente, cada sociedade prioriza determinados aspectos da vida humana em sua existência. Estes aspectos influenciam e são influenciados pelas necessidades dos indivíduos e seus grupos sociais e, para Barros (2003), com a transmutação das necessidades, vemos o surgimento de novas formas de acessar e compartilhar o conhecimento, assim como novas práticas de interação com o público, fazendo surgir novas incumbências para a Biblioteca:

- facilitar o uso da informação
- navegar por sistemas do conhecimento e fontes de informação
- consultar e assessorar sobre problemas de informação
- gerir eficientemente os sistemas de informação
- transformar os dados e os fluxos de informação entre sistemas
- estimular os movimentos sociais e as práticas culturais
- educar usuários
- prover recursos para a “alfabetização” informativa

- apoiar políticas de informação, de estratégias e de negócios

Todas estas ações podem fazer parte do processo de aprendizagem e ser realizadas dentro de várias instituições, incluindo a Biblioteca. Esta deve ter não só como objetivo disseminar a informação, mas melhorar a vida das pessoas, tornando-as integrantes ativos de suas comunidades. Assim como outros segmentos da sociedade, as bibliotecas podem e devem ser administradas com o intuito de estimular a participação do sujeito nas ações sociais e no desenvolvimento humano, político e cultural, através da informação.

Numa sociedade de aprendizagem é preciso que as organizações, as comunidades e os cidadãos saibam aceitar a própria responsabilidade de saber usar a informação como um recurso. Essas organizações e comunidades devem estar aptas a resolver os problemas de forma metódica, experimentar novos enfoques, aprender com a própria experiência, aprender com a experiência e boa prática dos outros, transferir rapidamente e com eficiência o conhecimento adquirido. Todas essas capacidades não servem apenas para a produtividade econômica, mas também para construir uma cidadania ativa e responsável e, definitivamente, uma melhor qualidade de vida (TAMMARO, 2008, p. 153).

Desse modo, a aprendizagem e educação através da informação mostram-se fundamentais para que o indivíduo tenha assegurado seu direito de se informar e de se capacitar para a vida além do mundo do trabalho, a despeito de sua condição social ou localização geográfica. O ensino através da informação pode ser um instrumento facilitador da vida em sociedade, permitindo que o homem possa pensar e agir de forma mais esclarecida, autônoma e imparcial, em defesa dos direitos individuais e coletivos que compõem o bem estar comum.

É com esta certeza que iremos, a partir de agora, reconstruir a história do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Biblioteca Mário de Andrade, iniciativa pioneira, no Brasil, de democratização do acesso à informação.

5. O SIC E SEUS DOCUMENTOS: O CAMINHO ANTES DA HISTÓRIA

A Biblioteca Mário de Andrade (BMA) foi fundada em 1925 como Biblioteca Municipal de São Paulo sendo, até hoje, a maior biblioteca pública da cidade de São Paulo (SP). Sua inauguração ocorreu no ano de 1.926, estando localizada em um prédio da Câmara Municipal de São Paulo, situado na rua 7 de abril, região central da cidade. Em 1937, a biblioteca incorpora o acervo da Biblioteca Pública do Estado, o que acaba por enriquecê-lo, com a chegada de livros raros e históricos. A chegada destes novos volumes e a implantação de serviços, fez com que a BMA fosse transferida para o prédio que ocupa até hoje, localizado na rua da Consolação, também região central da cidade. Esta nova sede, construída com base no estilo *art déco*, foi inaugurada em 1942 e, dois anos depois, foi estabelecida a sua seção “Circulante”, permitindo o empréstimo de material bibliográfico (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2014).

A seção “Circulante” é apenas uma, das várias seções que compunham a BMA, onde podemos destacar a “Seção de Artes”, inaugurada em 1945 e a “Seção de Obras Raras e Especiais”, aberta ao público um ano depois, idealizadas pelos intelectuais Sérgio Milliet e Rubem Borba de Moraes, respectivamente (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2012). Em 1960 a Biblioteca Municipal de São Paulo passa a ser denominada Biblioteca Mário de Andrade, em homenagem ao intelectual e homem das letras que foi um dos fundadores e o primeiro diretor do Departamento de Cultura do município, criado em 1935 (RAFFAINI, 2001, p. 38).

A Biblioteca Mário de Andrade, no decorrer de sua trajetória, serviu de modelo para bibliotecas e outras instituições culturais brasileiras, ao conciliar a preservação

do patrimônio histórico através do seu acervo com os princípios de democratização da cultura e acesso à informação. Dentre as suas atividades, podemos destacar o suporte dado a pesquisadores do Brasil e exterior, sua programação cultural diversificada e seus serviços de extensão, que levava as atividades da biblioteca para fora do prédio, como o “Ônibus- Biblioteca” e “Caixas-Estantes”, relacionadas no anexo 1. Com o intuito de disponibilizar informação à população, atingindo até àqueles que não podiam presencialmente acessar a biblioteca, foi criado em 1979 um serviço de informação à comunidade denominado “Balcão de Informações” que, durante sua trajetória, transformou-se em “Serviço de Informação ao Cidadão” ou, simplesmente “SIC”.

Para construir a narrativa do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), recontamos sua história a partir da literatura produzida pelo próprio serviço: cartas, relatórios, memorandos, atas, manuais, guias e trabalhos acadêmicos redigidos e apresentados em congresso por profissionais que participaram do processo de implantação do serviço. Esta literatura guarda a forma de décadas passadas, registrada em papel, datilografada ou à mão, reproduzida através de fotocopia ou mimeografada, e sofreu com a ação do tempo, o que pode ser percebido nas folhas “gastas” e grafia desbotada. Muitos destes documentos não apresentam autoria ou paginação, mas, todos pertencem a um grupo de documentos armazenados sob uma mesma origem, que é a documentação da Seção de Referência e Informação da Biblioteca Mário de Andrade (BMA).

Entre tantos registros a quem devemos o resultado deste estudo, gostaríamos de ressaltar a contribuição dos seguintes documentos:

- “Biblioteca Pública e Informação: análise preliminar na Biblioteca Mário de Andrade” de autoria de May Brooking Negrão, Maria da Guia Santiago e Nina Rosa Vilas Boas Páscoa, bibliotecárias da Secretaria Municipal de Cultura de São Paulo. O trabalho apresentado no "1º Congresso Latino Americano de Biblioteconomia e Documentação", realizado em 1980, em Salvador (Bahia), detalha o processo de implantação do Balcão de Informações que deu origem ao SIC/BMA. Este estudo foi basilar para a reconstrução dos processos que tornaram possível a implantação do serviço.
- “Projeto Sistema de Informação para o Cidadão”: formulado em 1989 por um grupo de bibliotecárias da Secretaria Municipal de Cultura de São Paulo, coordenado por May Brooking Negrão e Vera Lúcia Toikarim, visando democratizar o acesso à informação no município de São Paulo, através de sua rede de bibliotecas públicas.
- “Sistema de Informações ao Cidadão – SIC: Proposta de trabalho”: detalhamento do projeto elaborado em 1991 pela Coordenadoria de Informações, da Secretaria Municipal de Planejamento do Município de São Paulo, visando fornecer informação pública ao munícipe.
- "Relações Humana e o Trabalho: qualidade total": organizado em 1998 por Vera Lúcia P. da Silva, Maria Fátima Thaumaturgo, Ilka Machado da Rocha Pinheiro e Angela Curcio Amaral, é um guia elaborado com o intuito de

facilitar a interação entre os funcionários, apresentando um panorama detalhado de setores, funções e atividades executadas dentro da BMA.

Estes documentos foram importantes, não só por registrar métodos e práticas que permearam o Serviço de Informação ao Cidadão da Biblioteca Mário de Andrade, mas por gravar a dedicação e a perseverança de profissionais com o firme propósito de democratizar o acesso à informação e disponibilizar um primoroso atendimento público na cidade de São Paulo.

A narrativa apresentada a seguir foi construída cronologicamente, a fim de dar maior clareza e objetividade à nossa pesquisa.

5.1 O COMEÇO DE TUDO: O BALCÃO DE INFORMAÇÕES

No ano de 1978, a Rádio Panamericana, mais conhecida como Jovem Pan, importante meio de comunicação e notícias da cidade de São Paulo, procurou o Departamento de Bibliotecas Públicas e pediu ajuda para disponibilizar aos seus ouvintes informações referentes à utilidade pública, durante o programa “Show da Manhã”². Esta solicitação evidenciou para a Biblioteca Mário de Andrade (BMA) a importância para a comunidade do acesso à informação, tanto que, em dezembro de 1979, após estudos para o seu desenvolvimento, o Balcão de Informações foi instalado no saguão da Biblioteca, próximo aos catálogos de autor/título/assunto e da Seção de Referência.

² Show da Manhã foi um programa da rádio Panamericana (Jovem Pan) de São Paulo, iniciado em 1968 e encerrado em 2005. Tratava basicamente de questões de utilidade pública, através de notícias, entrevistas e interação com o público.

O Balcão de Informações surge "com o objetivo de colocar à disposição da comunidade um serviço de informação que atendesse as necessidades do indivíduo em sua vida profissional e no dia a dia" (VOGADO, 200?).

Subordinado à Seção de Referência e Informação era apresentado como "um serviço de utilidade pública que atende pesquisas em geral por carta ou telefone, utilizando recursos da própria biblioteca e de outras entidades afins" (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1987a). Também era descrito como uma "atribuição" - que "fornece informações através de telefone, carta ou pessoalmente" - da Seção de Referência e Informação, da Divisão Técnica da Biblioteca Mário de Andrade.

No início da década de 1980 as distâncias pareciam bem maiores do que hoje e manter-se informado requeria tempo, dinheiro e algum conhecimento. Os sistemas de telecomunicações eram bem mais precários e atendiam a uma parcela menor da população visto os altos preços desses serviços³.

O Balcão de Informações pretendia amenizar estas condicionantes atendendo por telefone, carta, fax e pessoalmente pessoas não só da cidade São Paulo, mas do Brasil inteiro e de outras partes do mundo, respondendo questões sobre diversos assuntos, tais como:

- acervo da biblioteca: pesquisa de autor/título/assunto, horários de funcionamento das seções, programação cultural;
- utilidade pública: telefones da administração e serviços públicos como prefeitura, subprefeituras, delegacias e hospitais;

³ A primeira iniciativa de se estabelecer a internet no Brasil ocorreu entre os anos de 1991 a 1993, quando 21 estados do país, por intermédio da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), obtiveram conexões em velocidade ainda baixa (Fonte: TAKAHASHI, 2000, p. 133).

- atendimento profissional gratuito: odontológico, jurídico, psicológico, oftalmológico, etc;
- endereços de instituições: associações, sindicatos, consulados, embaixadas, museus, arquivos, escolas e organizações municipais, estaduais e federais;
- indicadores econômicos: índices do dólar (turismo, oficial e paralelo), inflação, salário mínimo, poupança, etc. Este serviço foi o único, nesta modalidade, oferecido de maneira gratuita na cidade, e era realizado a partir das informações obtidas em jornais, as quais eram recortadas, coladas em papel sulfite e organizado em pastas;
- fatos da atualidade: dia da morte de pessoas célebres, fenômenos meteorológicos, etc;
- suporte nas pesquisas: prestar assessoria ao Departamento de Documentação (DEDOC⁴) da Editora Abril, Centro de Documentação (CEDOC⁵) da Rede Globo e outros canais de televisão, como Record, Bandeirantes, Gazeta e Cultura.

Para caracterizar a atividade como um serviço voltado para a disseminação da informação, evitava-se atender pesquisas escolares ou de caráter científico ou acadêmico, a não ser em pedidos excepcionais de outras instituições como universidades, bibliotecas e secretarias. Porém, segundo os depoimentos

⁴ Departamento de Documentação criado em 1968 como suporte para o trabalho jornalístico da editora Abril.

⁵ Centro de Documentação da rede Globo, com arquivos em diversos suportes para fins de memória e suporte aos programas da emissora.

registrados pelos funcionários da época, o leitor nunca era desassistido, sendo sempre encaminhado para alguma instituição que pudesse atendê-lo.

Assim, o Balcão de Informações nasce com o firme propósito de servir à comunidade, não só tornando possível o encontro entre o munícipe e o serviço público, mas consolidando-se, também, como um serviço público que pretendia:

- fornecer orientação aos usuários, guiando aos setores adequados dentro da biblioteca e particularmente na Seção de Referência;
- centralizar todas as informações sobre as atividades culturais do Departamento de Bibliotecas Públicas;
- evitar a locomoção das pessoas para obtenção de informações rápidas a respeito de acervo, programas artístico-culturais, saúde, bem-estar, lazer, etc., colocando o serviço à disposição de um maior número de pessoas, através dos vários meios de comunicação: carta, telefone, emissoras de rádio, etc;
- educar o usuário na arte de informar-se. Como por exemplo: indicar o telefone da CMTC que fornece informações sobre todas as linhas de ônibus municipais, ou ligar para o nº 136 que indicará a farmácia de plantão mais próxima de sua residência (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1982).

Somente as questões de cunho comercial, pesquisas escolares, indicações médicas e farmacêuticas, assim como telefones e endereços particulares, não eram respondidas pelo Serviço, que encaminhava o solicitante para outras seções da biblioteca ou instituições externas.

5.2 A IMPLANTAÇÃO DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES

Historicamente a Biblioteca Mário de Andrade sempre prestou um serviço que ia além de responder questões sobre o seu acervo e o universo intelectual nele

contido, procurando atender as diversas necessidades de seu público tão heterogêneo. Porém, estas necessidades traduzidas em questões solicitadas pelos usuários e respondidas pelos funcionários, fossem pessoalmente, por carta ou telefone, não eram contabilizadas, não sendo consideradas como uma atividade normativa da biblioteca.

Para otimizar as atividades de pesquisa e qualificar, assim, o Serviço de Referência, em dezembro de 1978 passaram a ser utilizados impressos para o registro das informações solicitadas pelos usuários, visando:

- sistematizar um serviço de informação já existente;
- coletar dados sobre os tipos de questões mais levantadas, visando estabelecer quais os recursos indispensáveis ao Balcão de Informações;
- reaproveitar os elementos informativos para novas informações;
- verificar as necessidades dos usuários;
- avaliar os próprios formulários, adaptando-os periodicamente à novas interpretações que se façam necessárias (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1979).

Segundo os documentos consultados, ficou evidenciado que o Balcão de Informações foi implantado em duas etapas realizadas por diversos profissionais e um dos passos primordiais para o estabelecimento do serviço foi definir qual seria o material que serviria como insumo para as pesquisas:

- acervo: todo o material bibliográfico ou não incorporado ao patrimônio;
- recurso informal: todo material existente na biblioteca não incorporado ao acervo bibliográfico, tais como listagem ou catálogo de endereços, registros de levantamentos já realizados, folhetos descartáveis, cartazes, etc.
- recursos externos: considerado como externo o recurso localizado fora do recinto da biblioteca, isto é, pertencentes a outras bibliotecas, instituições ou entidades públicas e particulares (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1981).

Essas fontes eram utilizadas conforme a pesquisa solicitada, pesquisa esta

que passaria a ser anotada em formulário próprio, originando um sistema de registro de Informações.

Nessa primeira etapa de implantação do serviço foram utilizados dois impressos, entre dezembro de 1978 e agosto de 1979, para registrar as pesquisas solicitadas:

- Impresso 1: constituído dos campos "solicitante", "assunto", "forma de comunicação (telefone ou pessoal)" e "registro das fontes", foi elaborado para cobrir todas as etapas da pesquisa desde a negociação entre bibliotecário e usuário até o término do processo de informação, podendo ser visualizado no Anexo 2. Para cada questão levantada é utilizado um impresso, mesmo que as questões sejam feitas por apenas um solicitante.
- Impresso 2: constituído pelos campos "solicitante", "assunto", "forma de comunicação (telefone ou pessoal)" e "citações", tinha por objetivo ser anexado aos relatórios mensais, contendo dados condensados do impresso 1, podendo conter até quatro registros, conforme pode ser visualizado no Anexo 3 .

Estes impressos foram incorporados ao cotidiano do serviço que foi se expandido graças à parceria estabelecida entre a BMA e a Rádio Jovem Pan, durante o programa "Show da Manhã", tornando possível a divulgação do Balcão de Informações.

Pelos documentos pesquisados é evidente que houve um expressivo aumento de público e de repercussão, tanto do serviço quanto da rádio, embora não tenhamos encontrados dados estatísticos sobre a audiência da emissora.

Um dos indícios desse aumento de público foi o fato da BMA identificar a necessidade de realizar um estudo do perfil dos usuários que utilizavam esse serviço. Segundo Negrão, Santiago e Páscoa (1981), para oferecer um atendimento eficiente à população, os profissionais do Balcão de Informações fizeram uma análise e identificaram o tipo de usuário que recorriam ao serviço, chegando às seguintes categorias:

- usuários com questões de ordem pessoal: a maior parte acessavam o serviço através da rádio Jovem Pan, entrando para fins estatísticos como "Jovem Pan", enquanto os que procuravam o serviço pessoalmente eram denominados "Pessoas Físicas".
- usuários vinculados a instituições públicas ou particulares: foram arrolados de acordo com a natureza do seu organismo de origem, sendo tipificados como "Órgãos Públicos" (administração pública direta e indireta); "Empresas" (comercio, indústrias, imprensa); "Associações/Fundações" e "Faculdades/Escolas" foram destacadas por representarem grupos bem específicos em termos de necessidades informacionais e, por ultimo, mas não menos importante, o "Departamento de Bibliotecas Públicas", órgão do qual a BMA fazia parte e o Balcão de Informações prestava serviços diretamente.

Esta categorização pode ser mais bem compreendida a partir da tabela “Tipos de Usuários”, registrada no Anexo 4. Podemos notar que, de um grupo constituído por 833 questões, 660 são questões individuais, sendo a maioria delas por intermédio da Rádio Jovem Pan.

Com o aumento de público e sua categorização, surge uma vasta gama de assuntos a serem cobertos pelo serviço, levando à criação de um fichário para o armazenamento dos registros contendo informações não obtidas através do acervo ou que, embora presentes, necessitam ser recuperadas rapidamente.

Desse modo, fez-se necessário identificar os tipos de questões mais levantadas pelos usuários a fim de adequar o serviço aos interesses da população. A diversidade no universo das questões refletiu-se na esperada dificuldade em agrupá-las em categorias a partir do que Foskett considerou, já em 1969, como as principais linhas de acesso ao serviço de referência: por intermédio de questões sobre autor e título, fatuais ou por assunto (SOUZA, 2012, p. 29) . As perguntas por autor e título, em que se pergunta por um documento específico, contabilizaram nesta primeira etapa de implantação, 340 questões, empatando com as questões de caráter fatuais, onde o usuário pergunta por um fato específico. As questões sobre um assunto específico vieram bem abaixo, somando 153 questões. No total, estas três linhas de acesso contabilizaram 833 questões, discriminadas em categorias menores, conforme a explicação de Negrão, Santiago e Páscoa (1981): as questões respondidas através do catálogo autor/título seriam denominadas como "Acervo", que aparecem na mesma porcentagem que as questões denominadas como fatuais. A questão "Fatual" é a que se refere a endereços, cursos, personalidades, utilidade pública, informações comerciais, economia doméstica, significados de nomes,

ilustrações, programação cultural e eventos, serviços e legislação. Porém, quando apenas dados não respondem a uma pergunta sobre um destes temas, sendo necessária consulta a várias fontes, a questão será sobre um "Assunto". Ou seja, quando a questão gera uma resposta "pontual" ela se enquadra na categoria "fatuais"; se for necessário uma pesquisa mais profunda para se responder a questão, para fins estatísticos ela se torna um "assunto". Este deve ser um dos motivos pelos quais as autoras perceberam que havia maior incidência de perguntas fatuais via telefone do que pessoalmente. A categorização das questões pode ser visualizada na tabela "Tipo de questões", disponível no Anexo 5.

As questões fatuais, especialmente as referentes à utilidade pública, para nós, estariam agrupadas sob a denominação informação social pois são as informações que auxiliam as pessoas a solucionarem problemas ou, simplesmente, aumentar a sua gama de conhecimento, fora do âmbito intelectual/ acadêmico. Ou seja, estamos falando de informação para pessoas "comuns" sem, necessariamente, uma formação acadêmica elevada ou de especialista. Podemos conferir exemplos de solicitações do Balcão de Informações nos Anexos 6, 7 e 8

Os resultados da pesquisa a respeito do perfil de usuários e do tipo de assunto recorrente foram apresentados por Negrão, Santiago e Páscoa (1981) durante o "1º Congresso Latino Americano de Biblioteconomia e Documentação", realizado em 1980, em Salvador, na Bahia. O documento informa que se trata de uma amostragem de um recorte breve de tempo com início em dezembro de 1978 e término em agosto de 1979. Segundo as autoras, foi a partir dos resultados dessa pesquisa que foi possível lapidar o acervo, orientando a equipe em busca de novas fontes de informação, e aperfeiçoar o registro e armazenamento das

informações. Porém estes dados não foram suficientes para detectar os pontos fortes e fracos, tanto do acervo, quanto do catálogo.

De tal modo que começou, em setembro de 1979 uma nova etapa de implantação do serviço. Esta etapa seguiu até março de 1980, quando foram desenvolvidos novos instrumentos para a coleta de dados, denominados agora de "impresso 1A" e "impresso 2A", visualizados nos Anexos 9 e 10.

Cabe observar que, em termos de instrumento de coleta de dados o que difere os novos impressos dos anteriores é a inclusão dos campos "Acervo", "Recurso Informacional" e "Recurso Externo". É provável que estes campos tenham sido incluídos com o intuito de precisar quais os recursos informacionais seriam necessários para atender o público.

Quanto à tipologia de usuários, nesta segunda etapa, conforme pode ser visto no Anexo 11, eles continuam sendo divididos em dois grupos principais - os que procuram o serviço para questões pessoais e os que o utilizam para questões profissionais ou corporativas - no entanto, é eliminada a subdivisão "Faculdades/Escolas", provavelmente pelo baixo índice de frequência deste segmento. As escolas, então passam a integrar o subgrupo "Associações/Fundações/Escolas".

Também foi inserido como usuário o segmento "Meios de Comunicação", pois outros veículos comunicativos, há exemplo da Rádio Jovem Pan, passaram a utilizarem o Balcão de informações como fonte para notícias e serviços à população.

É possível inferir que a Rádio Jovem Pan continuou merecendo destaque, devido à parceria estabelecida desde o início do projeto, mesmo com a diminuição de atendimentos através dela, já que uma boa parte do público passou a acessar

diretamente a BMA para sanar suas dúvidas. Mesmo assim, o Balcão de Informações permaneceu sendo destaque no programa "Show da Manhã" e colaborando com outras atrações da emissora que, em troca, divulgava a programação cultural e outros serviços da BMA, como anunciar documentos perdidos na biblioteca e em suas imediações.

Ao analisar os tipos de questões que surgiam, é possível perceber que as questões fatuais representavam mais da metade das questões levantadas pelo público e que as questões referentes à utilidade pública – como podemos ver no anexo 12 - configuraram com mais expressão do que na 1^o etapa do serviço: na primeira etapa, foram 44; já, na segunda, foram 126 questões de utilidade pública. Este aumento significativo mostra a ampliação da abrangência da biblioteca como um espaço de informação e utilidade pública.

Outro dado positivo obtido nesta segunda etapa da implantação do Balcão de Informações é a constatação de que 99,3 % das questões formuladas pelo público obtiveram resposta. Com base nestes números, os profissionais do Balcão de Informações concluíram que:

a biblioteca deixou de ser procurada principalmente em função do seu acervo, passando a ser reconhecida como fonte de informação (factual 55,9%, assunto 16,6, totalizando 72,5 %), cumprindo sua tarefa de formar o hábito de utilização da informação através de um uso vivo e ativo de seu acervo (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1981).

Esta constatação motivou a equipe a continuar com seus estudos, divididos, novamente, em duas etapas: de abril de 1980 a março de 1981, e de abril de 1981 a março de 1982.

Se compararmos a média mensal de atendimento destes períodos com anteriores, podemos visualizar o apelo crescente do serviço junto à população:

Quadro 2. Média mensal de atendimentos, de dezembro de 1978 a março de 1982.

Períodos	Média Mensal
Dez/78 a ago/79 (9 Meses)	104
Set/79 a mar/80 (7 meses)	189
Abr/80 a mar/81 (12 meses)	520
Abr/81 a mar/82 (12 meses)	733

Fonte: (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1982).

É explícito o êxito do Balcão de Informações, mostrando que o acesso à informação não é importante apenas para uma pequena parcela da população e, sim, algo essencial na vida de todos, um instrumento para melhor qualidade de vida e que deve ser encarada pela administração como um bem de utilidade pública:

O trabalho desenvolvido nestes meses demonstra que o Balcão de Informações já foi aceito pela comunidade como mais uma fonte de informação a ser usada de maneira prática e simples, seja para elevar o nível profissional e cultural do usuário, resolver problemas domésticos, de documentação, ou, simplesmente, buscar a informação e assimilá-la para satisfação pessoal (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1982).

Com esta convicção, os profissionais do Serviço de Referência e Informação da BMA continuaram trabalhando durante os anos seguintes, sempre visando atender às necessidades informacionais da população para resolver seus problemas cotidianos ou, simplesmente, manter-se "bem-informado".

O atendimento, de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas, era realizado pelos funcionários da Seção de Referência e Informação, entre eles, bibliotecários, pesquisadores culturais, escriturários e estagiários em biblioteconomia. Para acomodar estes funcionários e o público, o Balcão de Informações dispunha de um mobiliário simples e poucos equipamentos:

- um balcão de madeira de forma arredondada contendo 8 gavetas para a guarda das fichas e 2 armários laterais com

prateleiras para o acervo mais utilizado como folhetos, almanaques, guias da cidade, etc;

- um armário para a guarda de material menos utilizado, como pasta de folhetos, cópia de levantamento bibliográficos, formulários de uso do balcão, etc.
- dois aparelhos telefônicos, sendo um com linha direta e outro PBX;
- um quadro de cortiça onde são afixados os endereços mais solicitados, programação cultural da biblioteca, avisos, etc. (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1982).

Vamos, daqui por diante, reconstruir a trajetória do Balcão de Informações, da sua transformação em “Serviço de Informação ao Cidadão” (SIC) até chegarmos à sua desativação em 2006. O relato seguirá a ordem cronológica, a partir de documentos administrativos, sujeito a lacunas por ausência ou inconsistência de material adequado para consulta.

5.3 A DÉCADA DE 1980: A CONSOLIDAÇÃO DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES

Na década de 1980 o Balcão de Informações já estava consolidado, o que levou à instalação do Balcão de Informações II, que tinha por objetivo auxiliar os usuários - no saguão da biblioteca, junto aos terminais de consulta - na utilização dos recursos da BMA e outras necessidades informacionais, estando ligado ao Balcão de Informações por intermédio de telefone.

Para administrar estes espaços foram designadas três funcionárias para prestar um serviço contínuo, das 8 às 18 horas, e mais duas que intercalavam suas funções no Balcão com o atendimento na Seção de Referência. Também era contínuo o suporte dado por outros bibliotecários e pesquisadores pertencentes à Seção de Referência, quando solicitado.

Embora pudesse utilizar todo acervo da biblioteca, o Balcão de Informações constituiu ao longo dos anos, o seu acervo próprio, organizado por pastas que continham:

- listagens: enumeradas sequencialmente, são equivalentes a um catálogo complementar, indicando os assuntos existentes em outras pastas;
- material sobre assuntos específicos: formadas por folhetos explicativos, eram enumeradas com um algarismo acompanhado da letra A;
- material sobre assuntos diversos: numericamente ordenadas, seus algarismos eram acompanhados da letra B.

Assim, a recuperação da informação podia ser obtida através do catálogo e acervo do próprio Balcão de Informações, além do acervo geral e catálogo de autor/título/assunto da BMA e da parceria com outros órgãos, como empresas e instituições de ensino. Podemos ver exemplos dos órgãos mais acessados pelo Balcão de Informações nos anexos 13 e 14.

Para reunir os dados e formar o seu repertório de informações, o Balcão de Informações registrava em fichas as informações mais solicitadas, como endereços, programação cultural e cursos de formação oferecidos pela prefeitura. Estas informações eram encontradas em jornais, revistas e folhetos informativos, obtidos através de doações de órgãos oficiais e de empresas particulares, compra de publicações comerciais, recortes de jornais enviados pela Hemeroteca e da cooperação dos funcionários do serviço. Temos o registro das obras consideradas essenciais no Balcão de Informações nos anexos 15 e 16.

Estas publicações eram analisadas e, após minuciosa seleção, indexadas. Segundo Negrão, Santiago e Páscoa (1982), o registro de dados era feito em dois tipos de instrumentos, denominados a época de fichas e diferenciados pela cor⁶:

- fichas brancas: continham a informação propriamente dita, podendo conter nome da entidade ou pessoa, endereço e telefone.
- ficha rosa: registravam as fontes de informação como folhetos, recortes de jornal, e os dados para a sua recuperação, com o número correspondente à pasta onde era armazenado.

Toda pesquisa realizada era utilizada para alimentar o catálogo do Balcão de Informações e além das fichas com informações e das fichas com as fontes, o Balcão também armazenava os impressos "soltos", tais como folhetos, panfletos e recortes de jornais.

Além destes havia a literatura básica de referência que ficava armazenada em um móvel próprio, enquanto obras de menor acesso, mas relevantes para o serviço, ficavam em armários próximos do Balcão (NEGRÃO; SANTIAGO; PÁSCOA, 1982).

Contando com os já citados recursos humanos e materiais, o Balcão de Informações iniciou, em 1982, a reorganização do seu acervo visando a melhoria no atendimento, contemplando as seguintes atividades:

⁶ Infelizmente, dentre os documentos pesquisados, não foi possível identificar nenhuma destas fichas, sendo que as informações sobre esses instrumentos foram coletadas no trabalho "Biblioteca Pública e Informação: análise preliminar na Biblioteca Mário de Andrade".

- organização de uma pasta com a programação cultural de instituições como Centro Cultural São Paulo (CCSP), Museu de Arte de São Paulo (MASP) e a própria BMA;
- organização de uma pasta sobre cursos e concursos;
- atualização do fichário de endereços e informações;
- enumeração, identificação e catalogação dos livros do Balcão;
- análise dos livros em relação ao seu conteúdo visando alimentar o fichário.

Este trabalho artesanal conquistou a confiança do público, resultando em mais de 9000 atendimentos, sendo que a maioria absoluta, mais de 8000, foi via telefone (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1983). Outras atividades executadas pelo Balcão de Informações para qualificar o serviço incluíam:

- indexação de informações através da leitura de jornais e revistas, folhetos e videotextos;
- atualização das informações contidas no fichário;
- atualização das obras de referência existentes no acervo;
- normalização do registro das informações;
- estatísticas de consultas e serviços;
- supervisão do funcionamento do Balcão II;
- verificação de obras para empréstimo interbibliotecas;
- levantamentos bibliográficos.

Todos estes procedimentos visavam atender o público, cujas pesquisas solicitadas eram heterogêneas e abrangentes. A elaboração do “Perfil poético de Jânio Quadros” (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1987), uma pesquisa sobre

ferrovias, solicitada via telefone (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1978) ou, sobre São Pedro, encaminhada pela rádio Jovem Pan (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1979), são alguns dos exemplos de pesquisas que resultaram em material permanente de pesquisa, cujas capas podem ser vistas nos Anexos 17, 18 e 19. Na solicitação de uma pesquisa sobre "Santo Antônio", por exemplo, é possível verificar o preenchimento de uma ficha de atendimento onde constam as fontes que foram utilizadas neste atendimento, registrado no anexo 20. O que podemos intuir nestas solicitações é que os requerentes são pessoas que buscam informações fora do âmbito escolar, ou seja, é um público que se forma além dos grupos já habituais de uma biblioteca, como pesquisadores e estudantes.

Para termos uma ideia de como a informação se “transforma” em uma pesquisa como as citadas acima, basta olharmos as tarefas executadas pelo Encarregado do Setor do Balcão de Informações:

- Controle e manutenção do arquivo de informações referenciais da cidade de São Paulo;
- Atualização das informações através da leitura diária de periódicos (jornais e revistas) e de contatos com as instituições;
- Indexação de revistas e periódicos com o objetivo de atender leitores e bibliotecários;
- Elaboração e atualização de pastas contendo informação sobre: economia, estrutura de governo, assuntos de interesse do Setor e da Seção;
- Atendimento e orientação dos leitores através de telefone, carta ou pessoalmente, encaminhando quando necessário a outras instituições afins;

- Administração dos equipamentos (videotexto, telefones), materiais de consumo e materiais permanentes;
- Atualização do acervo através de sugestões para compra e contatos para recebimento de doações;
- Permanente atualização do fichário/arquivo balcão.

Mais um exemplo do trabalho do Balcão de Informações é a iniciativa, em 1986, dos bibliotecários do Serviço de Referência e informação, José Eduardo Soares de Castro e Jovelino José Duarte, que elaboraram um guia de orientação à pesquisa nos Diários Oficiais, pois "a pesquisa em Diário Oficial requer do pesquisador conhecimento sobre a composição da administração pública Federal, Estadual ou Municipal" (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1986).

A ideia principal do guia era facilitar o acesso do cidadão à informação, "a ponto de ao ser inquerido sobre a publicação de qualquer ato, o mesmo não precisará ficar pesquisando página por página, mas irá ao Diário Oficial desejado e no ponto certo" (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1986).

Em 1989 é elaborado o "Projeto Sistema de Informação para o Cidadão", sob a responsabilidade de um grupo de bibliotecárias da Secretaria Municipal de Cultura coordenadas por May Brooking Negrão e Vera Lúcia Toikarim, em 1989, conforme pode ser visualizado no anexo 21.

A partir da constatação de que uma grande parte da população não tinha acesso à informação, o grupo identificou diversos fatores que dificultavam este acesso:

- inabilidade quanto ao uso das informações disponíveis motivada pela falta de formação educacional e cultural;

- falta de consciência do valor da informação como recurso para melhoria das condições sociais;
- falta de tempo para buscar a informação que nem sempre está disponível em locais próximos à residência do cidadão. São agravantes deste fator a extensão da cidade e o baixo poder aquisitivo da população que impede sua locomoção para buscar informação;
- dispersão das informações existentes e falta de uma coordenação entre os serviços de várias áreas;
- impossibilidade de utilização das informações existentes face à complexidade de sua apresentação;
- sobrecarga de informação, principalmente a veiculada pelos meios de comunicação de massa (NEGRAO, 1989).

Já naquela época, era possível ver alguns dos problemas que, até hoje, são empecilhos durante o processo de busca e compreensão da informação, como o grande volume de informações para um público com grandes dificuldades cognitivas e sociais para tirar delas um insumo para seus propósitos. As profissionais envolvidas neste projeto acreditavam que tornar possível o acesso e a apreensão da informação permitiria a estas pessoas participarem politicamente da vida em sociedade, saindo de uma condição marginal para uma condição cidadã.

Desse modo, ao redigir este projeto, cujo objetivo é disponibilizar informações de interesse à população, permitindo que esta pudesse exercer plenamente o exercício da cidadania, vemos a intenção destas profissionais em:

- ampliar e sistematizar os serviços de informação para a comunidade existentes nas bibliotecas públicas do município, de modo a atingir aquelas pessoas na comunidade local que tem acesso limitado às fontes que podem auxiliar na solução dos problemas do dia a dia.
- centralizar as informações coletadas nas bibliotecas centrais e dos bairros, através de uma base de dados que possibilite o compartilhamento e o intercâmbio de todas as informações de utilidade pública e fatuais existentes no sistema de bibliotecas públicas.
- descentralizar o fornecimento de informação, facilitando o acesso imediato à mesma pelas comunidades locais através de uma rede informatizada.

- assegurar a utilização máxima dos recursos informacionais existentes nas bibliotecas públicas em outros sistemas de informação, possibilitando a consulta por carta, telefone ou pessoalmente.
- incentivar a utilização do sistema, caracterizando para a população a biblioteca como centro de informação (NEGRAO, 1989).

Tendo em vista essas premissas, nada mais natural que houvesse o desejo de aprimorar o Balcão de Informações que se configurava, desde 1979, como um serviço de informação ao grande público, solucionando em parte o problema do acesso geográfico, pois utilizava o telefone como maior canal de comunicação. À época, o Balcão de Informações cumpria o que hoje a Lei de Acesso à Informação determina mas, ao invés da informação disponível em ambiente digital, utilizava o telefone para diminuir a distância entre a informação e a comunidade, como podemos constatar no cartaz do Anexo 22. A dinâmica do atendimento por telefone consistia em responder as questões o mais rápido possível; no caso da necessidade de uma pesquisa mais abrangente, os dados do usuário eram anotados para que o Balcão pudesse retornar com o resultado da pesquisa.

Todavia, mesmo com os bons números de atendimento - em 1988, por exemplo, o serviço atendeu 6.876 usuários que efetuaram 8.805 pesquisas - a falta de recursos fez com que o serviço deixasse de ser divulgado, pois não havia meios de atender um número maior de solicitações do que as já existentes. Isto acarretou, de certo modo, uma elitização no atendimento, que era solicitado apenas por usuários já habituados a frequentar a BMA. Concomitantemente, as bibliotecas de bairro e a do Centro Cultural São Paulo também eram acessadas para fornecer

informações de utilidade pública, como horário e trajetos do transporte público, localização de logradouros e serviços públicos:

Embora carecendo de estrutura operacional adequada, os serviços muitas vezes incipientes, não deixam de prestar seu apoio à população valendo-se de alguns cadastros internos mas, principalmente, do Balcão de Informações da Biblioteca Mário de Andrade, onde está localizado o maior acervo de publicações da cidade (NEGRAO, 1989).

É importante ressaltar que o projeto “Sistema de Informação para o Cidadão”, já na década de 1980, ambicionava para as bibliotecas públicas um papel proeminente na democratização da informação, antecipando a premissa da Lei nº12.527, de amplo acesso à informação.

5.4 A DÉCADA DE 1990: UM NOVO OLHAR SOBRE O PAPEL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

A chegada de Luiza Erundina à prefeitura de São Paulo⁷ representou mudanças na política brasileira: além de ser a primeira mulher a chefiar a maior cidade da América Latina, ela foi a primeira candidata do Partido dos Trabalhadores (PT) a governar a cidade de São Paulo. Entre os vários intelectuais que trabalharam em sua gestão - como Paulo Freire e Mário Sergio Cortella que atuaram na pasta da Educação – figura, com destaque, o nome da professora e filósofa Marilena Chauí.

À frente da Secretaria Municipal de Cultura, Marilena Chauí, juntamente com sua equipe, contribuiu para a revitalização da biblioteca pública, resultando na

⁷ Mandato de 1989 – 1992.

criação ou renovação de vários programas como “Ônibus Biblioteca”, “Caixas-Estante” e a “Hora do Conto” (SEPÚLVEDA, 1997, p. 54).

Ao assumir a Secretaria de Cultura, as bibliotecas públicas municipais estavam em mau estado de conservação e sofriam com a falta de recursos, problemas que também atingiam a BMA. Assim, para

tornar as bibliotecas um lugar digno tanto para a população como para os funcionários, as diretrizes foram alicerçadas em três pontos: atualização do acervo, reformas estruturais dos prédios e reequipagem material e aprimoramento do quadro funcional (SEPÚLVEDA, 1997, p. 53).

Desse modo, conforme o relatório anual de 1990, ocorreu a instalação - sem muito êxito - do "equipamento de microcomputação" que, no decorrer do ano apresentou inúmeros problemas técnicos. Enquanto isso, as bibliotecárias do serviço participaram dos cursos "DBASE III⁸" e "SUPERCALC IV⁹", oferecidos pela PRODAM¹⁰. Embora as funcionárias tenham sido cedidas para o treinamento, o problema de insuficiência no quadro funcional era latente, prejudicando os serviços internos, pois a prioridade era o atendimento ao público, nem que para isso outras atividades tivessem que ser postergadas.

A necessidade latente de colaboração entre as várias instâncias da administração municipal foi arraigada com um novo projeto denominado "Sistema de Informações ao Cidadão", elaborado em 1991 pela “Coordenadoria de Informações”, da Secretaria Municipal de Planejamento do Município de São Paulo (SMP/SP). À época foram realizadas reuniões periódicas e discussões entre a BMA e a PRODAM para a escolha de equipamentos e programas computacionais que pudessem ser

⁸ Sistema de gerenciamento de Banco de Dados.

⁹ Software de Planilhas eletrônicas.

¹⁰ “Companhia de Processamento de Dados de São Paulo” é, atualmente, uma empresa de economia mista, intitulada como “Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do município de São Paulo”.

utilizados nesta nova empreitada. Embora praticamente homônimos e tratem do acesso à informação na cidade de São Paulo, este era um novo projeto, que se diferenciava do projeto elaborado em 1989 pelas bibliotecárias da Secretaria Municipal de Cultura (SMC) pelo fato de prever uma rede informatizada de acesso à informação entre todos os órgãos públicos do governo municipal, entre eles, as bibliotecas públicas.

O Sistema de Informações ao Cidadão da Coordenadoria de Informações da SMP/SP tinha por objetivo disponibilizar informações de interesse público, tornando possível aperfeiçoar a interação entre o cidadão e a administração pública, como podemos constatar no anexo 23. Este serviço seria constituído por dados e informações enviados pelas diversas secretarias, órgãos públicos e até empresas do município que alimentariam os bancos de dados e arquivos do Sistema (SÃO PAULO, 1991). Esta foi outra iniciativa do governo municipal de São Paulo que já previa o cumprimento da Lei de Acesso à Informação sancionada em 2011 mas, com base no conjunto de documentos analisados, não foi possível confirmar se essa proposta foi efetivada ou se teve continuidade em outras gestões.

A importância do Balcão de Informações para o Sistema de Informações ao Cidadão pode ser visualizado quando, a então bibliotecária chefe da Seção de Referência e Informação, Maria Antônia Gaviolli, remete documento oficial solicitando a relação de escolas do município de São Paulo, tendo em vista que esta listagem já havia sido processada no terminal da administração pública da cidade. Como se trata de duas instâncias - de um lado, biblioteca pública, atrelada à Secretaria de Cultura; do outro, escolas municipais, incumbência da Secretaria de Educação - o acesso à informação depende do cumprimento de uma série de

protocolos e regras. Podemos observar uma série de documentos administrativos despachados com o intuito de disponibilizar a informação dentro da BMA e constatar que para que isto ocorresse, era necessário empenho e colaboração entre os administradores públicos, como ficou registrado nos Anexos 24, 25, 26 e 27.

Em 1991 é proposta a automatização do Balcão de Informações, como constatado no anexo 28. Originalmente ligado ao projeto SIC da Coordenadoria de Informações do Município, a iniciativa de automatizar o Balcão visava o aperfeiçoamento e controle das informações existentes, tornando possível acessar as listagens do serviço durante todo o horário da BMA, bem como permitir a verificação da necessidade de se atualizar registros antigos a partir da visualização de sua data de inspeção no sistema.

Apesar da BMA ter iniciado o processo de automação de seu acervo na década de 1980 com o software DOBIS/LIBIS (SALGADO, 2008), com base nos documentos analisados constatamos que somente nesta década (1990) iniciaram-se as tentativas para automatizar o Balcão de Informações, como podemos observar no anexo 29, onde vemos a preocupação em tornar possível a troca de dados entre o Balcão e órgãos externos de documentação.

Com o andamento do projeto Sistema de Informações ao Cidadão/SMP/SP em curso e a eminência de que todas as secretarias e órgãos municipais trabalhassem em rede, houve a preocupação de que a estrutura montada atendesse as necessidades dos usuários do Balcão de Informações da BMA. Esta preocupação está explícita em carta endereçada à Coordenadoria do projeto e na análise da estrutura oferecida, especificando os motivos que faziam necessário uma estrutura própria para o serviço, podendo ser visualizados nos anexos 30, 31, 32, 33 e 34.

Podemos concluir a partir destes anexos que o sistema proposto não foi aceito por não se adequar as necessidades de organização e recuperação de informação do Balcão.

Assim, os procedimentos necessários para a automatização do Balcão de Informações foi a criação de um arquivo em formato DBASE III Plus, a inserção e atualização dos dados pelos bibliotecários da seção e a impressão de relatórios quando necessário. Quatro funcionários foram os responsáveis por inserirem e corrigirem os dados, o que levou a atingirem o montante, à época, de 4.550 registros.

Em 1991, a preocupação da Seção de Referência e Informação com a melhoria do atendimento é latente, culminando com a criação de um cargo de supervisão e planos para a informatização do Balcão prevendo, pelo menos, um microcomputador com acesso a internet. Neste ano, os funcionários dessa Seção – da qual o Balcão de Informações fazia parte - realizaram varias reuniões para discutir e refletir sobre as atividades executadas e novas práticas que pudessem ser incorporadas ao seu rol de ações. Dessas reuniões nasceu a ideia de um seminário interno para discutir como seria possível mudar práticas ineficazes na Seção de Referência e Informação e refletir sobre sua atuação através de três textos: "Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do Serviço de Referência e Informação nas Bibliotecas Brasileiras", de Nice M. de Figueiredo; "A importância do ato de ler", de Paulo Freire; "Literatura e leitura: criação é fruição da linguagem", de Maria Helena Martins. Esta é apenas uma, das várias iniciativas para qualificar os profissionais e, conseqüentemente, aprimorar os serviços prestados à população.

Em 1992 a BMA ficou fechada, sem atendimento ao público, de janeiro a setembro, em razão de uma grande reforma em suas instalações físicas, fazendo com que a grande maioria dos funcionários fosse remanejada para outros órgãos. No entanto, mesmo com a BMA fechada, o Balcão de Informações continuou suas atividades, orientando o público por telefone sobre o fechamento da biblioteca e executando atividades de rotina como a atualização das informações através da leitura e indexação de periódicos, gerenciamento do arquivo de informações no micro, atualização dos registros via telefone e criação de novos arquivos para as informações econômicas e listagens (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1992).

Estas tarefas foram executadas por três bibliotecários, sendo que dois deles – assim como o microcomputador do Balcão de Informações - foram remanejados para o 7º andar da Secretaria Municipal de Cultura (SMC), onde trabalharam no capítulo sobre cultura do "Guia de Serviços Públicos da Prefeitura Municipal de São Paulo".

Quando a BMA reabre para o público, o Balcão de Informações é transformado no "Serviço de Informações ao Cidadão" (SIC) oferecido pela Seção de Referência e Informação da BMA. Com a nova denominação, o seu arquivo foi revisto, atualizado e reestruturado, os registros duplicados foram excluídos e foram também criados novos arquivos auxiliares. Além disso, foi colocada em fase de teste a estatística detalhada do serviço, visando "o desenvolvimento de políticas de atendimento e o direcionamento dos recursos informacionais internos e externos" (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1992). Este novo modo de registro estatístico deu maior visibilidade a frequência de usuários, porém, percebemos também que

está mudança fez com que os dados numéricos se sobressaíam a outros aspectos do serviço.

Podemos visualizar com mais clareza, nesse novo modelo de relatório, a estatística referente ao "Valor Real da Pesquisa" (VRP). Embora ele seja verificado internamente desde a década de 1980 - como podemos ver no anexo 35 - não fazia parte dos relatórios estatísticos. O (VRP) consiste na medição do grau de dificuldade da pesquisa executada: conforme a quantidade de fontes consultadas, maior a complexidade da pesquisa, de uma escala que vai de 1 a 6 documentos consultados por questão atendida. É possível ver a estatística detalhada do SIC que começa a ser utilizada na década de 1990 e perdura até a década seguinte no anexo 36. É importante salientar que os relatórios estatísticos eram realizados mensalmente e o relatório estatístico anual segue a mesma estrutura utilizada no mensal.

Mesmo sem divulgação e com apenas uma linha telefônica disponível (cujo número sofreu alterações ao longo do serviço), houve números significativos de consulta no ano de 1992: foram 1.474 solicitações por telefone; 266 pesquisadores autorizados a entrar no espaço e 15 cartas direcionadas ao serviço, totalizando 1.755 atendimentos.

Durante o ano de 1993, o SIC contou com duas bibliotecárias para atender usuários por telefone, carta e pessoalmente, sendo que:

as pesquisas giraram em torno de autor/título/assunto e dependendo do momento histórico da nação (no caso, o plebiscito) e da economia do país, tiveram ênfase para os indicadores econômicos. Demos informações sobre a BMA (dependências e circulante) e muitas pesquisas sobre orientações de utilidade pública, de um modo geral (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1993b).

Neste ano, o serviço contabilizou 10.936 usuários resultando em 12.428 pesquisas, sendo que o telefone era o principal canal de comunicação, utilizado por 7.133 usuários, enquanto o uso de correio eletrônico foi visualizado em apenas três ocorrências. É importante dizer que o correio eletrônico surgiu antes da internet, permitindo a comunicação escrita de modo *off-line* entre usuários, através de programa especializado para computadores em rede (REDE NACIONAL DE PESQUISA, 1997, p. 73).

Em 1994 a BMA contabilizou 244.030 usuários, sendo que destes, 107.745 foram atendidos pelo Setor de Referência e Informação. Coube ao SIC atender 11.856 pessoas que recorreram à biblioteca, porém, o grande contingente de solicitações chegou por meio do telefone, 8.904. É notável que, neste período, há registro de quatro solicitações de informações por meio eletrônico, assim como a utilização do microcomputador para a consulta a índices econômicos e arquivos do SIC (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1994),

No ano de 1995, a BMA recebeu 233.969 usuários, e o SIC foi acionado por 10.824 pessoas, sendo que na maioria das vezes por telefone (7.380 atendimentos), gerando 14.276 pesquisas. Esses dados mostram uma leve diminuição do número de usuários que utilizaram o Serviço, em relação ao ano anterior.

As atividades desenvolvidas pelo SIC eram executadas por duas bibliotecárias, que tinham por atribuição entre outras coisas, atualizar as pastas de índices econômicos, de endereços e telefones das entidades indexadas, indexação de novos folhetos e também vários levantamentos bibliográficos solicitados por carta. É possível conferir a produção no ano de 1995 no quadro abaixo:

Quadro 3. Serviço de Informação ao Cidadão – Atividades executadas em 1995

ATIVIDADE EXECUTADAS	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS
Artigos indexados	41
Folhetos indexados	100
Atualização do SIC (fichas geradas)	706
Entidades indexadas	120
Etiquetas refeitas	812
Baixa de fichas	80
Revisão de pastas de sumários	-
Pesquisas para elaboração do calendário para programação de eventos	-
Análise de obras de referência para elaboração de um guia	-
Leitura de estante	-

Fonte: Biblioteca Mário de Andrade (1995).

Em 1995, uma das mais relevantes iniciativas da Seção de Referência e Informação foi, certamente, a elaboração da publicação da "Análise de Obras de Referência da Biblioteca Mário de Andrade". Sob a coordenação de Vera Lúcia Pinheiro da Silva e editoração de Terezinha de Jesus Maróttá, ele foi elaborado pelas bibliotecárias Maria Emília da Silva Salles, Suely de Oliveira, Ilza Maria Vogado e Lígia Tamiko Ida, tendo "como objetivo facilitar o trabalho dos bibliotecários na busca das informações para atender os usuários de uma forma mais rápida e eficaz". (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1995b). O resultado foi um guia sucinto, com as principais características de 100 obras divididas por classes (000 a 900) e, que em seu final, apresenta um índice geral de autores e títulos, que se configurou em mais um instrumento de trabalho para o SIC.

Em 1996, foram executadas atividades de rotina, como a "atualização das pastas de indicadores econômicos, leitura diária de 02 jornais para indexação e atualização de endereço e telefones das entidades, indexação de novos folhetos,

estatística diária, relatório mensal e vários levantamentos bibliográficos solicitados por carta" (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1996).

Neste ano, o SIC teve, em média, de 80 a 100 pesquisas realizadas por dia, para atender solicitações do Brasil inteiro e até de outros países com apenas dois funcionários. Para facilitar este processo foi solicitado mais um microcomputador e um aparelho de fax, visando "agilizar e automatizar nossos trabalhos diários, facilitando a indexação de dados, agilizando as respostas aos leitores e qualificando ainda mais nosso trabalho que é de vital importância para o cidadão" (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 1996).

Em toda a documentação é recorrente as solicitações de aquisição de computadores, aparelho de fax entre outros equipamentos para qualificar o serviço e acompanhar o desenvolvimento tecnológico em processo no país e no mundo. Todavia, entendemos, com base nos documentos analisados, que estas solicitações não foram atendidas e as pesquisas eram realizadas, majoritariamente, com base em documentos impressos.

No total, em 1996 foram atendidos 10.322 usuários, resultando em 15.957 pesquisas, cuja maioria solicitava informações de utilidade pública (8.290), resultando no "Valor Real de Pesquisa" (VRP) de 17.823, em um universo onde o número total de usuários que passaram pela BMA foi de 203.387 pessoas. Uma leve queda no número de usuários pode ser observada em relação ao ano anterior, mas permanecendo no patamar de 10.000 pessoas atendidas anualmente.

Em 1997, por meio dos relatórios, é possível verificar o empenho dos profissionais da Seção de Referência e Informação em obter não somente um maior número de informações para o SIC, mas mantê-lo atualizado, realizando uma ampla

cobertura de assuntos e recorrendo a organizações internas e externas à administração pública do município de São Paulo. São adquiridos itens relevantes para o acervo, sejam publicações regulares, de ampla circulação ou, publicações oficiais, como o "Livro da Cidade de São Paulo" e, até mesmo, publicações corporativas, como "Dicas de Brasília 97". Podemos ver a solicitação destas obras nos Anexos 37 e 38 e a solicitação de informações a outras instituições nos Anexos 39 e 40.

Durante este ano, apenas duas funcionárias fixas, uma bibliotecária e uma agente administrativa, atuaram no setor, com o auxílio eventual de uma auxiliar de biblioteca e uma estagiária em Biblioteconomia. As atividades executadas foram, então, apenas de rotina, dificultadas mais ainda pela falta de infra-estrutura.

Mesmo com tantas dificuldades, em 1997, 11. 659 usuários utilizaram o serviço, em um universo de 233. 879 pessoas que comparecem à BMA no mesmo período. Estes 11.659 usuários geraram 18.084 pesquisas, resultando em um VRP de 20.124. Assim, os números de atendimento mostram um leve acréscimo de público: 11. 659 usuários, em 1997, contra os 10.322 usuários em 1996. Vemos, então, a recuperação do SIC após uma leve queda em 1996.

Em 1998, passados 20 anos de sua abertura, o SIC funcionou com apenas dois funcionários fixos para atender os leitores pessoalmente, carta ou telefone; atualizar as pastas de indicadores econômicos e o catálogo de entidades; indexar e revisar as pastas de folhetos. Vale dizer que durante este período a Seção de Referência e Informação tinha em seu quadro apenas 11 funcionários, sendo 5 bibliotecários, para cobrir, além do SIC, a Seção de Referência, gerando dificuldades

no atendimento que se intensificavam em caso de ausências dos servidores, tais como férias, abonos e licenças médicas.

Assim, as únicas atividades executadas foram as de rotina, como a atualização das pastas de indicadores econômicos e das informações sobre a administração pública nas três esferas.

Contudo, a inauguração do "Poupatempo"¹¹ e do "Serviço de Informação Jurídica ao Cidadão"¹² (SIJ), fez com o que o interesse pelo SIC fosse renovado, levando a visitas exploratórias para conhecer o seu funcionamento. Servindo como exemplo para este tipo de Serviço, até então uma novidade na administração pública no Brasil, o SIC viu que era mais do que premente a sua informatização para o melhor atendimento do público.

Neste ano, 1998, o número de usuários do SIC foram de 10.620, sendo que a maioria por intermédio de telefone (7.121), originando 19.942 pesquisas, cuja soma total de VRP é 21.504. O número de atendimentos volta a diminuir e o SIC volta à casa dos 10.000 pessoas atendidas ao ano.

Apesar das dificuldades, a BMA valorizava o trabalho em equipe e, neste mesmo ano, 1998, foi redigida a obra "Relações Humanas e o Trabalho: qualidade total", um guia elaborado pelos próprios funcionários da BMA (Anexo 41) e que pretendia estimular o trabalho coletivo, valorizando a integração das pessoas para oferecer um bom serviço à população. Desse modo, alguns dos tópicos deste guia são:

¹¹ Implantando em 1997, é um órgão do governo estadual de São Paulo o que reúne, em um único local, um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública.

¹² Atualmente, Sistema de Informações Jurídicas (Sijur), é uma base de dados que procura sistematizar todas as legislações federal, estadual e municipal, de interesse do Estado de São Paulo.

- Valorização do trabalho: o trabalho profissional seja qual for, é um meio pelo qual o ser humano se desenvolve, se aperfeiçoa e adquire qualidades que contribuem para a melhoria da qualidade de vida do indivíduo e da sociedade.
- As seis chaves do bom atendimento: competência, conhecimento, orgulho (postura profissional), aparência, cortesia e esforço extra.
- Valorização da pessoa humana: o homem é um ser social e por isto devemos respeitar a pessoa em sua integridade, com sua cultura, seus gostos, personalidade e princípios.
- Qualidade para um bom relacionamento: respeito, paciência, auto-domínio, bom humor, responsabilidade, gratidão, lealdade, reconhecer as limitações, saber pedir auxílio e amizade (VERA et al., 1998).

A preocupação em fazer com que os funcionários se relacionem bem com o colega de trabalho e com o cidadão que procura a sua ajuda, se conectando com todas as seções da BMA e com a população a qual atende, fica explícita neste registro, que termina com a seguinte pergunta: "Você conhece os colegas de outras Seções? (VERA et al., 1998).

Não identificamos indícios de que os projetos de acesso à informação das bibliotecárias da Secretaria Municipal de Cultura e da Coordenadoria de Informações da Secretaria Municipal de Planejamento foram implantados em sua totalidade. Novos registros sobre estas iniciativas não foram encontrados na totalidade dos documentos examinados. Acreditamos que a mudança de gestão, em 1993, a quem não encontramos nenhuma menção direta em documentos analisados, não foi favorável ao desenvolvimento destes projetos e o espírito inovador de seus

idealizadores não conseguiu se materializar devido à falta de recursos. Mesmo assim, o SIC permaneceu na ativa, conseguindo atravessar mais uma década.

5.5 A PRIMEIRA DÉCADA DO NOVO SÉCULO: NOVOS DESAFIOS

As primeiras tentativas de implementação da internet no Brasil foram na década de 1990 e o Brasil tinha urgência para que “A sociedade da Informação” fosse estabelecida no país. Assim, acreditava-se que:

Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços eqüitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica (TAKAHASHI, 2000, p. v).

Todavia, a cidade de São Paulo encontrava-se sem condições para que tais premissas se consolidassem em seu território. Após a saída de Luiza Erundina e sua equipe de gestores, entre eles Marilena Chauí na pasta da Cultura, os aparelhos culturais da cidade, entre eles as bibliotecas públicas, passaram por um período caótico, fruto do desinteresse do poder público que se traduzia em uma crônica falta de recursos. A gestão de Paulo Maluf e seu sucessor Celso Pitta foi um período conturbado na vida política da cidade de São Paulo, sendo marcada por escândalos de corrupção com grande prejuízo para os cofres públicos. Foram oito anos em que os recursos foram escassos, mas que não desmotivaram os funcionários da BMA por completo.

Em 2001, Marta Suplicy é a nova prefeita que, ao assumir a gestão, encontrou as áreas de cultura, esporte e lazer em estado precário. Sua administração é marcada por projetos de inclusão e fortalecimento da “periferia”, como a criação dos “Centros Educacionais Unificados” (CEUs) e o “Bilhete Único”. Sob esta nova gestão, a biblioteca pública passa a ser novamente discutida e ganha fôlego para tentar revitalizar os seus serviços.

Em 2002, 7.661 usuários foram atendidos pelo SIC, representando uma queda significativa em relação à década anterior, cuja última estatística analisada por nós, do ano de 1998, registra 10.620 pessoas atendidas ao ano.

Quadro 4. Serviço de Informação ao Cidadão – Forma de Solicitação

FORMA DE SOLICITAÇÃO	NÚMERO DE USUÁRIOS
Atendimento – Telefone	5.014
Atendimento – Pessoal	2.627
Atendimento – Carta	20
Correio Eletrônico	0
Total	7.661

Fonte: Biblioteca Mário de Andrade (2002)

Dessas questões, a maioria abordava orientações sobre utilidade pública (5.886), seguida por questões referentes à BMA (2.598), o que mostra que o serviço era efetivamente para elucidar problemas cotidianos do homem comum (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2002).

Em 2003, a Seção de Referência e Informação, devido à rotineira problemática de falta de pessoal não pode atualizar o catálogo de entidades do SIC. Neste ano, em que a BMA recebeu 173.258 leitores (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2003) o SIC contabilizou os seguintes números:

Quadro 5. Serviço de Informação ao Cidadão – Forma de Solicitação

FORMA DE SOLICITAÇÃO	NÚMERO DE USUÁRIOS
Atendimento – Telefone	4.081
Atendimento – Pessoal	2.524
Atendimento – Carta	03
Correio Eletrônico	02
Total	6.610

Fonte: Biblioteca Mario de Andrade (2003)

Na maioria das pesquisas as fontes utilizadas foram o do próprio serviço, respondendo, majoritariamente, a pesquisas sobre utilidade pública: 5.026 de um universo de 12.763 questões atendidas, resultando em um VRP de 14.690. Vemos, então, que o número de usuários continua a diminuir,

No Relatório Anual de 2004, vemos a diminuição de leitores na BMA (162.317 contra 173. 258 do ano anterior) e a persistência do problema de falta de funcionários, o que ocasionou o estancamento dos serviços internos em prol do atendimento. Em outubro deste ano, o SIC foi reaberto em uma nova sala, no andar térreo, onde ficava a sala de catálogos autor/título.

Neste ano, o SIC é acionado por 6.780 pessoas através, principalmente, de telefone (4.073) e vemos que as questões sobre a BMA (3.960) estavam alcançando o número de questões referentes à utilidade pública (4.792), ou seja, o SIC estava deixando de ser um serviço de informação social e se reduzindo a um suporte para a própria BMA.

A partir destes dados, acreditamos que o SIC passou a ser substituído por outros serviços e fontes de informação: seus usuários e a população passaram a se informar sobre questões da vida cotidiana e pública em outros órgãos e fontes especializados em informação, como o “Poupatempo” e periódicos eletrônicos. Nesta época já era possível visualizar o crescimento do uso da internet no país, mas

o SIC continuava sem suporte tecnológico adequado, trabalhando através de documentos em suporte físico e linha telefônica.

O ano de 2005 foi muito difícil para a Seção de Referência e Informação, havendo dificuldade no atendimento em diversos pontos da Seção e, segundo o relato da bibliotecária chefe do Serviço de Referência e Informação, Elvira Villani:

O SIC permaneceu fechado durante quase todo o ano e só atendemos algumas pesquisas mais urgentes que chegavam por telefone e pesquisas enviadas pelo Portal da Prefeitura que chegaram por e-mail. Porém não podemos deixar de agradecer a dedicação dos funcionários da referência e o auxílio de colegas de outras seções. Com a falta de funcionários não pudemos realizar outras atividades como o inventário do acervo e atualização do catálogo de entidades do SIC. Entretanto começamos a fazer a revisão das pastas de folhetos e continuamos o trabalho de montagem das novas pastas-sumários de livros didáticos (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2005)

Neste período, o acervo do SIC era composto majoritariamente de obras doadas, deixando transparecer o enfraquecimento do serviço perante a própria BMA e aos olhos do público, fato corroborado pela estatística: se compararmos os números de atendimento em 2005, com os apresentados em 1985, percebemos uma significativa queda:

Quadro 6. Serviço de Informação ao Cidadão – Forma de solicitação – Comparação entre os anos de 1985 e 2005

FORMA DE SOLICITAÇÃO	NÚMERO DE USUÁRIOS	NÚMERO DE USUÁRIOS
Atendimento	1985	2005
Telefone	10.115	1.651
Pessoal	4.197	1.442
Carta	117	0
Correio Eletrônico	0	16
VRP	0	5.868
Total	14.429	3.109

Fonte: Biblioteca Mário de Andrade (2005).

Além da diminuição de público - apenas 3.109 solicitações – outro fato significativo é a equiparação entre o número de questões sobre a BMA (1.795) e as orientações sobre a utilidade pública (1.859), evidenciando a descaracterização do serviço como polo irradiador de informações para a vida cotidiana. Os relatórios estatísticos de 1985 e 2005 podem ser vistos nos Anexos 42 e 43.

Esta redução no atendimento vinha sendo acompanhada - ou agravada - pela falta de recursos: em relatório que analisa as condições da Seção de Referência e Informação, vemos o SIC, cujo atendimento continuava das 9 às 17 horas, sofrendo com a falta de infraestrutura (sem equipamentos adequados e ainda sem acesso à internet) e de funcionários.

O encerramento do SIC nunca foi oficializado. Não encontramos em meio a documentação analisada menção à sua extinção. Segundo a bibliotecária Elvira Villani¹³, à época, bibliotecária-chefe do Serviço de Referência e Informação, os acontecimentos que levaram à extinção do serviço se iniciaram em outubro de 2004 quando o SIC mudou de sala e passou a funcionar ao lado da Sala de Leitura, no andar térreo, em um espaço onde, anteriormente, eram guardados catálogos de fichas referentes ao acervo da BMA. Neste mesmo ano, iniciaram-se as solicitações para que fosse instalado um ponto de acesso para a internet no SIC, algo que nunca se concretizou. Em 2005, os problemas referentes à insuficiência no quadro de funcionários se intensificaram, havendo falta de funcionários em vários pontos de atendimento. Como a prioridade da BMA era o atendimento presencial, a solução encontrada foi o fechamento temporário do SIC, cuja sala permaneceu fechada

¹³ VILLANI, E. **SIC da Mário de Andrade** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por luanaseveriano@yahoo.com.br em 09 jan 2014.

entre os anos de 2005 a 2007, período que continuou a realizar pesquisas de caráter emergencial que chegavam por telefone ou pelo portal eletrônico da prefeitura.

No período de dezembro de 2007 a outubro de 2010 a Biblioteca Mário de Andrade passou por uma grande reforma física que incluiu intervenções na estrutura do prédio, restauro do mobiliário, a desinfestação de livros, higienização e reorganização de todo o acervo. Em 2010, antes do término da reforma, ela reabre parcialmente, com o setor “Circulante” de “cara nova” e disponibilizando um acervo de mais de 42 mil volumes atualizado e um amplo horário de atendimento. Finalmente, em 25 de janeiro de 2011, a Biblioteca foi reinaugurada, tornando disponível ao público as coleções fixas (Artes, Coleção Geral, Mapoteca e Raros e Especiais), porém, sem seu serviço de informações, já que o SIC não foi reaberto. (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2014).

Acreditamos que as dificuldades em manter um número adequado de funcionários e a escassez de recursos tecnológicos, aliados ao avanço das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e as novas iniciativas do poder público para disseminar a informação, foram as causas mais proeminentes para o fechamento do Serviço de Informação ao Cidadão da Biblioteca Mário de Andrade. A importância do SIC para a promoção da informação no município de São Paulo, desde o final da década de 1970 com o Balcão de Informações, é ratificada ao relermos sua história e, em meio ao seu arquivo histórico, encontramos registros que ressaltam o pioneirismo e a qualidade do atendimento prestado, assim como os esforços de implantar um sistema de informação abrangente para o cidadão, como podemos ver nos Anexos 44, 45, 46, 47, 48 e 49.

O acesso à informação, como pudemos apurar ao conhecer a trajetória do SIC da Biblioteca Mário de Andrade, é um desafio que requer da biblioteca pública recursos e motivação. O desafio se torna maior pelas barreiras cognitivas e materiais que, grande parte da população que deve ser assistida por um serviço de informação à comunidade, ainda tem que transpor.

Mesmo com o novo olhar do poder público sobre a importância do acesso à informação para o desenvolvimento econômico e social e o avanço tecnológico que disponibiliza a informação de modo rápido, ainda existem pessoas e comunidades que não alcançadas por estas ações.

Assim, esperamos que surjam novas iniciativas como o Serviço de Informação ao Cidadão da Biblioteca Mário de Andrade, com o intuito de auxiliar estas pessoas a alcançarem os seus objetivos através da informação disponibilizada com rapidez, qualidade e gratuitamente.

O próximo capítulo tem por intuito incentivar as bibliotecas públicas a investirem em serviços de informação à comunidade, como instrumento de aproximação com o seu público e criando demandas dentro de um grupo em que muitos não sabem o que precisam em termos de informação.

6 RECOMENDAÇÕES PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

Vivemos um momento de reflexão sobre as funções das bibliotecas e, em especial, o papel da Biblioteca Pública. A instituição procura achar o seu “caminho”, se reestruturando para tentar assumir o protagonismo no que diz respeito ao acesso à informação, conhecimento e cultura dentro da sociedade da aprendizagem.

A sociedade da aprendizagem é uma superação do determinismo tecnológico, ou seja, da fé na bondade das tecnologias, em prol de um enfoque humanista e personalizado, preocupado com o indivíduo, cujo crescimento pessoal e coletivo deve ser estimulado. Para essa função de apoio à aprendizagem convergem as diversas facetas do conceito presentes na sociedade da aprendizagem, bem como um papel social, no qual a biblioteca estimula e favorece a participação de todos na gestão da coisa pública (TAMMARO, 2008, p.129).

Para isto, ela vem dialogando com outros tipos bibliotecas e instituições em busca de novos conteúdos, novos instrumentos, novas ideias, para a construção de uma estrutura que atenda aos anseios e necessidades das comunidades onde está inserida. Um modelo que não seja “descartável”, mas atemporal, permitindo que ela se adapte constantemente ou, pelo menos, mais facilmente, às mudanças.

Ao privilegiar o acesso à informação dentro de seu rol de serviços, a biblioteca pública se dinamiza, pois uma das características mais marcantes da informação é a velocidade em que ela se deteriora, forçando a instituição a estar sempre em movimento, em busca da informação atualizada e mais completa possível. A biblioteca ganha vida ao interagir com os diversos grupos que compõem a sociedade, podendo ser estabelecido vínculos mais profundos do que uma mera relação prestador de serviço – usuário. Defendemos neste trabalho que uma das

formas de manter este vínculo é o estabelecimento formal de um serviço de informação à comunidade, ancorado por uma rígida política de transparência e acesso à informação pública.

Para nós, um serviço de informação à comunidade tem que reunir, tratar, organizar, difundir e mediar a informação através de registros em diversos suportes, sendo necessário que recursos humanos, materiais e tecnológicos estejam dispostos harmonicamente para alcançar um objetivo uníssono: disponibilizar a informação de modo eficiente, rápido e barato ao maior número de pessoas.

No caso da Biblioteca Mário de Andrade (BMA) pudemos verificar que o seu serviço de informação à comunidade, denominado Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), teve início a partir de uma demanda externa, vinda de um programa de rádio e a BMA se esforçou ao máximo para atender a essa demanda. Sem dúvida é muito interessante quando um serviço é criado a partir de uma determinada demanda, no entanto, as bibliotecas não precisam esperar que por essa demanda, na verdade, como diz Milanesi (2002, p. 93), as bibliotecas públicas precisam se antecipar as demandas de informação.

Dentro desse contexto, como qualquer novo serviço a ser implementado, ao se implantar um sistema de informação à comunidade é recomendado que sejam utilizadas todas as ferramentas da administração que envolvem a elaboração de projetos. Como o objetivo primordial deste serviço é disponibilizar informação social para auxiliar na melhoria das condições de vida das pessoas, é necessário haver um prévio conhecimento da comunidade onde o serviço de informação à comunidade será instalado e a legitimização da função social que este deseja ter perante a população e a administração pública. Esta necessidade vem da convicção que o

ambiente e o contexto social de cada indivíduo são fatores cruciais para o acesso à informação, separando os que possuem dos que não possuem meios de obtê-la, sendo que:

A maior parte da população ignora o valor da informação na solução dos problemas do dia a dia e a relevância desse instrumento como elemento de ascensão social e participação na vida democrática. Várias são as causas dessa atitude, entre elas, podem se citar: a falta de conscientização quanto à sua utilidade, inabilidade para usá-la, falta de tempo, dispersão ou complexidade em sua apresentação e até timidez ou vergonha de inquirir e solicitar respostas (FUNDACAO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, p. 39).

Concluimos que, sejam por razões econômicas, culturais ou sociais, há muitos indivíduos que veem negados o seu acesso às novas tecnologias de comunicação, como a internet e a telefonia móvel. Ou seja, em um mundo cuja abundância de informação é uma realidade para muitos, existe uma parcela significativa da população que não tem os mesmos recursos para acessá-la. Para diminuir esta discrepância, buscamos, dentro de nossas sugestões, refletir sobre como um serviço de informação à comunidade pode atuar com e perante a sociedade para democratizar o acesso à informação. Apresentamos a seguir algumas recomendações para o estabelecimento de um serviço de informação à comunidade dentro de bibliotecas públicas.

6.1 ESTUDO DA COMUNIDADE

A realização de um estudo de comunidade é determinante para o sucesso do projeto. Um Serviço de Informação à Comunidade tem o desafio de segmentar os

seus serviços atendendo um público heterogêneo. E essa segmentação só é possível quando são identificados quais grupos que formam o público deste serviço, o que envolve dados referentes ao território, faixa etária, nível escolar, perfil socioeconômico, entre outros da população local. Um exemplo de como conhecer a comunidade e as pessoas que a compõe é apresentado pela “Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos” (DIBAM), organização Chilena responsável pela administração destes equipamentos culturais. Eles elaboraram um pequeno “roteiro” (MUÑOZ et al., 1997, p. 35) para coletar informações sobre os usuários e a comunidade o qual pode tomamos por referencia e apresentamos a seguir de maneira adaptada e sintetizada:

- Nome da comunidade: qual o nome do conjunto habitacional, bairro ou cidade em que a biblioteca está inserida? Existem outras comunidades além desta que utilizam os serviços da biblioteca?
- Qual o número de habitantes: o número é, quase sempre, aproximado e a distinção entre sexo e faixa etária é fator relevante para a pesquisa.
- Quais são as atividades econômicas mais importantes da comunidade e seu entorno? Quais os produtos e matérias primas produzidos na região? Indique os mais significativos. Arrole, também, as empresas, estabelecimentos comerciais e serviços mais importantes da região, tendo em vista sua relevância para a comunidade seja através de empregos, investimentos ou envolvimento na vida social.

- Relacione os principais problemas da região referentes à economia e administração pública, como os relacionados à educação, saúde, trabalho, habitação, entre outros.
- Observe as instituições educacionais presentes na região: educação fundamental, média, superior, pós-graduação, técnica ou a ausência de qualquer estabelecimento de ensino.
- Veja quais são as atividades profissionais e culturais mais exercidas dentro da comunidade. Alguma destas atividades distingue a comunidade entre as demais?
- Localize organizações e grupos culturais e destaque o número de integrantes, as atividades executadas e parcerias com outras instituições.
- Arrolamento de serviços e centros de informação que atuam dentro da comunidade e entorno: verificar quais são os temas abordados e as ações executadas nestas instituições.

Estas questões podem ser respondidas com base em pesquisas oficiais ou privadas feitas anteriormente e servem para avaliarmos as condições econômicas, culturais e sociais em que vivem as pessoas da comunidade e, esta análise, pode ser a base da instalação de um serviço de informação ao antever as necessidades e interesses do público.

O público que já frequenta a biblioteca e que faz parte desta comunidade também é um importante grupo a ser conhecido e representa uma valiosa amostra da comunidade. Assim, devemos investigar, além dos dados preliminares como

idade, sexo e nível escolar, os seguintes aspectos do indivíduo que frequenta a biblioteca:

- Qual a atividade profissional desempenhada atualmente: Verificar se está ativo economicamente, desempregado, ou aposentado e qual função ou cargo ocupa, dentro da economia formal ou informal.
- Quais os recursos mais empregados para se informar: investigar os meios de comunicação mais acessados como rádio, TV, periódicos e internet, verificando se eles são utilizados na própria biblioteca para fins didáticos ou profissionais.
- Quais conteúdos informacionais são relevantes para suas atividades profissionais e quais são interessantes para a sua vida pessoal: elencar os conteúdos de maior interesse dentro do aspecto de formação do indivíduo, abrangendo diversas áreas do saber e labor humano, como línguas, mecânica, artesanato, agricultura e filosofia.
- Quais temas sobre relações humanas ou problemas sociais despertam o seu interesse: verificar os conteúdos que mais interessam ao público, como gravidez na adolescência, violência familiar, racismo.

Ao abordar estes tópicos, a biblioteca pode subsidiar suas ações a partir de uma análise dos dados obtidos, que servirão de insumo para a elaboração de objetivos e metas do diagnóstico organizacional da instituição, que visa detectar os aspectos favoráveis e deficientes da instituição.

6.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA

Elaborar ou ter acesso ao diagnóstico organizacional da biblioteca é determinante para adequar e integrar o serviço de informação à comunidade na instituição.

Com o objetivo de identificar pontos positivos e negativos da estrutura administrativa da biblioteca, o diagnóstico organizacional é a avaliação dos serviços oferecidos por esta. É um evento que visa identificar problemas e propor soluções, que podem ser mais bem visualizados com a comparação entre “a biblioteca que temos” e “a biblioteca que queremos”. A partir do resultado desta comparação, podemos identificar o que falta e os obstáculos que precisam ser superados para se alcançar os parâmetros desejados.

Segundo Almeida (2000, p. 47), o diagnóstico organizacional é composto por três etapas: preparação, elaboração do projeto e implementação do diagnóstico. O objetivo destas etapas é analisar as condições em que a biblioteca se encontra, sua capacidade e a necessidade de seus usuários reais e potenciais. Por meio do diagnóstico é possível detectar a necessidade da implantação de um serviço de informação à comunidade. A seguir detalhamos as etapas propostas por Almeida (2000):

- preparação: é o momento no qual são identificados os objetivos, metas e prioridades da biblioteca. Neste contexto, a instituição deve identificar quais os objetivos que quer alcançar e, se dentre estes objetivos, está o estabelecimento de um serviço de informação à comunidade, examinando

aspectos relevantes da instituição para este fim, como o público que quer atingir ou as ações que pretende implementar. Neste momento também são determinados a equipe e os recursos envolvidos no diagnóstico, assim como o conteúdo teórico que irá subsidiar as decisões do processo de diagnóstico.

- elaboração do projeto: alguns itens são essenciais para se delinear um projeto de diagnóstico. O estabelecimento de objetivos para a biblioteca é o primeiro passo e, a partir disto, é possível tecer as questões que irão nortear o projeto. Para cada questão, poderá ser elaborada uma ou mais hipóteses como uma tentativa de compreender os fenômenos que regem o funcionamento da biblioteca. Nesta etapa também deverão ser definidos a metodologia para a coleta de dados, a amostragem a ser pesquisada (com base no estudo de comunidade) e o cronograma para a implementação do diagnóstico.
- implementação: composta por duas fases distintas, a coleta e a análise e interpretação dos dados. A coleta de dados ocorre nos documentos produzidos pela instituição, entrevistas com os funcionários e questionários e entrevistas com os usuários e usuários potenciais, de acordo com os resultados obtidos no estudo de comunidade. Após a tabulação dos dados, estes serão analisados e interpretados, para produzir um relatório final. Neste documento serão expostos os problemas encontrados na unidade, as possíveis soluções e as recomendações para a implantação de um novo serviço.

Ao final destas três etapas, o documento gerado pelo processo de diagnóstico da biblioteca deve ser estudado e discutido pela equipe que, com base nos dados obtidos, poderá verificar a necessidade de um serviço de informação à comunidade e quais os recursos necessários para sua implantação.

6.3 A ELABORAÇÃO DO PROJETO

Ao optar pela criação do serviço de informação à comunidade, passamos para a etapa da elaboração de um projeto que irá especificar itens importantes para o planejamento de um novo serviço.

É nesse momento, segundo Almeida (2000, p. 80), que serão estabelecidos os objetivos, as metas, os recursos, a metodologia de trabalho, o cronograma e as formas de monitoramento e avaliação das atividades a serem realizadas.

Os objetivos e metas devem ser definidos a partir dos dados obtidos no estudo da comunidade e deverão levar em consideração os dados obtidos no diagnóstico da biblioteca. Como compreendemos que, em um projeto de serviço à comunidade, as inquietações referentes ao espaço que irá acolher a iniciativa e os recursos necessários para mantê-la sejam latentes, vamos abordar, a seguir, estes dois temas essenciais para a execução do projeto.

6.3.1 ESPAÇO FÍSICO E VIRTUAL

A necessidade de se prever o espaço onde o serviço será instalado, tanto físico como virtual, deve prevalecer durante o planejamento do serviço de informação à comunidade. Os aspectos que deverão ser observados na escolha do espaço são:

- o volume e a diversidade de informações em suporte físico e digital que deverão compor o acervo de apoio ao serviço;
- as atividades que serão executadas pela equipe;
- a quantidade de funcionários e suas necessidades para o bom desenvolvimento dos trabalhos;
- as atividades que serão oferecidas à comunidade;
- a possibilidade de expansão para abrigar futuros projetos.

Planejar o espaço para a implantação de um serviço dentro de uma biblioteca pública significa, quase sempre, a adaptação às condições já existentes, onde os gestores e funcionários se adequam a espaços definidos e orçamento limitado. Assim, é importante especificar a metragem da área física e estimar a área necessária para o pleno funcionamento do serviço, pautando estas necessidades em estudos confiáveis e outras experiências semelhantes. Mesmo que não haja possibilidade imediata para a obtenção do espaço ideal, esta referência é importante para que, no futuro, as mudanças possam ser vistas como

prioritárias e tangíveis dentro da organização. Seja qual for o ambiente disponível, no caso de espaço físico é determinante prever que o mesmo tenha uma atmosfera agradável e propícia para o atendimento, respeitando não só os princípios de acústica e controle de temperatura, mas, sobretudo, garantindo à comunidade o seu direito de livre acesso.

Vale ressaltar que o planejamento do espaço físico ou virtual do serviço de informação à comunidade deve prover a acessibilidade aos diferentes grupos de pessoas com deficiência, atendendo a Lei nº 10.098, conhecida como a “Lei da Acessibilidade”.

6.3.2 RECURSOS OPERACIONAIS

Os recursos humanos, financeiros e tecnológicos devem ser definidos, a fim de se estabelecer quais recursos devem ser incorporados ao serviço de informação à comunidade.

Com base na identificação do quadro de funcionários e seus cargos e funções, realizada durante o diagnóstico, é possível avaliar a possibilidade de reordenar a equipe para a execução de novas funções, ou legitimar a necessidade da contratação de novos funcionários para o serviço de informação.

No que tange ao pessoal é importante levar em consideração o perfil dos funcionários para atuar numa atividade desse tipo. Características como perspicácia, curiosidade, facilidade de comunicação, domínio de línguas, aptidão

para aprender novas tecnologias e disposição para interagir com a comunidade, são atributos valiosos dentro de um serviço de informação.

Os recursos tecnológicos dizem respeito às ferramentas e instrumentos necessários para que sejam executadas as atividades pertinentes ao serviço de informação. Atualmente, dois itens se mostram como essenciais para o acesso à informação de modo rápido: as bases de dados e a internet que, integrados ao fazer biblioteconômico, representam um avanço na história do registro e difusão da informação. As bases de dados existentes em um serviço de informação à comunidade devem ser analisadas entre outros itens, pela rapidez e fácil acesso, resultando na rápida obtenção de respostas às questões da comunidade. Ou seja, a base de dados, além de consistente e confiável, deve ter uma interface amigável, facilitando o seu uso dentro do serviço. O acesso à internet, amplamente difundido, mas que ainda suscita dúvidas entre grande parcela da população, deve conciliar desempenho com custo viável, para tornar possível o seu uso tanto pela equipe do serviço quanto pela comunidade. Especificamente, quanto ao desempenho da internet, é determinante que a velocidade de acesso esteja adequada para garantir o efetivo funcionamento do serviço.

Disponibilizar a informação em meio digital, através de um site próprio ou link da biblioteca é uma ação que pode ser executada pelo serviço de informação à comunidade, o que requer o domínio dos novos recursos tecnológicos. Volkner (2003) aponta a urgência da biblioteca pública em se apropriar da tecnologia como ferramenta para o acesso à informação pois as bibliotecas cujos funcionários estejam aptos a trabalharem com as TICs podem criar novos serviços, novos produtos, ampliando o seu público. Desse modo, reiteramos a importância de uma

profunda análise dos recursos tecnológicos como meio pungente de viabilizar o acesso à informação dentro das bibliotecas públicas, visto que o uso das TICs é um fenômeno de caráter permanente no cotidiano de uma significativa parcela da população brasileira e mundial.

Ainda no que tange as questões tecnológicas vale identificar o tipo, as especificações técnicas e a quantidade de equipamentos necessários para garantir o acesso a internet e a utilização de todos os seus recursos, como impressoras e scanners.

Para possibilitar a manutenção ou ampliação do quadro funcional e a aquisição de equipamentos e recursos tecnológicos é preciso a definição dos recursos financeiros necessários. O recurso financeiro estimado deve ser suficiente para estes fins, assim como para prover a aquisição de materiais permanentes e de consumo. A definição de recursos financeiros torna possível a estimativa das despesas, o que requer um minucioso detalhamento dos investimentos com os diferentes itens e processos que são necessários ao funcionamento do serviço.

Os recursos financeiros disponíveis e a estimativa dos recursos necessários para a implantação de um serviço de informação à comunidade são instrumentos valiosos para angariar novos recursos. O poder público, ao se preocupar com o acesso à informação, principalmente àquela disponível em meio digital, acaba por legitimar novas políticas de produção, controle e acesso à informação.

Os governos, do mesmo modo que as empresas e instituições de caráter público, não podem funcionar sem informação. Historicamente, os estados sempre participaram do processo de transferência da informação, especificamente no que tange à proteção dos direitos de propriedade intelectual, de patentes e à censura (TAMMARO, 2008, p. 152)

Desse modo, estão surgindo uma série de incentivos voltados para a normalização do acesso à informação, que podem vir acompanhados de investimentos financeiros, tanto do setor público quanto privado. Estes incentivos podem ser obtidos através de participação em editais de apoio lançados por instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais.

As leis de incentivo fiscais também são opções para a busca de recursos complementares, conforme aponta a Fundação Biblioteca Nacional:

Uma das alternativas é a apresentação de projetos para financiamento pelas leis de incentivo fiscais (federais, estaduais ou municipais), ou pelas companhias federais ou estaduais de financiamentos de projetos – as agências de fomento. A lei federal de incentivo à Cultura é um ótimo instrumento para financiamentos de projetos. Com essas leis, os empresários tem demonstrado interesse em projetos apresentados pelas bibliotecas. O patrocínio de projetos da Biblioteca Pública deve ser apresentado às empresas também como uma oportunidade de publicidade de seus serviços e produtos. Essa oportunidade deve ser incluída nos projetos como contrapartida da Biblioteca Pública. Esses projetos podem encontrar receptividade entre os proprietários de empresas da comunidade, principalmente daquelas relevantes para a operação de funcionamento da biblioteca, ou seja, livrarias, bancas de jornal, lojas de brinquedos e de música, lojas de lembranças, agências de turismo (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2009, p. 39).

Bons parceiros são determinantes para a sustentabilidade do serviço, a exemplo da BMA que teve como parceiro a Radio Jovem Pan. A partir de um relacionamento próximo com a comunidade, é possível detectar possíveis parceiros para as ações da biblioteca. Numa biblioteca de bairro, ao se fazer um mural com ofertas de emprego, é possível buscar a parceria de uma papelaria, por exemplo, que poderá fornecer a cartolina, a cortiça, o giz de cera para se confeccionar os cartazes. A contrapartida da biblioteca pode ser um pequeno anúncio da papelaria ao lado dos cartazes. Pequenas ações como esta, podem ser de grande importância para a biblioteca, para a papelaria e, mais importante ainda, para aqueles que

querem se inserir no mercado de trabalho e necessitam do acesso à informação de modo gratuito.

Todavia, manter uma boa relação somente com a comunidade não é garantia de recursos: é premente que a biblioteca pública trabalhe em conjunto com os dirigentes responsáveis pela administração pública, para que esta não seja “esquecida” na divisão do orçamento público:

[...] o trabalho de relações públicas com as autoridades responsáveis é primordial para a dotação orçamentária da biblioteca. No orçamento a ser repartido entre Educação, Saúde, Transporte, Cultura e outras áreas, a fatia de cada um é muito pequena, mas pode se tornar ainda menor, ou crescer, de acordo com o desempenho da biblioteca frente à população e às autoridades governamentais (FUNDACAO BIBLIOTECA NACIONAL, 2009, p. 39).

Independentemente de onde vierem os recursos, a probabilidade maior de eles chegarem à biblioteca é quando esta apresenta projetos bem delimitados e serviços bem executados à população. Seja graças a uma lei de incentivo à cultura, ou o apoio de uma rede de papelaria, os serviços prestados à comunidade são sempre o melhor cartão de visitas de uma biblioteca pública.

6.4 A CONSTRUÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

Um projeto de um serviço de informação à comunidade pode prever inúmeras atividades, empregando os mais diversos métodos e recursos para disponibilizar a informação social. Seja através da internet ou trabalhos cooperativos em rede com outras bibliotecas e instituições, a biblioteca que busca tornar-se um

centro de informação para a comunidade pode dispor de um vasto material em meio digital e em outras mídias. Dentro deste contexto, algumas das atividades que julgamos imprescindíveis e que devem constar em projeto de serviço de informação à comunidade são:

- Reunião, tratamento e organização das informações em suporte impresso: a informação social é registrada, muitas vezes, em panfletos, folhetos, “banners” ou periódicos contendo informações “perecíveis”, como datas de inscrição a programas sociais. A criação de “pastas de recortes” ou de hemeroteca adequada ao serviço são opções viáveis, mas não únicas: cada biblioteca pode criar um sistema próprio de armazenamento de informação, visando rapidez em sua recuperação.

- Armazenamento de dados de indivíduos, instituições e suas atividades: seja em arquivo impresso ou em uma base de dados digital, é necessário que estes dados sejam de rápida recuperação, assim como de fácil atualização, quando necessário.

- Organização e divulgação de informação social no meio digital: com o acesso a internet as informações podem ser recuperadas com rapidez, porém, sem garantia de precisão. Analisar estas informações disponíveis em ambiente “web”, elaborando um repertório de sites pertinentes ao serviço é um meio eficaz de otimizar o tempo tanto dos usuários, quanto dos funcionários do serviço. A organização de sites por assunto facilita a “navegação”, principalmente daqueles que não são familiarizados com a internet.

- formação e orientação de usuários: esta capacitação é possível quando a equipe da biblioteca está apta para transmitir seus conhecimentos sobre a busca e recuperação da informação. O projeto deve conceber o treinamento e orientação dos

usuários de forma sistemática, através de atividades como a realização de cursos e palestras.

Todas estas atividades servirão de suporte para as ações executadas pelo serviço, que serão elaboradas a partir dos resultados do estudo de comunidade e do diagnóstico organizacional da biblioteca. Em um projeto, os recursos necessários para a realização destas ações devem estar previstos, fazendo com que seus objetivos se concretizem.

Uma ação que pode ilustrar a disponibilização de informação social dentro de um projeto de serviço de informação à comunidade é a realização de encontros periódicos entre a comunidade e o poder público, representado por funcionários qualificados para discorrer sobre assuntos pertinentes à população. Esta parceria pode ser desenvolvida com as secretarias do município ou outros órgãos da esfera estadual ou federal, abordando temas como:

- Cidadania e inclusão social: igualdade racial; questões de gênero (mulher, homossexuais, transgêneros) e acessibilidade e inclusão de portadores de necessidades especiais; a importância de exercer a cidadania e a manutenção do estado democrático;
- Cultura: identidade cultural brasileira e regional, a importância dos espaços públicos de cultura, a relação entre a cultura e cidadania; preservação do patrimônio e tradições culturais;
- Meio ambiente e desenvolvimento sustentável: a importância da preservação do meio ambiente, práticas de economia sustentável, educação ambiental para todas as idades;

- Habitação: direito à moradia, reforma agrária, movimentos associativos, a importância da revitalização do espaço público;
- Saúde: informações de tratamento e prevenção de enfermidades e epidemias para diversos segmentos da sociedade, entre eles, idosos, gestantes, portadores de doenças crônicas e pessoas em situação de risco.

A justificativa para este projeto é que, embora os portais governamentais de informação digital já disponibilizem muitas destas informações para o cidadão, assim como outras mídias e fontes de informação, as dificuldades de acesso a estes meios e deficiências no processo de compreensão acabam por fazer com que a informação não seja completamente apreendida. A biblioteca pública, ao promover estes encontros e complementar estas ações governamentais, utilizando estes portais como fonte de informação e divulgando estas iniciativas, passa a ser um órgão mediador da informação pública e social, cumprindo o objetivo do projeto: informar a comunidade sobre assuntos relevantes para a melhoria da qualidade de vida e o fortalecimento da cidadania.

6.5 IMPLANTAÇÃO DO PROJETO PILOTO

Um projeto de implantação de um novo serviço deve prever um período de teste comumente chamado de piloto.

As atividades executadas neste piloto devem ser elaboradas visando detectar as reais necessidades informacionais da comunidade e elencar os recursos imprescindíveis para satisfazê-las. Após sua implantação, as atividades devem ser

constantemente avaliadas, não só quantitativa, mas, sobretudo, qualitativamente, indo além de uma simples mensuração. O estabelecimento do “Valor Real da Pesquisa” (VRP) no SIC da BMA, por exemplo, é uma iniciativa de fácil aplicação para se calcular o esforço requerido em cada pesquisa, denotando a acuidade nas atividades do serviço de informação.

6.6 INCORPORAÇÃO DO SERVIÇO À ESTRUTURA DA BIBLIOTECA

Após a fase piloto do projeto, onde poderão ser identificados e corrigidos os problemas, o serviço de informação à comunidade pode, enfim, ser incorporado à estrutura organizacional da biblioteca. Isto significa que, após a análise de seus serviços, o serviço de informação será agregado a outros serviços fins semelhantes a ele, visando otimizar as atividades e recursos da biblioteca. Essa incorporação do serviço à estrutura da biblioteca requer uma análise dos serviços que compõe a biblioteca, para que estes possam ser cotejados e seja possível verificar, dentre os serviços correntes, os que podem ser fundidos ao serviço de informação à comunidade. Um exemplo disto é a incorporação de um serviço de informação à comunidade a uma “Sala de Internet”: o serviço de informação pode se aproveitar da estrutura tecnológica já montada e enriquecer o uso da internet com o treinamento de usuários e suporte às suas atividades. Porém, essa fusão não é obrigatória, sendo possível que o serviço de informação à comunidade funcione como um setor independente dentro do fluxo organizacional da biblioteca. Porém, é indispensável o trabalho harmônico entre os diversos setores da biblioteca como a melhor forma de

resolver problemas, propondo soluções para aumentar a eficácia e eficiência dos serviços prestados.

6.7 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Com o estabelecimento do serviço de informação dentro da biblioteca, ele entrará na etapa de monitoramento e avaliação. O monitoramento permanente produz o insumo que alimentará a avaliação, sendo um processo contínuo, em que todas as atividades do serviço são examinadas para garantir que os objetivos e metas propostos inicialmente sejam cumpridos. Se o monitoramento é a garantia que o serviço execute as ações que lhe competem, a avaliação é a garantia de que sejam feitas as correções necessárias para que estas atividades ocorram de modo satisfatório. A prestação de serviços com qualidade ocorre quando todos os objetivos comuns são alcançados, mesmo quando as condições não são ideais ou quando há divergências no modo de executá-la. Porém, este não é o cenário ideal: a avaliação positiva de um serviço deve ocorrer em um ambiente harmônico, com recursos bem aproveitados e metodologia que garanta rapidez e baixo custo em sua execução.

Na avaliação de um serviço de informação à comunidade, é imprescindível mensurar o índice de satisfação das pessoas ao terem suas necessidades informações atendidas, verificar o não atendimento destas necessidades e o motivo

da não procura pelo serviço de indivíduos da comunidade que seriam o público alvo da iniciativa. No entanto:

A avaliação não pode ser entendida como algo restrito ao espaço da biblioteca (unidade de informação), restrita à análise do serviço apresentado e oferecido à população (e objeto de avaliação). A avaliação confronta os objetivos específicos do serviço com a função social da instituição que o promove e, principalmente, com as ideias predominantes e hegemônicas presentes na sociedade, no momento em que se dá a avaliação (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 202).

Ou seja, a avaliação sofre a influência externa de condicionantes como as políticas culturais, econômicas e sociais que afetam o objeto a ser avaliado, embora cada serviço de informação à comunidade seja único, pois atende a comunidades distintas. Assim, o serviço de informação à comunidade deve perseguir um olhar global não só sobre o serviço, mas em toda a biblioteca, compreendendo seu contexto institucional. A compreensão do contexto institucional permeia a avaliação constante das idiosincrasias do serviço, estudando o passado, avaliando o presente e o projetando o futuro.

É a ação conjunta do monitoramento e avaliação que permitirá a renovação constante do serviço, através da revisão de objetivos e metas conforme sua trajetória, disponibilizando meios para a concretização destes a curto, médio e longo prazo. O êxito do serviço de informação à comunidade poderá ser mensurado quando os objetivos propostos foram alcançados, tendo em vista a satisfação das demandas da comunidade.

As recomendações acima listadas visaram indicar procedimentos e etapas que podem nortear a criação do serviço, não almejando esgotar o assunto no que tange à metodologia de execução de projetos, o que pode ser apurado na literatura específica sobre o assunto. Assim, este capítulo teve por objetivo apontar algumas possibilidades na criação de um serviço de informação à comunidade. Do mesmo

modo que o Serviço de Informação ao Cidadão da Biblioteca Mário de Andrade encontrou a metodologia mais adequada para os seus objetivos, acreditamos que as bibliotecas que tenham interesse em desenvolver trabalho semelhante possam desenvolver métodos que satisfaçam aos seus anseios.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A capacidade da biblioteca pública em informar transforma-se em incapacidade quando a instituição não se prepara para receber as demandas geradas pela sociedade, fazendo com que muitos questionem o seu *know-how* para formalizar um serviço de informação. Acreditamos que, uma das dificuldades para as bibliotecas que se aventuram a institucionalizar este serviço seja escassez de projetos e experiências registrados que possam guiá-las neste processo, havendo poucas iniciativas compartilhadas que possam ser adaptadas à realidade brasileira. Daí a necessidade de se buscar a memória e registrar experiências como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Biblioteca Mário de Andrade (BMA).

Não pretendíamos, nesta pesquisa, ser um manual de “como fazer”, um receituário, mas, sim, um instrumento de motivação para que as bibliotecas públicas se articulem, atendendo às necessidades e criando novas demandas informacionais em suas comunidades.

De tal modo que, neste trabalho, procuramos recuperar informações sobre as atividades que compunham o SIC, visando reconstituir a experiência para que esta sirva de inspiração para outras iniciativas. Esta narrativa histórica teve como suporte a literatura cinzenta produzida pelos profissionais envolvidos no seu processo de implantação, cujos registros foram encontrados no acervo histórico da própria BMA. Investigar a trajetória do trabalho desenvolvido por outros profissionais através de documentos foi uma tarefa árdua e complexa, mas foi uma opção metodológica gratificante por entendermos que a documentação produzida pela instituição tem um

valor histórico inestimável, pois dá voz àqueles que participaram efetivamente do serviço.

O SIC da Biblioteca Mário de Andrade tinha como matéria principal a informação social, embora não tenhamos encontrado esta denominação nos documentos, sendo chamada, à época, de informação fatural, ou seja, a informação referente a fatos do cotidiano. Independente da sua denominação, a informação é um bem fundamental para a sociedade, sendo capaz de transformar a vida de pessoas comuns ou de grandes empresas, ser utilizada para o bem comum ou para o bem pessoal, ser uma ferramenta de emancipação ou manipulação. Seu valor é medido pelo conhecimento por ela gerado, fato não ignorado ao curso da história, mas que, hoje, com o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, especialmente a internet e a telefonia móvel, pode ser atestado com mais vigor, devido ao forte impacto social dessas inovações. Inovações que facilitaram o uso da informação em todas as etapas da vida do homem, modificando o *modus operandi* do homem enquanto ser social.

Neste contexto, a informação social pode ser um aliado no estabelecimento de uma sociedade mais equânime, justa e solidária, pois fornece subsídios para que todos tenham a possibilidade de ajustar o seu *modus operandi* de acordo com a sua necessidade e objetivos. Acreditamos que a principal função da informação social é dar o poder de escolha ao indivíduo, fazendo com que ele possa aproveitar oportunidades e tomar suas próprias decisões, o que acaba por transformar a sociedade, através do fortalecimento da cidadania e democracia.

Este fortalecimento da cidadania e democracia é importante para a legitimização do Estado, o que acaba por influenciar o poder público e,

consequentemente, as políticas e a administração governamental, levando à elaboração de leis que garantam o acesso e a construção de redes de informação por meio digital.

A Lei nº 12.527, a “Lei do Acesso à Informação”, estabelecida com o intuito de zelar pelo direito civil de acesso à informação, é uma das iniciativas da política pública para legitimar o direito à informação do cidadão. Para que isto seja efetivo, é necessário o apoio de órgãos coordenadores que atuem em qualquer esfera governamental regional ou nacional, que legitimem a criação de serviços de informação à comunidade. Acreditamos que o trabalho em rede, a partir do compartilhamento de informações entre os diversos órgãos públicos, deve ser incentivado pelo poder público, a partir de ações que resultem no surgimento de serviços de informação à comunidade. E que as bibliotecas públicas estejam equipadas e preparadas para enfrentar este desafio, através de incentivos da sociedade civil e do poder público.

A partir de um substancial conteúdo informativo, os serviços de informação devem se dirigir aos anseios dos grupos que formam a comunidade à qual atende. A partir do material informativo e demais recursos disponíveis, esse sistema poderá articular ações para atender estas necessidades, utilizando a informação social como insumo principal. E para quem precisa de informação social, o ideal é que ela chegue rápida e com qualidade e, para quem a transmite, o ideal é que seu custo seja baixo e que seu modo de transmissão seja simples, o que acaba resultando em um bom atendimento. E o bom atendimento deve ser compreendido como um meio de promover o desenvolvimento e bem estar social em um cenário onde as transformações econômicas, políticas e sociais alteram o meio, modificando o modo

como compreendemos o mundo e como este interfere no nosso universo particular, formado por relações humanas, seja em família, no trabalho, na rua, ou, com nós mesmos.

Em uma sociedade extremamente competitiva, a aprendizagem contínua pode ser um instrumento de desenvolvimento tanto para os indivíduos quanto para o coletivo, permitindo que o homem possam exercer estas inúmeras facetas, dentro e fora das organizações. Uma abordagem humanista, acima de tudo, é pré-requisito básico para um serviço de informação à comunidade, tendo em vista que, na sociedade da aprendizagem, o aspecto financeiro é um fator determinante, mas não o único a ser considerado como catalisador da experiência humana, pois as necessidades humanas vão além das necessidades meramente econômicas. Embora uma favorável situação econômica seja essencial para a “sobrevivência”, o desenvolvimento intelectual e as relações sociais são partes indissociáveis da condição humana. Assim, uma das incumbências de um serviço de informação à comunidade é identificar as prioridades informacionais da comunidade, verificando quais segmentos da sociedade necessitam de maior atenção.

Estes grupos podem ser beneficiados por informações que tornem possível a capacitação, o desenvolvimento e a emancipação dos indivíduos, através dos diversos temas que compõem a experiência em sociedade, como:

- Cultura: formação, vivência e fruição de manifestações artísticas e culturais;
- Educação: suporte e divulgação de atividades de formação continuada;
- Cidadania: direitos e deveres dos cidadãos e da administração pública;
- Economia: incentivo de novas práticas econômicas e comerciais voltadas para o crescimento da economia solidária e local.

- Saúde: divulgação de novas formas de saúde e bem estar, como a prevenção de doenças e bons hábitos alimentares.

Estas informações podem ser mais bem assimiladas a partir da mediação, ou seja, quando o bibliotecário intervém no processo de busca do usuário pela informação com intuito de facilitar sua apreensão e uso. A mediação é a ação que qualifica e legitima um serviço de informação à comunidade, dentro do contexto de uma sociedade cada dia mais digitalizada, em que a busca da informação, comumente, se dá sem contato humano direto. Seja pessoalmente ou virtualmente, ela consiste em auxiliar as pessoas a encontrarem a informação de que necessitam, em meio a um grande repertório informacional. O bibliotecário, enquanto mediador, deve ser um receptor das necessidades informacionais da comunidade, antecipando demandas e atendendo às questões vigentes.

E uma destas demandas é capacitar as pessoas a utilizarem a informação em formato digital para a melhoria de sua qualidade de vida, garantido que elas tenham as habilidades necessárias para usufruírem das oportunidades que o acesso à informação pode garantir a elas. A capacidade de acessar e compreender a informação fora da biblioteca são habilidades a serem incentivadas dentro de um serviço de informação à comunidade, o que nos leva a afirmar que uma das incumbências de uma biblioteca é a formação de seus usuários para uso e apreensão da informação em todos os suportes, incluindo o digital.

O processo de mediação faz com que a biblioteca pública ganhe autoridade para ser um local onde seja comprovada a importância da manutenção de um espaço público e a diferença que ele pode fazer na vida das pessoas quando suas ações são voltadas para a melhoria da qualidade de vida. Em ações como estas, o

serviço de informação à comunidade pode interagir com as pessoas e estimular às pessoas a não somente acessar a informação, mas assimilar, compartilhar e produzir informação que resulte em satisfação pessoal e interação social, tornando possível a ocupação do espaço público.

Ao oferecer um serviço de informação à comunidade, a biblioteca pública legitima sua posição dentro da estrutura administrativa em que está inserida, sendo um instrumento de interlocução entre o poder público e a sociedade. Uma biblioteca que institucionaliza este serviço cresce politicamente, estabelecendo uma relação mútua e profunda com a sua comunidade, contribuindo para o seu desenvolvimento, indo além de encaminhar às pessoas para postos de saúde ou entrevistas de emprego.

Utilizar a informação, hoje, é visto como uma etapa fundamental do processo de aprendizagem contínua que leva ao “empoderamento”, oferecendo às pessoas a oportunidade de decisão. A decisão, sob o nosso ponto de vista, ocorre quando o indivíduo ao usar a informação como recurso, faz a opção mais adequada à resolução de seu problema. A mediação e a formação para o uso da informação possibilita a solução de problemas de forma metódica, permitindo a aprendizagem com a experiência de outras pessoas e comunidades e o compartilhamento destas práticas. E que estas práticas possam servir para o desenvolvimento global de indivíduos e comunidades

Acreditamos no potencial das Bibliotecas Públicas para atuarem neste processo de “empoderamento” da sociedade e que, embora as realidades socioeconômicas em território brasileiro sejam tão dispares e, as condições estruturais das bibliotecas acompanhem essa diversidade, elas podem oferecer um

serviço de informação com qualidade à população, através, não só, de mudanças estruturais, mas, sobretudo, de mudanças comportamentais dentro das instituições.

E estas mudanças passam pela legitimização da importância da biblioteca pública em conhecer, compreender e interagir com a comunidade em que está inserida, fortalecendo a relação entre a instituição e as pessoas, através do respeito às especificidades locais, enrijecendo a identidade cultural da comunidade. O reconhecimento das diversidades existentes dentro de uma comunidade, produzindo necessidades e interesse distintos, faz necessário que a biblioteca pública busque incluir entre as suas premissas, os conceitos de inclusão e equidade, tornando mais equânime o acesso à informação. E quando estes conceitos são assimilados, promovendo a cidadania e a ocupação do espaço público, a biblioteca pública se estabelece como um espaço de coesão social e fortalecimento da democracia, contribuindo para o desenvolvimento da instituição e da sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: UEL, 2003.

ALMEIDA, L. dos A. S. N de. **Aquisição de obras para uso no balcão**. São Paulo: BMA, 1990. Memorando s/n.

ALMEIDA, L. dos A. S. N. de; GAVIOLLI, M. A. OKUNA, S. R. T. **Do Projeto SIC**. [São Paulo: PMSP, 1990]. Memorando s/ n.

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ARAÚJO, C. A. À. Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia: relações institucionais e teóricas. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 16, n. 31, p. 110-130, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: 70, 1977.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: < <http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 19. mai 2013.

BARROS, M. H. T. C. de. **Disseminação da Informação: entre a teoria e a prática**. Marília: s.n, 2003. 108 p.

BATISTA, C. L. **Informação pública: entre o acesso e a apropriação social**. 2010. Dissertação (mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

BAUMAN, Z. **Vida líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

BETANCUR, A. M. La biblioteca pública em la perspectiva del desarrollo local: uma estratégia para la democracia. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE. 68., 2002, Glasgow. **Proceedings...** 2002a.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Balcão de Informações**. São Paulo, 1987c. Tipo de questões.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Balcão de informações**. São Paulo, [1983].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Balcão de informações I**. São Paulo, [198?d].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Balcão de informações II**. São Paulo, [198?e].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Balcão de informações** São Paulo, [198?f].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Biblioteca Mário de Andrade**: horários das seções e informações gerais. São Paulo, [1990?].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Coordenação Técnica de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 2005.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Diários oficiais**: orientação à pesquisa. São Paulo, 1986.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Formulário de solicitação de pesquisas**. São Paulo, [198?c].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Guia geral**. São Paulo, 2012?.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **História da Biblioteca Mário de Andrade**. Disponível em:

<<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/historico/index.php?p=7653>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Movimento do Balcão de Informações**. São Paulo, 1985. Relatório Anual.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Perfil poético de Jânio Quadros**: Seção de Referência e Informação. São Paulo, 1987a. Relatório.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Plano geral de estágios na Biblioteca Mário de Andrade**. São Paulo, [199?].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Plano geral de estágio**. São Paulo, [200?].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Santo Antônio**. São Paulo, 1981. Levantamento Bibliográfico.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Análises de obras de referência da Biblioteca Mário de Andrade**. São Paulo, 1995b.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 2004.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 2003.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 2002.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1998.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1997.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1996.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1995.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1994

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1993.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1992.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual**. São Paulo, 1990.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Relatório anual SIC**. São Paulo, [1993b].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Subdivisão da Coleção Geral. **Relatório**: dados obtidos pelo serviço de informações. São Paulo, 1979.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Revolução de 1964**. São Paulo, 1978? Levantamento Bibliográfico.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). [**Seção de Referência e Informação**]. São Paulo, 1991. Memorando s/n.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). Seção de Referência e Informação. **Automação do Balcão de Informações**. São Paulo, 1991b

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Seção de Referência e Informação**. São Paulo, 1987b. Atribuições.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Seção de Referência e Informação**. São Paulo, [198?a].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Treinamento de bibliotecários na seção de referência**. São Paulo, 198?b

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo, SP). **Treinamento para plantão na referência**. São Paulo, [198?d].

BRAMAN, S. Defining information: an approach for policymakers. **Telecommunications Policy**. v. 13, n. 1, p.233-242, sep. 1989.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Poder Executivo, Brasília, DF, 18 Nov. 2011. Edição Extra.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003. 241 p.

CAMPELLO, B. S. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998.

CASTELLS, M. **Redes de indignação e esperança**. Rio de Janeiro: Zahar. 2013.

CHAUÍ, M. de S. **[Relação de escolas municipais via terminais]**. São Paulo: SMC, 1990. Ofício 372/90.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

CUZCANO, A. E. La biblioteca pública: institución democrática al servicio de los ciudadanos. **Informação & Sociedade: Estudos**. v. 12, n. 2, 2002

FIGUEREDO, N. Serviço de Informação para a comunidade como instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 3, p. 7-9, 1985.

FREITAS, L. S. Entre o público e o privado: trajetos temático-discursivos da área da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 14, n. 1, p. 1, 2004.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. 2. ed. Rio de Janeiro, 2010.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Um olhar diferenciado sobre a Biblioteca Pública**: impactos da gestão inovadora. Rio de Janeiro, 2009.

GAVIOLLI, M. A. [**Seção de Referência e Informação**]. São Paulo: BMA, 1990. Memorando s/n.

GAVIOLLI, M. A. **Seção de Referência e Informação**. São Paulo: BMA, 1987. Memorando s/n.

IBGE. **Perfil dos municípios brasileiros 2012**. Rio de Janeiro, 2013.

LEAL, G. Biblioteca Moderna muda perfil e amplia serviços. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, p. A 29, 05 dez. 1993.

LE COADIC, Y. A Ciência da Informação. 2. ed. . Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LÖWY, M. **As aventuras de Karl Marx contra o barão de Münchhausen**: marxismo e positivismo na sociologia do conhecimento. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2000.

MANIFESTO da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. [Den Haag: IFLA; Brasília: UNESCO], 1994. Disponível em:
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 22. mai 2013.

MACHADO, E. C. **Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil**. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

MACHADO, E. C.; WERGUEIRO, W. A prática da gestão participativa em espaços de acesso à informação: o caso das bibliotecas públicas e das bibliotecas comunitárias. **Rev. Interam. Bibliot. Medellín** (Colombia) Vol. 33, No. 1 enero-juniode 2010.

MILANESI, L. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002b. 116 p.

MIRANDA, A. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 1, jan./jun. 1978, p. 69-75.

MOSTAFA, S. P. **Epistemologia da Biblioteconomia**. 1985. Tese (Doutorado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

MOSTAFA, S. P.; MURGIA, E. O Segredo, a informação e a Cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 21, p. 203-212, jul./dez., 1992.

MUÑOZ, R. L.; MANCILLA, C. M.; ROJAS, P. P.; FERNÁNDEZ, M. U. **Gestión participativa en bibliotecas públicas**: los desafíos de trabajar con la comunidad. Santiago: DIBAM, 1997. 174 p.

NEGRAO, M. B. (Coord.). **Projeto Sistema de Informação para o Cidadão**. São Paulo: PMSP, 1989.

NEGRÃO, M. B.; SANTIAGO. M. da G. de O.; PÁSCOA, N. R. V. B. **Biblioteca pública e informação**: análise preliminar na biblioteca Mário de Andrade. São Paulo: BMA, 1982. Atualização dos dados apresentados no I CLABD.

NEGRÃO, M. B.; SANTIAGO. M. da G. de O.; PÁSCOA, N. R. V. B. Biblioteca pública e informação: análise preliminar na biblioteca Mário de Andrade. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 1., Salvador, 1980. **Anais...** Salvador: CLABD, 1981.

OLINTO, G. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCID R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, 2010, p. 77-93

OLIVEIRA, S. de. **Proposta de melhoria no atendimento**. São Paulo: BMA, 2001. Memorando 015/01.

OLIVEIRA, S. de. **Seção de Referência e Informação**. São Paulo: BMA, 1998. Relatório. Memorando 024/98.

OLIVEIRA, S. de. [**Serviço de Informação ao Cidadão**]. São Paulo: BMA, 1997a. Memorando s/n. Câmara Municipal de São Paulo.

OLIVEIRA, S. de. [**Serviço de Informação ao Cidadão**]. São Paulo: BMA, 1997b. Memorando s/n. Central Única dos Trabalhadores.

OLIVEIRA, S. de. **Livro da Cidade de São Paulo**. São Paulo: BMA, 1997c. Memorando 09/97.

OMELLA I CLAPAROUS, E. Biblioteca Pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración . **Anales de Documentación**, n. 6, 2003, p. 203-220.

POTARIS, A. M. G. [**Subdivisão de Referência e Informação**]. São Paulo: BMA, 1990. Memorando s/n.

RAFFAINI, P. T. **Esculpindo a cultura na forma Brasil**: o Departamento de Cultura de São Paulo (1935-1938). São Paulo: Humanitas, 2001. Série Teses.

REDE NACIONAL DE PESQUISA. **Popularização da internet**: introdução ao uso de correio eletrônico e web. Rio de Janeiro, 1997. 72 p.

REIS, A. S. dos; SILVA, A. S. da; MASSENSINI, R. L. Informação e cidadania: conceitos e saberes necessários à ação. MOURA, M. A. (Org.). **Cultura informacional e liderança comunitária**: concepções e práticas. Belo Horizonte: UFMG, 2011.

RETRATOS DA LEITURA NO BRASIL. São Paulo: Instituto Pró-Livro, 2012. Disponível em: <http://www.prolivro.org.br/ipl/publier4.0/dados/anexos/2834_10.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2014.

SALGADO, D. M. **Informatização dos acervos das bibliotecas do Sistema Municipal de Bibliotecas**: histórico e adequações. São Paulo: CSMB, 2008. Apresentação

SANTOS, I. de O. **Relação de escolas municipais via terminais**. São Paulo: DBP, 1990. Memorando s/n.

SÃO PAULO (Município). **Biblioteca Mário de Andrade**. São Paulo, [198?]. Balcão de Informações.

SÃO PAULO (Município). Coordenadoria de Informações. **Sistema de Informações ao Cidadão**: proposta de trabalho. São Paulo, 1991.

SEPÚLVEDA, M. C. A. Democracia cultural e bibliotecas públicas (SP-1989-1992): a gestão mexe com tudo. In: FARIA, H.; SOUZA, V. de. (Org.). **Cidadania cultural em São Paulo 1989-1992**: leituras de uma política pública. São Paulo: Pólis, 1997. p. 49-60.

SILVA, L. N. P. da. **Balcão de informações**. São Paulo: BMA, 1991. Memorando 154/91.

SILVA, V. L. P. da. **Roteiro de estágio**. São Paulo: Biblioteca Mário de Andrade, 1994.

SILVA, V. L. P. da; THAUMATURGO, M. F. L.; PINHEIRO, I. M. da R. AMARAL, A. C. **Relações humanas e o trabalho**: qualidade total. São Paulo: BMA, 1998.

SOUZA, P. S. M. **SRDdigital**: proposta de um modelo baseado na linguagem natural e controlada como instrumentos de apoio ao agente computacional do processo de referência. Marília, 2012. 125f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

SUAIDEN, E. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. 112 p.

SUAIDEN, E. J. Ética e o impacto social na biblioteca pública. In: **FORMAÇÃO de leitores e construção da cidadania: memória e presença do PROLER**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2008. p. 43-58.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: MCT, 2000.

TOKAIRIM, V. L. **[IBASE]**. São Paulo: PMSP, 1991. Memorando 501/91.

TAMMARO, A. M. ; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 378p

TARAPANOF, K.; SUAIDEN, E. Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **R. Biblioteconomia de Brasília**, v. 19, n. 2, p. 137-165, jul./dez. 1995.

VEGA. A. M. Notas para criar serviços de informação de sobrevivência. **Informação & Informação**, v. 13, n. 1, 2008

VILLANI. E. **Análise das condições da Seção**. São Paulo: BME, 2004. Memorando 08/04.

VOGADO, I. M. **Serviço de Informação ao Cidadão**. São Paulo: BMA, [200?].

WILLIAMS, R. **Palavras – Chave**: um vocabulário de cultura e sociedade. São Paulo: Boitempo: 2011. 464 p.

ANEXO 1 – Horário das seções e informações gerais da BMA

Secretaria Municipal de Cultura Departamento de Bibliotecas Públicas Biblioteca Mário de Andrade Horário de funcionamento 2ª a 6ª das 9:00 às 21:00 horas Sábado: das 9:00 às 18:00 horas				
Seções / Setores	Horário			Pág
	2ª a 6ª	Sábado	Atendimento de pedidos	
Artes	9:00 - 17:00	—	9:00 - 16:30	2
Atualidades	9:00 - 21:00	—	9:00 - 21:00	2
Audiovisual	9:00 - 16:30	—	9:00 - 16:30	2
Cabines de pesquisa	9:00 - 17:00	—	AGENDAMENTO	3
Extensão Cultural	9:00 - 21:00	—	9:00 - 18:00	3
Hemeroteca	9:00 - 21:00	9:00 - 18:00	2ª a 6ª - 9:00 - 21:00 Sábado - 9:00 - 18:00	3
Jornais e Revistas Retrospectivos	10:00 - 17:00	—	10:00 - 16:00	4
Legislação	9:00 - 18:00	—	9:00 - 18:00	4
Mapoteca	9:00 - 17:00	—	9:00 - 17:00	4
Microfilmagem (cópias)	9:00 - 17:00	—	9:00 - 17:00	5
Microfilme (consulta)	9:00 - 17:00	—	AGENDAMENTO	5
Obras Raras	14:00 - 17:00	—	14:00 - 17:00	5
ONU	9:00 - 17:00	—	AGENDAMENTO	6
Referência e Informação	9:00 - 21:00	9:00 - 18:00	2ª a 6ª - 9:00 - 20:00 Sábado - 9:00 - 17:00	6
SIC (Serviço de Inf. ao Cidadão)	9:00 - 17:00	—	9:00 - 17:00	6
Xerox	10:30 - 19:00	9:00 - 13:00 14:00 - 17:00	—	7
Outros pontos de atendimento				
Caixa Estante (Para Instituições e Entidades voltadas para a Comunidade). Informações - F. 255.0626	Conforme Instituição ou Entidade			7
Circulante R. da consolação, 1024 – F. 239.0010	9:00 - 17:00	9:00 - 17:00	9:00 - 17:00	7
Coleção Prestes Maia Av. João Dias, 822 – F. 247.0513	9:00 - 16:30	—	9:00 - 16:00	8
Jornais e revistas - Depósito Santo Amaro. Av. João Dias, 822 – F. 247.0513	9:00 - 16:30	—	9:00 - 16:00	8
Ônibus Biblioteca Ver roteiros na pág. 09. – F. 255.0626	10:00 - 15:00	Domingos 10:00 - 15:00	—	8

ANEXO 3 – Instrumento para Coleta de dados - impresso 2

IMPRESSO 2 - 1a. ETAPA

Jovem Pan

SOLICITANTE _____ _____ _____ ASSUNTO: _____ _____ _____ PESSOAL <input type="checkbox"/> ATENDIDO sim <input type="checkbox"/> TELEFONE <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> CITAÇÕES _____	SOLICITANTE _____ _____ _____ ASSUNTO: _____ _____ _____ PESSOAL <input type="checkbox"/> ATENDIDO sim <input type="checkbox"/> TELEFONE <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> CITAÇÕES _____
SOLICITANTE _____ _____ _____ ASSUNTO: _____ _____ _____ PESSOAL <input type="checkbox"/> ATENDIDO sim <input type="checkbox"/> TELEFONE <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> CITAÇÕES _____	SOLICITANTE _____ _____ _____ ASSUNTO: _____ _____ _____ PESSOAL <input type="checkbox"/> ATENDIDO sim <input type="checkbox"/> TELEFONE <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> CITAÇÕES _____

ANEXO 4 – Tabela “Tipos de Usuários” – 1º Etapa

15

TABELA

TIPOS DE USUÁRIOS

1a. ETAPA

DISCRIMINAÇÃO	Nº QUESTÕES	%	o
JOVEN PAN	379	45,4	163,44
PESSOAS FÍSICAS	281	33,8	121,68
ÓRGÃOS PÚBLICOS	49	5,9	21,24
EMPRESAS	42	5,0	18,0
NÃO IDENTIFICADOS	29	3,5	12,6
ASSOC./FUNDAÇÕES	23	2,8	10,08
DEPº BIBLIOTECAS PÚBLICAS	17	2,0	7,2
FACULDADES/ESCOLAS	13	1,6	5,76
TOTAL	833	100%	360º

ANEXO 5 – Tabela “Tipo de Questões” – 1º Etapa

1a. E T A P A

TABELA
TIPO DE QUESTÕES

DISCRIMINAÇÃO	Nº QUESTÕES	z	o
Acervo	340	40,8	146,88
C.Gerais	153	18,5 ⁴	66,60
Endereços	72	8,7	31,32
Cursos	66	8,0	28,8
Personalidades	51	6,1	21,96
Utilidade Pública	44	5,2	18,72
Inf.Comerciais	30	3,6	12,96
Econ.Doméstica	19	2,2	7,92
Sig.de nomes	16	1,9	6,84
Ilustrações	12	1,4	5,04
Mus/Show/Eventos	10	1,2	4,32
Serv.Internos	10	1,2	4,32
Legislação	10	1,2	4,32
T O T A L	833	100%	3609

ANEXO 6 - Exemplo de questões encaminhadas ao Balcão de informações

BALCÃO DE INFORMAÇÕES

Em abril de 1978 a Biblioteca Mário de Andrade foi procurada pela Rádio Jovem Pan para auxiliar seus ouvintes em questões referentes ao serviço de utilidade pública.

Através do contato diário mantido informalmente com a Jovem Pan, verificou-se a importância deste serviço, surgindo assim a idéia de um balcão permanente de informações, sendo implantado em dezembro de 1979.

A clientela do Balcão de Informações é constituída por estudantes, professores, profissionais das mais diversas áreas, instituições públicas e particulares, donas de casa, etc.

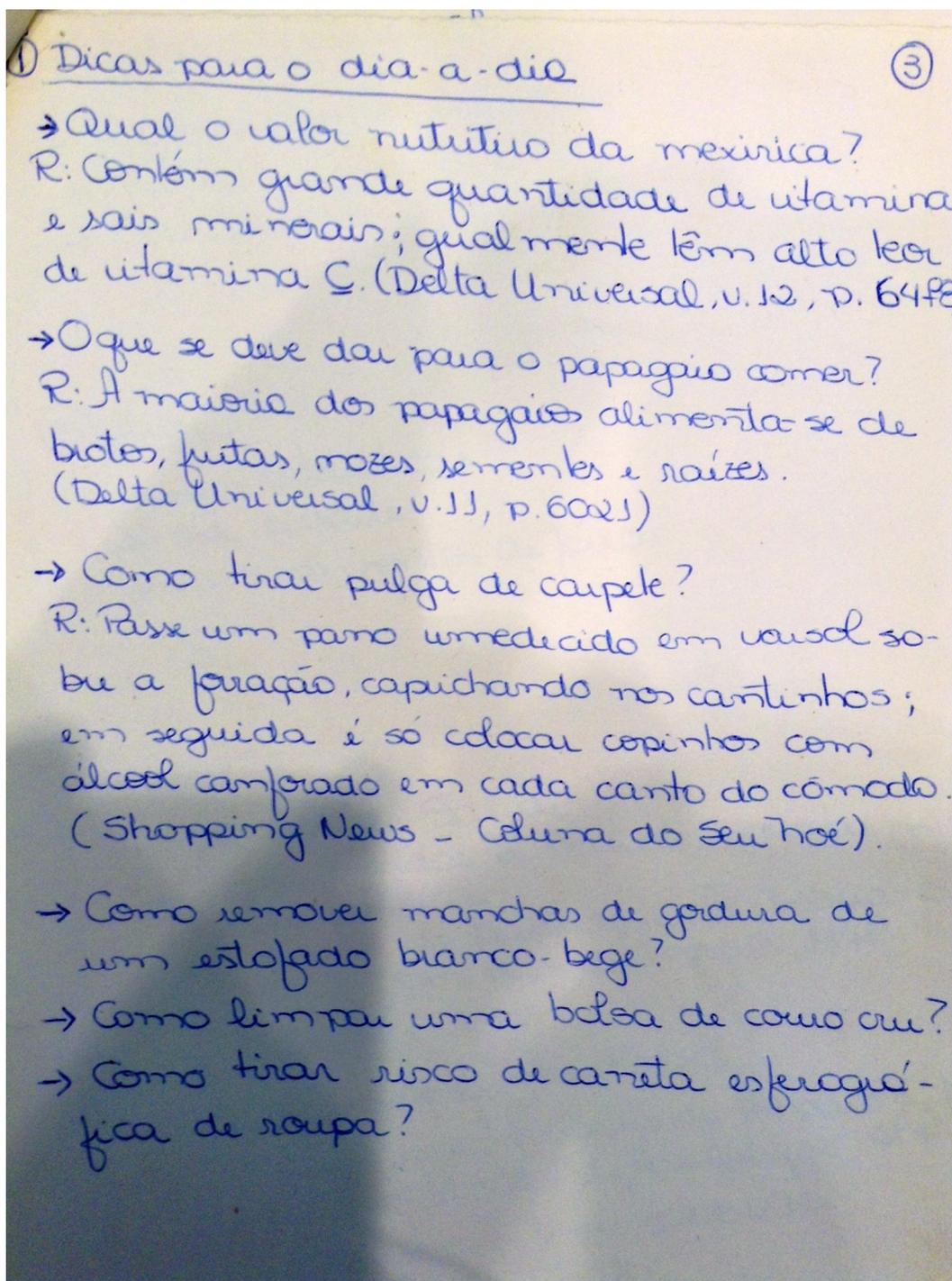
As perguntas giram em torno de problemas do dia a dia, questões culturais, endereços e telefones de instituições, curiosidades, informações sobre o acervo da Biblioteca Mário de Andrade. Eis aqui algumas perguntas que costumam ser feitas:

- Qual o comprimento de uma sucuri?
- De que é feita a vodka russa?
- Qual o telefone da administração regional da sé?
- Qual a receita de pão de gluten?
- Qual o endereço da Câmara Brasileira do Livro?
- O que se deve dar para um papagaio comer?
- Quais as escolas que têm o curso de engenharia de pesca?
- Qual o endereço do museu do telefone?
- Quais escolas de música têm cursos gratuitos em São Paulo?
- Na Biblioteca Mário de Andrade tem livros sobre Astrôlogia?
- Qual o significado da palavra cochonila?
- Há algum concurso de poesia com inscrições abertas?

Só um detalhe, o Balcão de Informações não responde questões comerciais, indicações médicas ou farmacêuticas, telefones e endereços particulares, como também não faz trabalhos escolares.

Funcionando de 2ª a 6ª feira das 9:00 às 17:00 horas, o Balcão de Informações atende em média 50 perguntas diariamente. Os pedidos podem ser feitos pelo telefone 256-5777 ramal 116, ou por carta (para pessoas que residem em outros municípios, estados, ou mesmo do exterior), para Biblioteca Mário de Andrade - Balcão de Informações Rua da Consolação, nº 94, CEP. 01302 - São Paulo - S.P.

ANEXO 7 - Exemplo de questões encaminhadas ao Balcão de informações



ANEXO 8 - Exemplo de questões encaminhadas ao Balcão de informações

5.11 TIPOS DE QUESTÕES RESPONDIDAS PELO BALCÃO DE INFORMAÇÕES

- Como se faz bife de soja.
- Telefone do Clube dos Solitários.
- O que é preciso fazer para se fabricar um automóvel no Brasil.
- O que fazer com ovos de tartaruga
- Onde alugar uma bandeira paulista
- Quando foi distribuído pela primeira vez o Prêmio Nobel.
- Quais as medidas oficiais para mesa de ping-pong.
- Porque o coelho representa a Páscoa.
- Telefone da SOS Mulher.
- Onde se paga o imposto predial sem ser no Banco.
- Qual o resultado da Loteria Federal do dia 18/07/81.
- Onde fazer inscrição para o exame do Telecurso.
- Telefone da Associação Protetora dos Animais.
- Qual o significado da palavra "aurora boreal"
- Endereço de quem faz aparelhos ortopédicos.
- Últimos acidentes nucleares. Local e data.
- Número da lei que obriga a construção de rampas em prédios públicos.
- Origem da palavra "epifania".
- Que língua é falada na Ilha de Páscoa.
- Qual a programação de cinema da Biblioteca para esta Semana.
- O que é leptospirose.
- Que fazer para registrar direitos autorais.
- A Biblioteca tem a obra: "O Índio Afonso, de Bernardo Guimarães?"
- Endereço de um curso de enfermagem para nível ginasial.
- Qual o tema do "Dia Nacional da Saúde" deste ano.
- Nome do atual presidente da Academia Brasileira de Letras.
- Número do decreto que criou o município de Barão de Antonina
- O que a Biblioteca tem sobre Anita Garibaldi.
- Onde comprar ingressos para o show do Roberto Carlos.
- Qual o significado do nome Guilherme.
- Receita de pão italiano.
- Qual a velocidade de um cão dinamarquês.
- Qual o horário de funcionamento da Biblioteca nos fins de semana.
- Quais as quatro penínsulas da Europa.

ANEXO 10 – Instrumento para Coleta de dados - Impresso 2A

25

IMPRESSO 2A - 2a. ETAPA

SOLICITANTE _____ _____ ASSUNTO _____ _____ _____	SOLICITANTE _____ _____ ASSUNTO _____ _____ _____																																																
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center; border: none;">ATENDIMENTO</th> </tr> <tr> <td style="border: none;"></td> <td style="text-align: center; border: none;">S</td> <td style="text-align: center; border: none;">N</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Pessoal</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Acervo</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Telefone</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Recursos informais</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Cartas :</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Recursos externos</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Citações</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Orientado</td> </tr> </table> OBS. _____ _____ _____	ATENDIMENTO					S	N		Pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acervo	Telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos informais	Cartas :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos externos	Citações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orientado	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center; border: none;">ATENDIMENTO</th> </tr> <tr> <td style="border: none;"></td> <td style="text-align: center; border: none;">S</td> <td style="text-align: center; border: none;">N</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Pessoal</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Acervo</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Telefone</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Recursos informais</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Cartas</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Recursos externos</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Citações</td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: none;"><input type="checkbox"/></td> <td style="border: none;">Orientado</td> </tr> </table> OBS. _____ _____ _____	ATENDIMENTO					S	N		Pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acervo	Telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos informais	Cartas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos externos	Citações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orientado
ATENDIMENTO																																																	
	S	N																																															
Pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acervo																																														
Telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos informais																																														
Cartas :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos externos																																														
Citações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orientado																																														
ATENDIMENTO																																																	
	S	N																																															
Pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acervo																																														
Telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos informais																																														
Cartas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recursos externos																																														
Citações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orientado																																														
SOLICITANTE _____ _____ ASSUNTO _____ _____ _____	SOLICITANTE _____ _____ ASSUNTO _____ _____ _____																																																

9

ANEXO 11 – Tabela “Tipos de usuários” – 2º etapa

2a. ETAPA

TABELA

TIPOS DE USUÁRIOS

DISCRIMINAÇÃO	Nº QUESTÕES	I	O
Pessoas físicas	815	61,4	221,04
Jovem Pan	250	18,8	67,68
Órgãos Públicos	53	4,0	14,4
Depto. Bibl. Públicas	48	3,6	12,96
Bibliotecas	42	3,2	11,52
Empresas	40	3,0	10,8
Não identificados	38	2,9	10,44
Ass/Fund/Esc	23	1,7	6,12
Meios de Comunicação	18	1,4	5,04
TOTAL	1327	100%	3609

a partir
de 19 set/79

ANEXO 12 – Tabela “Tipo de questões” – 2º etapa

TABELA
TIPO DE QUESTÕES
2a. Etapa

DISCRIMINAÇÃO	Nº QUESTÕES	%	o
Acervo	365	27,5	99,0
Endereços	297	22,4	80,64
C.Gerais (P.Sunto)	220	16,6	59,76
Ut. Pública	126	9,5	34,2
Cursos	83	6,2	22,92
Personalidade	71	5,4	19,44
Mus/Show/Eventos	41	3,1	11,16
Serviços Internos	40	3,0	10,8
Signif. Nomes	29	2,2	7,92
Legislação	27	2,0	7,2
Inf.Comerciais	15	1,1	3,96
Ilustrações	13	1,0	3,6
Economia Doméstica	0	0%	0
TOTAL	1327	100%	3609

ANEXO 13 – Exemplos de instituições acessadas pelo Balcão de Informações

5.9 ORGÃOS MAIS UTILIZADOS

Quando o acervo não é suficiente para atender uma determinada pergunta, o Balcão de Informações se utiliza de outros órgãos em busca da resposta. Exemplo:

- ARQUIVO HISTÓRICO MUNICIPAL DR. WASHINGTON LUIS
Rua da Consolação, 1024
Fone: 256-0401
- BOLETIM ADCOAS - Referência Legislativa
Av. Liberdade, 956
Fone: 278-6622 - r.363
- CATÁLOGO COLETIVO DE LIVROS - USP
Cidade Universitária
Fone: 211-0011 - r. 344
- CATÁLOGO COLETIVO DE PERIÓDICOS - USP
Cidade Universitária
Fone: 211-0011 - r.344
- CENTRO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Praça da República, 53 - 1º andar - sala 132
Fone: 255-4077
- Divisão de Pesquisas do Centro Cultural São Paulo*
- DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO ARTÍSTICA
Rua da Figueira, 77
Fone: 229-2496
- DISCOTECA MUNICIPAL
Rua Catão, 611
Fone: 262-0078
- FOLHA DE INFORMAÇÕES
Jornal Folha de São Paulo
Al. Barão de Limeira, 425
Fone: 220-1622
220-0011 - r. 323 e 324

ANEXO 14 – Exemplos de instituições acessadas pelo Balcão de Informações

- FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE
Rua Urussuí, 93
Fone: 853-7539
- FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS-SEADE
Av. Cásper Líbero, 464
Fone: 227-9788
- MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO E CULTURA (Região-São Paulo)
Rua Gal. Júlio Marcondes Salgado, 234
Fone: 66-6557
- PAULISTUR S/A EMPRESA PAULISTA DE TURISMO
Av. Olavo Fontoura, 1209
Fone: 267-0122
- REFERÊNCIA LEGISLATIVA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
Viaduto Jacareí, 100
Fone: 259-8388 - r.340
- SECRETARIA DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
Parque Ibirapuera
Fone: 549-0055
- SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC
Av. Tiradentes, 822
Fone: 227-3055
- SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI
Av. Paulista, 750
Fone: 289-8022
- SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI
Av. Paulista, 1313
Fone: 256-9233
- SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC
Rua Dr. Vila Nova, 245
Fone: 256-2322

ANEXO 15 – Relação de obras básicas do Balcão de Informações

5.10 OBRAS BÁSICAS DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES

AGENDA Exame 1981. São Paulo, Abril.

ALMANAQUE Mundial, 1980; enciclopédia atualizada de dados úteis e conhecimentos práticos de julho de 1978 a junho de 1979. Panamá, Editorial América, 1979. 576p.

ALMANAQUE Abril; 1982. São Paulo, Abril, 1981. 784p.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Guia das bibliotecas brasileiras. Rio de Janeiro, IBGE; Brasília, Instituto Nacional do Livro, 1979. 1017p.

BRASIL. Secretaria de Planejamento. Secretaria de Modernização e Reforma Administrativa. Cadastro da administração federal; titulares e endereços. 4.ed. Brasília, SEPLAN/SEMOR, 1980. 259p. *ao farm. de BMA?*

CITY NEWS. (jornal semanal)

O ESTADO DE SÃO PAULO. (Suplemento feminino - semanal)

FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS - SEADE. Catálogo de informações. São Paulo, 1981. 386p.

FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS - SEADE. Relação de nomes, cargos e endereços do Governo do Estado de São Paulo. 5.ed. São Paulo, 1981. 570p.

O GUIA Mapograf; a maior e melhor planta de São Paulo. 12.ed. São Paulo, Mapograf, 1982. 356p.

GUIA Postal de São Paulo; CEP 1980. São Paulo.

GUIA Quatro Rodas de São Paulo; 1982. São Paulo, Abril Cultural, 1982. 162p.

GUIA Quatro Rodas do Brasil; 1982. São Paulo, Abril Cultural, 1982. 609p.

ANEXO 16 – Relação de obras básicas do Balcão de Informações

- GUIA Quatro Rodas Rodoviário do Brasil. São Paulo, Abril, s.d.
- GUINNESS book of world records. 14.ed. New York, Bantam, 1976. 704p.
- LISTA Telefônica TELESP 100; 1982. (assinantes)
- LISTA Telefônica TELESP 105; 1982. (comércio, indústria, profissões, serviços)
- LISTA Telefônica TELESP 106; 80/82. (endereços)
- PERFIL; Administração Federal. São Paulo, Grupo Visão, 1980.
- PERFIL SÃO PAULO; Administração Estadual. São Paulo, Grupo Visão, 1980.
- PINKHAM, Mary Ellen. Dicas, truques e quebra-galhos na cozinha. Rio de Janeiro, Rio Gráfica e Editora, c1980. 128p.
- SALLES, Nenzinha Machado. Sebastiana quebra-galho: um guia prático para o dia-a-dia das donas de casa. 5.ed. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1979. 260p.
- SÃO PAULO (estado). Departamento de Artes e Ciências Humanas. Divisão de Bibliotecas. Guia das bibliotecas do estado de São Paulo. São Paulo, DACH, 1978. 399p.
- THE WORLD Almanac & Book of facts 1982. New York, Newspaper Enterprise Association, 1982. 976p.

ANEXO 17 – "Perfil Poético de Jânio Quadros" - Introdução

I N T R O D U Ç Ã O

O Balcão de Informações da Biblioteca Mário de Andrade, subordinado à Seção de Referência e Informação, é um serviço de utilidade pública que atende pesquisas em geral por carta ou telefone, utilizando recursos da própria Biblioteca e de outras entidades afins.

Tendo recebido um pedido por carta, para a localização de uma poesia que fôra publicada numa obra de Jânio Quadros, iniciamos a pesquisa consultando o nosso acervo e o da Biblioteca do Centro Cultural São Paulo.

A seguir consultamos a Biblioteca da Faculdade de Direito da USP e o Centro Acadêmico XI de Agosto, tendo conseguido outras poesias além de dados biográficos complementares.

No decorrer da pesquisa, ao descobrir o perfil poético de Jânio Quadros, vimos-nos na obrigação de reunir esse material para facilitar o acesso aos pesquisadores e para maior divulgação.

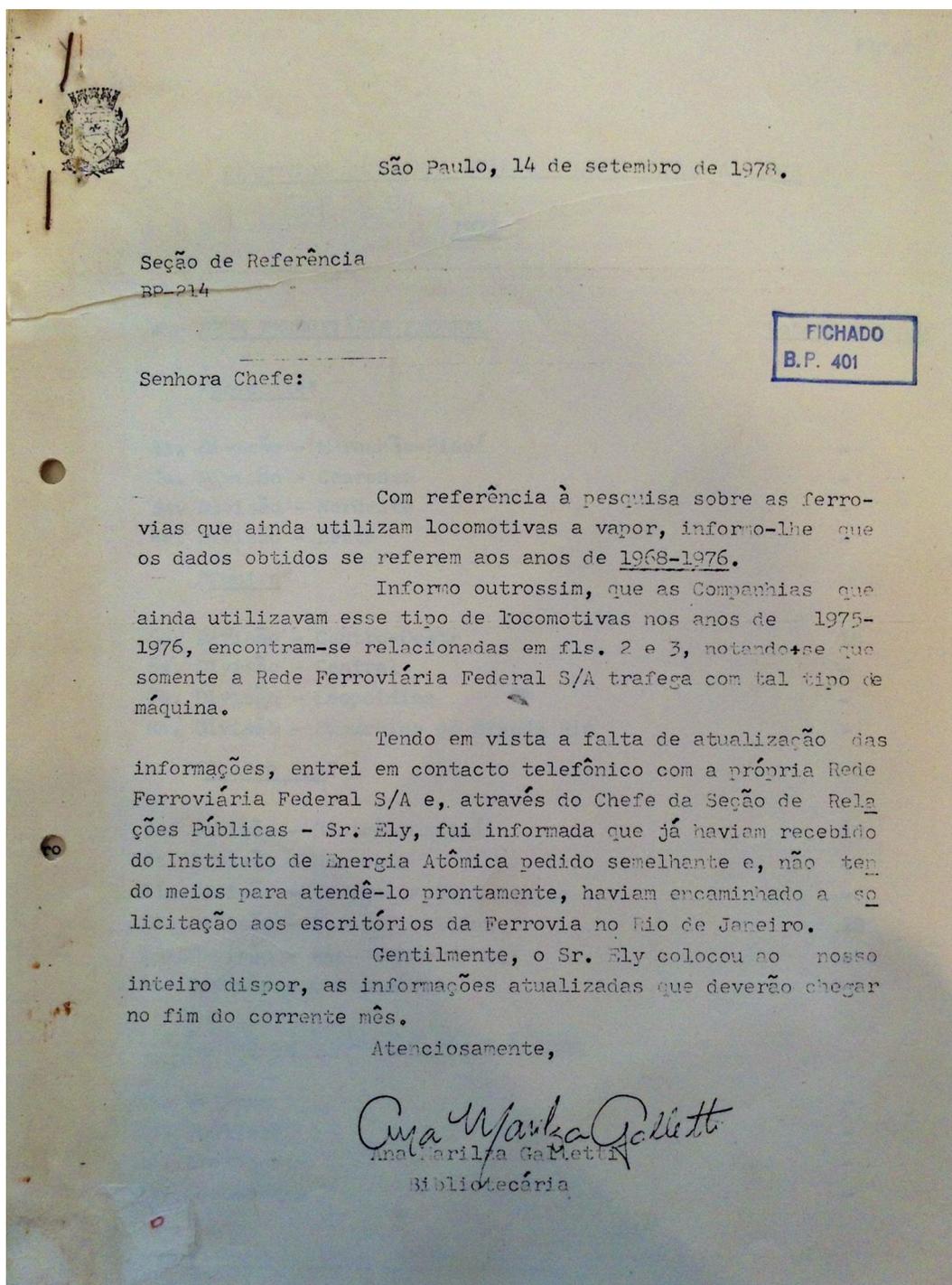
Os dados biográficos e bibliográficos aqui reunidos referem-se somente à sua vida literária e artística.

Apresentamos a seguir o levantamento efetuado, que será incluído em nosso acervo e poderá ser complementado posteriormente.

São Paulo, abril/87



ANEXO 18 – Pesquisa sobre ferrovias



ANEXO 19 – Pesquisa encaminhada para Rádio Jovem Pan

MATERIA ENVIADA
À JOVEM PAN
EM 1979

SÃO PEDRO


Pescador
Chefe dos Apóstolos
Nome Pedro: foi imposto por Jesus a Simão (ou Simeão). Deriva do grego petros, que por sua vez representa, no aramaico KePã (-rocha)
Filho de Jonas (ou João)
Primeiro papa da Igreja católica.

Festa
Na Bahia os festejos eram promovidos pelos sacerdotes seculares e pelas viúvas, tendo em vista, a tradição rezar que o santo tinha enviuvado.
É festejado por marítimos, pelo fato do santo ter sido pescador, é o padroeiro dos pescadores.

Em nosso folclore está caracterizado sob dois aspectos. No litoral aparece como personagem venerável; no interior do país, toma característica diferente, personagem astuto, chistoso.

São Pedro não goza da popularidade estrondosa de Santo Antonio e São João. Não vive constantemente nas quadras e modinhas das festas juninas. Se aparece é muito raro. Ninguém pensa em lhe pedir marido e nem que desvende o futuro das pessoas ou revele com quem os consulentes vão casar. Sendo ele o porteiro do céu, certas intimidades podem criar embaraços às suas delicadíssimas funções.

Bibliografia

Lendas

1- Lenda da Jangada
"Contam que certa vez S.Pedro chegou a uma praia deserta, onde existia um cruzeiro na areia. Vendo que havia muitos peixes, teve vontade de pescar, mas não havia nenhuma embarcação. Desfez então a cruz e com a madeira construiu a primeira jangada. Dizem que talvez por isso, a jangada nunca vai ao fundo."

2- Mãe de S.Pedro
Contam que a mãe de São Pedro era egoísta e não ajudava ninguém. Certa vez, - lavando cebolas, uma folha se desprendeu e foi apanhada por um pobre. Disse então: "Seja pelo amor de Deus".
Quando morreu, S. Pedro intercedeu por ela junto ao Senhor, que indicou como a única boa ação que poderia levá-la ao céu era o caso da cebola. Preparava-se a alma para subirentão ao céu, agarrada a folha, quando outras almas, querendo subir também, se agarraram em suas vestes. A egoísta, com um safanço, tentou livrar-se das outras almas. A folha arreventou e, até hoje, a mãe de S.Pedro vagueia. Daí deriva a expressão: "Estou com a mãe de S. Pedro, quer dizer sem pouso certo."

ANEXO 20 – Solicitação de Pesquisa sobre Santo Antônio

1020

Solicitante: <u>Duvalter Freitas - Museu da Casa Brasileira</u>		
Tel.:		
Assunto: <u>material sobre Santo Antonio</u>		
Finalidade:		
Recebido por: <u>maria Rita</u>	em <u>20/10/81</u>	
Respondido por: _____	em ____/____/81	
FORMA DE SOLICITAÇÃO		
<input type="checkbox"/> Pessoal	<input type="checkbox"/> Telefone	<input type="checkbox"/> Cartas
ATENDIMENTO		
Recursos utilizados		
<input checked="" type="checkbox"/> Acervo	<input type="checkbox"/> Orientação	
<input type="checkbox"/> Recursos informais	<input type="checkbox"/> Citações: _____	
<input type="checkbox"/> Recursos externos	(nº de)	
FONTES		
X 920 <u>Contão, Joaquim Genteses</u>		
U 45 <u>Último milagre de Santo Antonio ed. 1935</u>		
X 920 <u>Marchetti, Fernando, Giselin</u>		
U 106 <u>Santo Antonio de Bialoma, il santo de Pedra</u>		
ed. 1931		
920 <u>Meneses, Antonio Cardoso de Vasconcelos</u>		
K a <u>Vida do glorioso Santo Antonio de Lisboa</u>		
32 ed. 1749	BP 2/11-80	

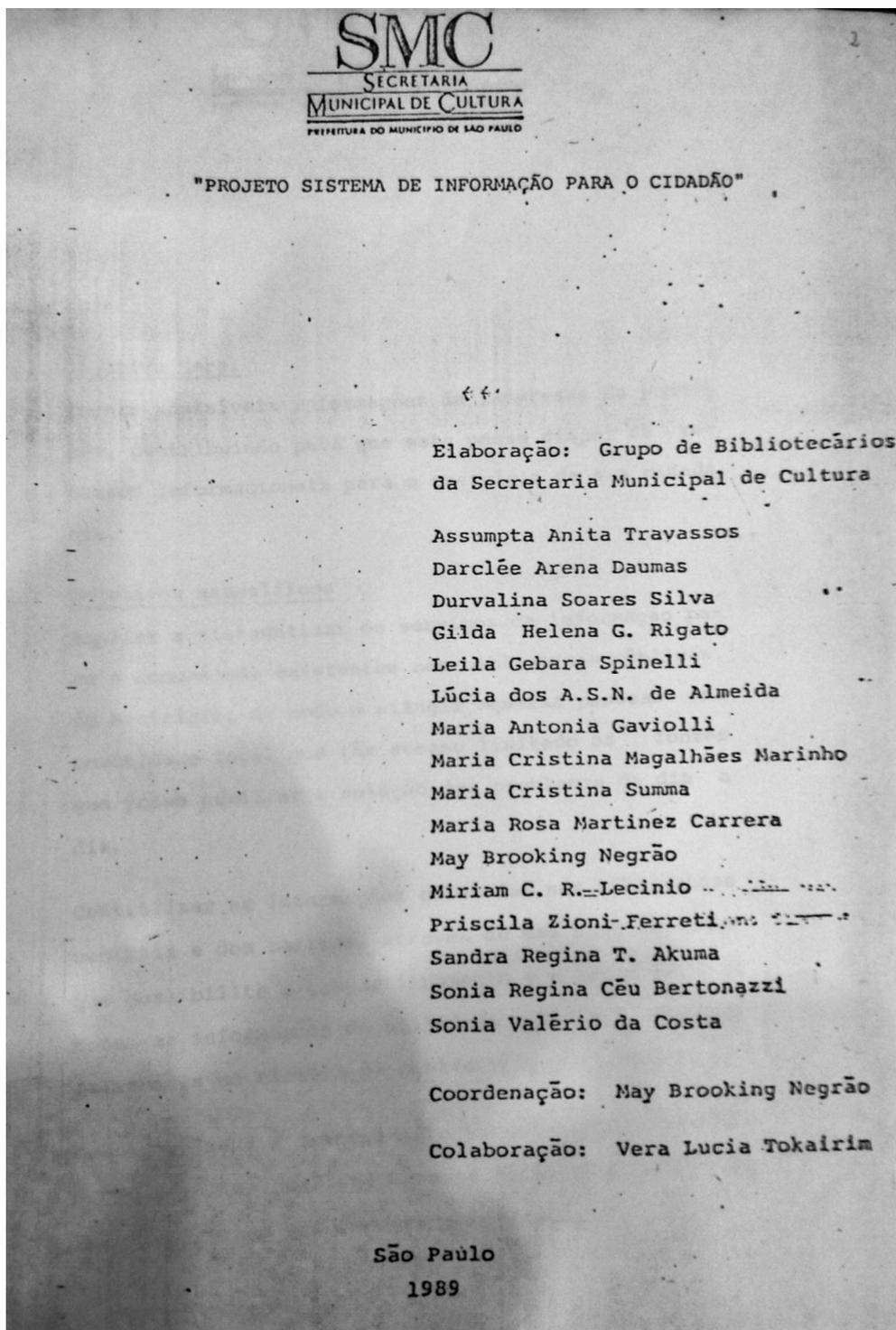
1do. / Grande /
 . (Com exeg
 o, jun. 1931.
 2. Petrópolis,
 lagres, lendas
 1ro, 8 e 9 jun
 do exército
 1, 26 jun ✓

Enciclosa,
 534): 169-70, jun. 1956
 r e taumatog
 5. (I PARTE) ✓
 r e taumatog
 .3 (II Parte) ✓
 . Anais
 7-68. Ilust. (24) ✓
 . Anais Fran
 . (257): 132-73, jun
 , pregador
 644, jun
 .5
 3 SANTO ANTO

[dua confeg
 sor, da Ordem de Sao Francisco. Flos Sanctorum, Lisboa, vol
 I, 1704, p.582-91. (Em portugues arcaico). ✓
 T SANTO Antonio do livro. A voz de Santo Antonio, Petrópolis,
 nºVII, jul 1965, p.2 .Ilust. ✓
 T SANTO Antonio na moeda. A voz de Santo Antonio, Petrópolis,
 nºVI, p.2 . ✓
 T SAUDAÇÕES a Santo Antonio. A voz de Santo Antonio, Petrópolis
 nºVI, jun 1965, p.1 . ✓

11/6/78 - Supl. cult.

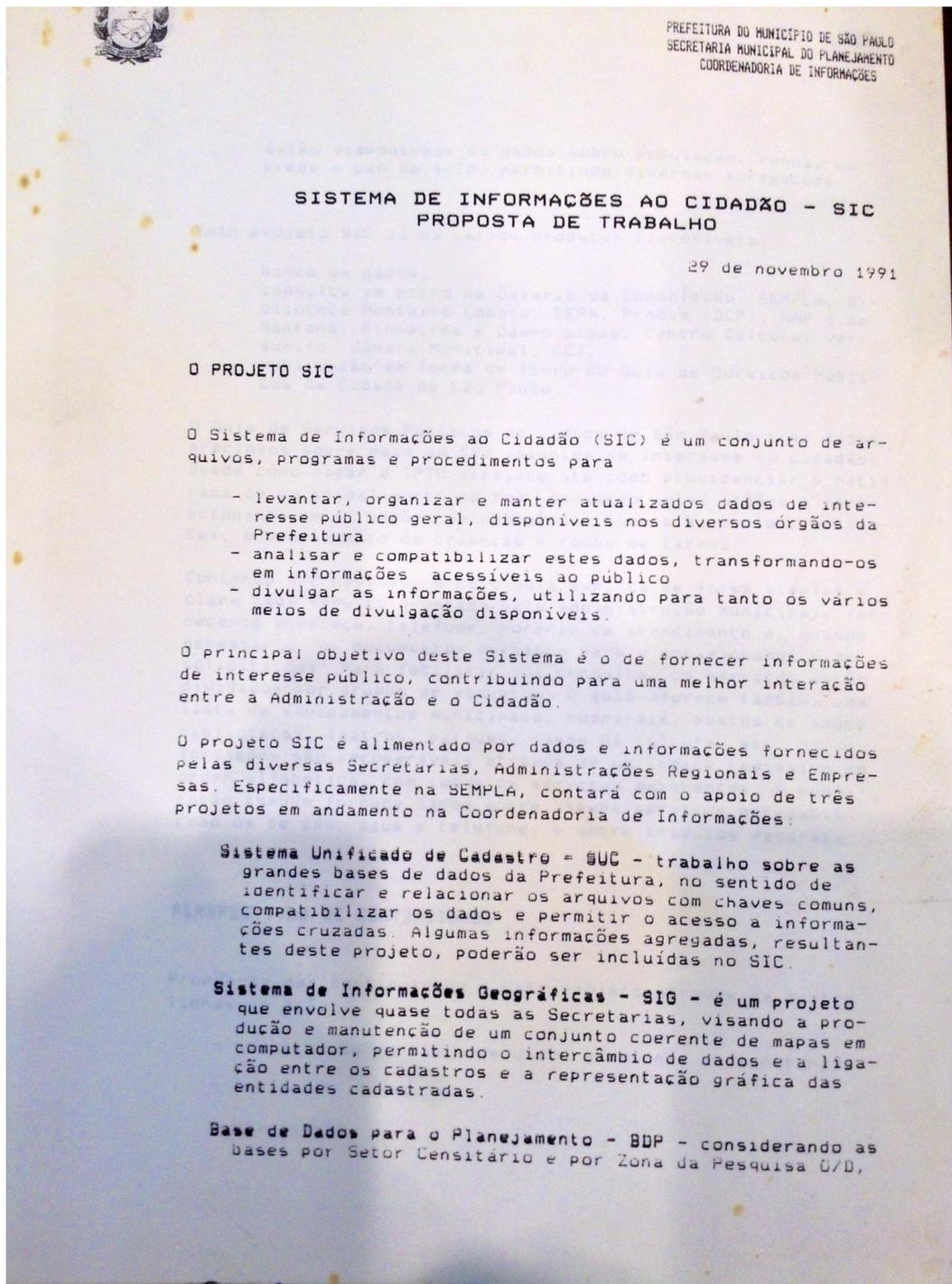
ANEXO 21 – "Projeto Sistema de Informação para o cidadão" – Relação de colaboradores



ANEXO 22 – Cartaz de divulgação do Balcão de Informações



ANEXO 23 – Sistema de Informações ao Cidadão - Proposta



ANEXO 24 – Solicitação da listagem de escolas municipais

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**
BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE
São Paulo, 12 de março de 1990.

Memorando nº/90

λ
B.P. 21
Sra. Diretora

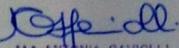
FICHADE
23/03/90
M.C. 001

A Secretaria Municipal de Educação já tem processado, via terminal, a relação das Escolas Municipais, e o acesso a essas informações é de grande interesse para o serviço à comunidade prestado pelo Balcão de Informações desta Biblioteca.

De acordo com orientação da Assessoria Técnica e de Planejamento de SME, para se conseguir essa autorização é necessário oficializar o pedido, através de SMC, ao Sr. Secretário Municipal de Educação.

Conforme o exposto, solicitamos de V.Sa. o encaminhamento deste pedido à SMC, para as providências necessárias à autorização em questão.

Atenciosamente,


M.ª ANTONIA GAVICLI
Bibliotecária Chefe - BP 211
Seção Referência e Informação

ANEXO 25 – Encaminhamento de memorando – listagem das escolas municipais

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como fôlha n.º 2

d.º Memº s/ n.º/90-BP.211 de 19.90, 13/03/90. (a) *ful*

IVONETI MONTEIRO DOS SANTOS
Registro 516.249.200
BP 21

À
BP.2
Sra. Diretora

Encaminhamos memº da Sra. Chefe da Seção de Referência e Informação e solicitamos o empenho de V.Sª para a urgência do pedido, tendo em vista a breve implantação do Sistema de Informações para o Cidadão.

13/03/90

Carla Marilza G. Petaris
CARLA MARILZA G. PETARIS
Dir. Sub. Referência e Informação

AMGP/ims

*A BP
Sra. Diretora*

Solicitamos encaminhar o presente ao Gabinete de SMC para que se efetue a solicitação por Ofício inter-secretarias

15-03-90

Maria Rosa
Maria Rosa Martínez Carrera
Diretora Divisão Técnica
Biblioteca Mário de Andrade- BP.2

B.P. 401
★ 16/03/90 ★
25.30.240-0

IMPRESA OFICIAL DO ESTADO

ANEXO 26 – Memorando de solicitação da listagem das escolas municipais

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

Folha de informação nº 03

d.o. Memo nº s/nº/90 em 19 / 03 / 90

Forma Regina M. P. Conceição

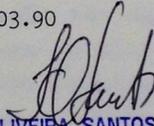
INTERESSADO: Memo s/nº/90
ASSUNTO : Relação de Escolas Municipais Via Terminal

À
Sra. Secretária
SMC

Ressaltando que o Balcão de Informações da Biblioteca Mário de Andrade é parte fundamental do projeto Sistema de Informações ao Cidadão, solicitamos, s.m.j., que V. Excia., interceda junto à Secretaria Municipal de Educação quanto a autorização para acessarmos via Terminal, a relação de Escolas Municipais.

Em 22.03.90

LGS/jas


ISAURA DE OLIVEIRA SANTOS
Dir. Depto. Bibliotecas Públicas

S. M. C. - G B
23 /03 /90
11:40
25.10.001-

SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

ANEXO 27 – Ofício entre secretários municipais - solicitação da listagem das escolas municipais

FLS. 04 S.M.C.
N.º memo 2/190
PROTOCOLADO
Ofício Municipal de Cultura
Oficial Adm. Geral I
S.M.C.-G.

Offício nº 372/90 - S.M.C.-G.

São Paulo, 23 de março de 1990.

Senhor Secretário

Vimos por meio deste solicitar à Vossa Senhoria autorização para que esta Secretaria, por intermédio do Departamento de Teatros, especificamente, da Seção de Referência e Informação, possa ter acesso, via terminal, à relação das Escolas Municipais. O acesso a essas informações sé de grande interesse ao serviço prestado à comunidade através do Balcão de Informações da Biblioteca Mário de Andrade.

Certos de vossa preciosa atenção, desde já somo-lhes gratos.

Atenciosamente,

MARILENA DE SOUSA CHAUI
Secretária Municipal de Cultura

Exm. Sr.
PAULO REGLUS NEVES FREIRE
DD. Secretário Municipal de Educação
Av. Paulista, 2.198, 13º andar
Cerqueira Cesar

ANEXO 28 – Proposta de automação do Balcão de Informações

BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE

SEÇÃO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO – BP 211

AUTOMAÇÃO DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES

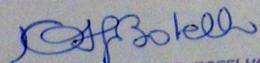
1. OBJETIVOS:

- Aprimorar o controle das informações existentes;
- Tornar essas informações acessíveis a um número maior de usuários (através de listagens) durante o horário de funcionamento da BMA;
- Tornar possível a verificação da necessidade de atualização das informações através de relatórios dos registros que apresentarem datas mais antigas.

2. METODOLOGIA

- Estrutura do arquivo em Dbase III Plus;
- Inserção dos registros pelos bibliotecários da seção;
- Atualização dos dados pelos bibliotecários do Balcão;
- Impressão de relatórios conforme a necessidade.

São Paulo, 7 de maio de 1991.


MARIA ANTONIA G. M. BOTELHO
Bibliotecária Chefe - BP 211
Seção Referência e Informação

ANEXO 29 – Solicitação de desbloqueamento de linha telefônica

SMC



Prefeitura do Município de São Paulo
Secretaria Municipal de Cultura
Ofício nº 1599/SMC G/90

São Paulo, 08 de novembro de 1990

Senhora Prefeita

FICHADO
21/11/90
S.M.C. 001

Solicitamos os bons ofícios de Vossa Excelência no sentido de autorizar o desbloqueamento das linhas telefônicas, para uso nacional e internacional, 239-5630, localizada na Biblioteca Mário de Andrade (Balcão de Informação) e 251-1108, do Gabinete de SMC.

Tal solicitação deve-se ao fato da instalação de modems, que permitem conectar o microcomputador a uma linha telefônica comum, através do qual o micro pode ser conectado ao NODO ALTERNEX, com o objetivo de facilitar a troca de informações e dados entre organizações de documentação, pesquisas, educação, ecologia e de direitos humanos em todo o mundo.

Atenciosamente,

M. Chauí
MARILENA DE SOUZA CHAUI
Secretária Municipal de Cultura

12/11/90
11-10-001-0

Excelentíssima Senhora
LUIZA ERUNDINA DE SOUSA
DD. Prefeita do Município de São Paulo
Parque Ibirapuera
São Paulo - SP

6623

SGM - APOSSORIA TÉCNICA
Entrada: 12/11/90
Saída: 20/11/90

D/mca

B.P. 401
FICHADO

ANEXO 30 – Análise do sistema proposto para informatizar o Balcão de Informações

A
SRA. COORDENADORA
DO PROJETO SIC

NA REUNIAO DE 20/07/90, NOS FOI SOLICITADO A CRIACAO DE UMA ESTRUTURA EM DBASE QUE PERMITISSE A INSERCAO DE TODAS AS INFORMACOES CONTIDAS NO BALCAO DE INFORMACOES VISANDO A SUA EXPORTACAO PARA O SISTEMA A SER ADOTADO PELO SIC.

QUANDO DA MONTAGEM DA ESTRUTURA TIVEMOS A SEGUINTE DUVIDA: OS DADOS SERAO INSERIDOS APENAS COM A FINALIDADE DE EXPORTACAO PARA O SIC, OU SERAO USADOS IMEDIATAMENTE PELO BALCAO DE INFORMACOES ? TAL DUVIDA SURTIU NO MOMENTO EM QUE CRIAMOS O CAMPO ASSUNTO POIS EM DBASE EXISTEM AS SEGUINTE IMPLICACOES:

- 1) A INSERCAO DO CADASTRO DE UMA ENTIDADE COM VARIOS CABECALHOS DE ASSUNTO, POR EXEMPLO, IMPLICA NA INSERCAO DESTA ENTIDADE TANTAS VEZES QUANTOS FOREM OS CABECALHOS;
- 2) ISTO OCASIONA LENTIDAO NA RECUPERACAO;
- 3) NA EXPORTACAO A ENTIDADE OCUPARA O ESPACO DE TANTOS REGISTROS QUANTOS FOREM OS CABECALHOS DE ASSUNTO.

DEVIDO AS DIFICULDADES DESCRITAS ACIMA E A CARACTERISTICA DO BALCAO, QUE É A RECUPERACAO POR QUALQUER DOS CABECALHOS ADOTADOS, SUGERIMOS QUE SEJA ADOTADO UM SISTEMA QUE PERMITA RECUPERAR DE FORMA INDEXADA E POR LOGICA BOLEANA.

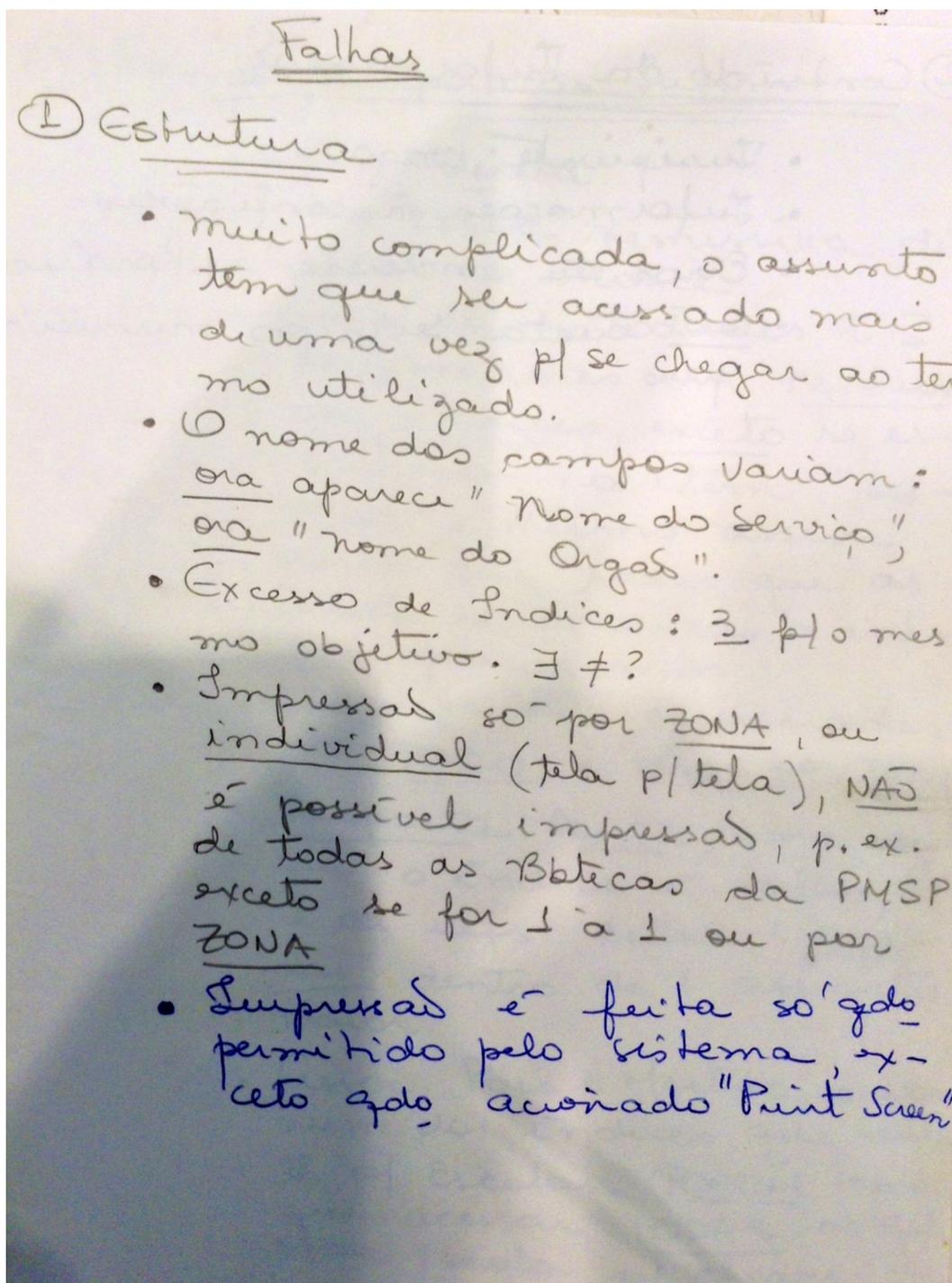
CONCLUIMOS QUE A MELHOR FORMA SERIA A RECUPERACAO TOTAL POR QUALQUER PALAVRA PARA SE CHEGAR AO ITEM PROCURADO. EM ANEXO, COPIA DA ESTRUTURA ELABORADA CONFORME O PEDIDO.

ATENCIOSAMENTE

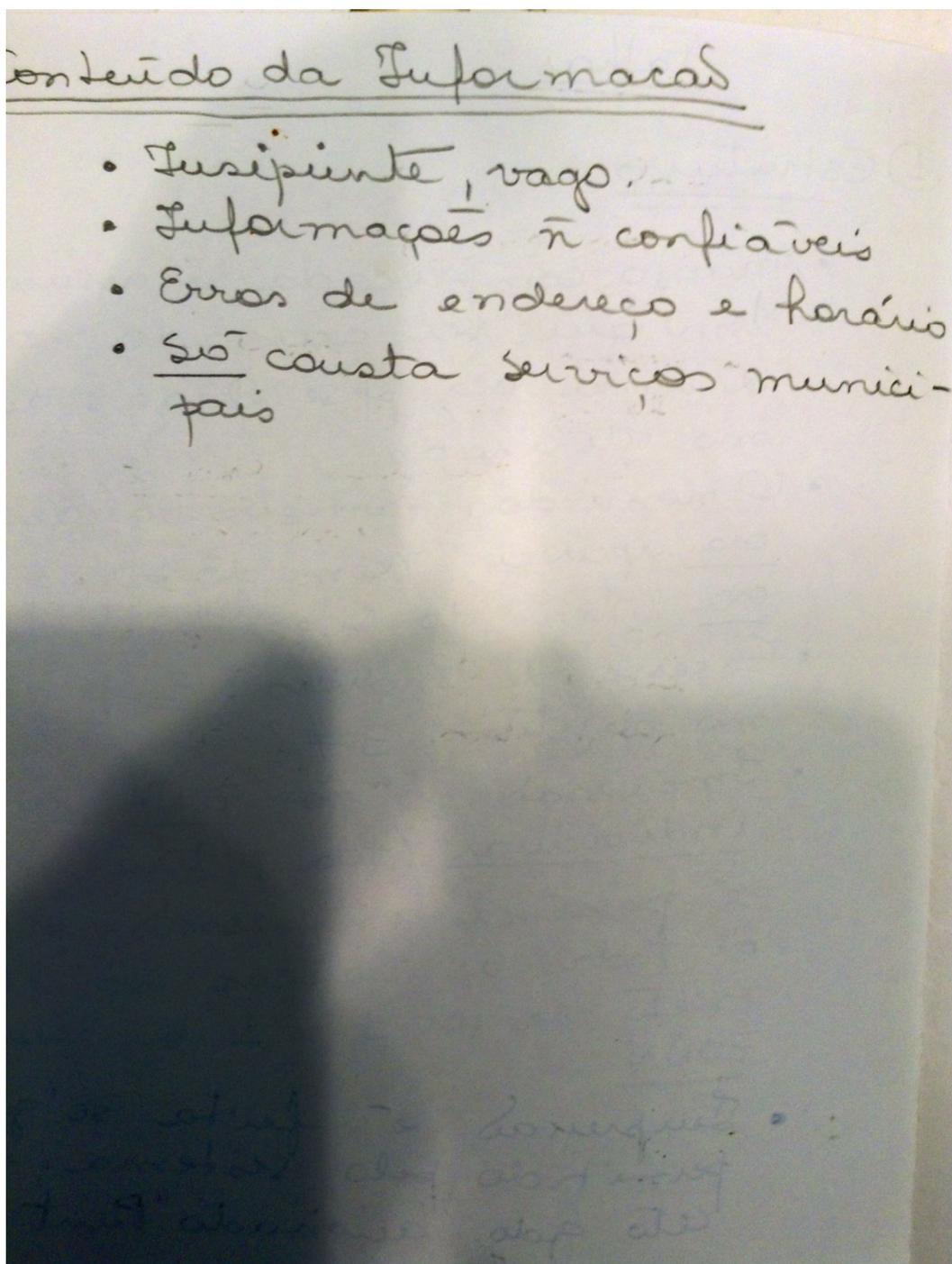
Lucia de Almeida
LUCIA DOS A. S. N. DE ALMEIDA

Maria Antonia Gaviolli
MARIA ANTONIA GAVIOLLI

Sandra Regina T. Okuma
SANDRA REGINA T. OKUMA



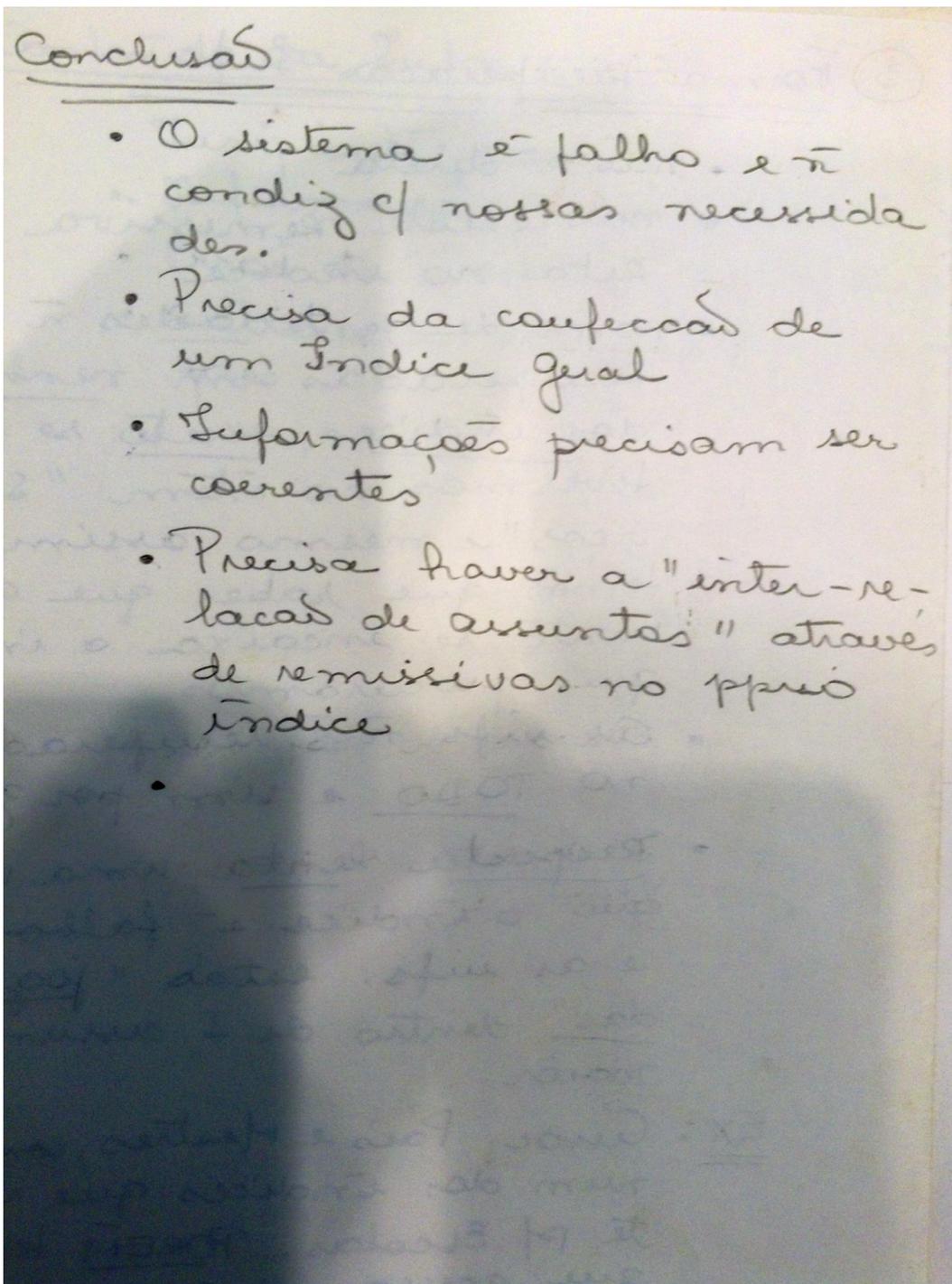
ANEXO 32 – Análise do sistema de informatização proposto pelo SIC/ SMP/SP



③ Forma Recuperação Inform.

- não é direta
- não existe remissiva de Reta no índice
- nome de entidades \bar{n} \bar{s} Recuperadas em nenhum dos índices, exceto se estivermos no item "serviços" e mesmo assim temos que saber que assunto se encaixa a inf. que procuramos
- As uifs \bar{n} \bar{s} recuperadas no TUDO e sim por zona
- Resposta lenta, uma vez que o índice é falho, e as uifs. estão "jogadas" dentro de 1 assunto maior.

EX: Curroc. Pais e Mestres, consta num dos índices que remete p/ Escolas. POREM temos que acessar TODAS as uifs sobre Escola p/ chegar na APM.



ANEXO 35 – Valor Real de Pesquisa

Balcão de Informações
(JUNHO/89)

Tipos de Questões

1. Informações sobre a BMA (horário, etc...)	149
2. Orientação de Utilidade Pública	271
3. Cursos em geral	4
4. Autoridades Governamentais	20
5. Acervo BMA	221
6. Legislação	35
7. Dados Biográficos	16
8. História, Geografia	28
9. Linguística	9
10. Literatura	3
11. Artes	4
12. Indicadores Econômicos	4
13. Conhecimentos Gerais e Atualidades	37
	801

VRP - Valor Real da Pesquisa

1	2	3	4	5
557	197	39	4	4

ASSUNTO: _____
Nº _____

PRODUTOS VISUAIS **3M**
 CLAREZA E OBJETIVIDADE
 NA MODERNA COMUNICAÇÃO

ANEXO 36 – Relatório estatístico do SIC

Relatório Mensal

DEZEMBRO / 99 - BP.211

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE SEÇÃO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO SIC ESTATÍSTICA DETALHADA

1. Identificação do usuário

Pessoa física	655
Empresas	02
Bibliotecas	03
Órgãos Públicos	03
Total	663

2. Forma de solicitação

Telefone	404
Pessoal	257
Cartas	02
Correio Eletrônico	-
Total	663

3. Tipo de solicitação

Informações sobre a BMA	400
Orientação de utilidade pública	609
Legislação	166
Indicadores econômicos	453
Acervo: Autor/Título	62
Assunto	12
Folhetos	188
Periódicos	212
Total	2.102

VRP = 2.206

4. Recursos utilizados

1 - Acervo do SIC	598
2 - Acervo da BMA	65
3 - Externo	-
Total	663

- (VRP) VALOR REAL DA PESQUISA: Quanto maior o número de fontes a serem consultadas para obtenção da resposta, maior o valor real da pesquisa que varia de 1 a 6 pontos.

ANEXO 37 – Solicitação de doação para o acervo do SIC



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE**

A
PATRI - Consultoria e Assessoria Ltda.
Av. Nove de Julho, 5.435 - 10º andar
01407-909 - São Paulo - SP.
FAX : 883.7125

Conforme contatos telefônicos solicitamos em doação, se possível, de 1 exemplar do livro "Dicas de Brasília 97". Esta obra nos será de grande utilidade para o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão que atende, por telefone, questões de âmbito geral, necessitando por isso obras atualizadas no seu acervo.

Agradecendo e colocando-nos à sua disposição

Atenciosamente,

Janely de Oliveira
JANELY DE OLIVEIRA
Bibliotecária Chefe - BP 211
Seção Referência e Informação

Endereço para remessa:

Biblioteca Mário de Andrade
Serviço de Informação ao Cidadão
A/C Iza
Rua da Consolação, 94 - Centro
01302-000 - São Paulo - SP.

ANEXO 38 – Solicitação de doação para o acervo do SIC


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE

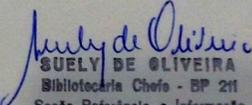
MEMORANDO

REMETENTE:	REFERÊNCIA:	DATA
Seção de Referência e Informação - BP.211	009/97	28/01/97
DESTINATÁRIO: B.P.21	ASSUNTO: Solicita 02 exemplares do "Livro da Cidade de São Paulo".	

Sra. Diretora

Conforme contatos telefônicos, junto a BP.5, estamos solicitando 02 exemplares, 01 para o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão e o outro para a Sala de Leitura, da publicação "Livro da Cidade de São Paulo", editado por esta Secretaria. Este material nos será de grande utilidade visto ser muito grande a procura por dados atualizados da cidade de São Paulo e, também, a dificuldade em encontrá-los.

Atenciosamente,


SUELY DE OLIVEIRA
Bibliotecária Chefe - BP 211
Seção Referência e Informação

SO/ajm

ANEXO 39 – Solicitação de informações para arquivo do SIC



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE**

São Paulo, 25 de novembro 1997.

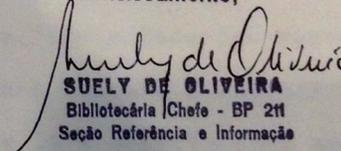
CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES
FAX : 242.9411
A/C SECRETÁRIO GERAL - SR. JOÃO FELÍCIO

Prezado Senhor,

Conforme contatos telefônicos solicitamos nos seja enviada relação dos Sindicatos de São Paulo. Esta relação nos será de grande utilidade pois, diariamente, somos consultados através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, acerca dos endereços e telefones dos mesmos.

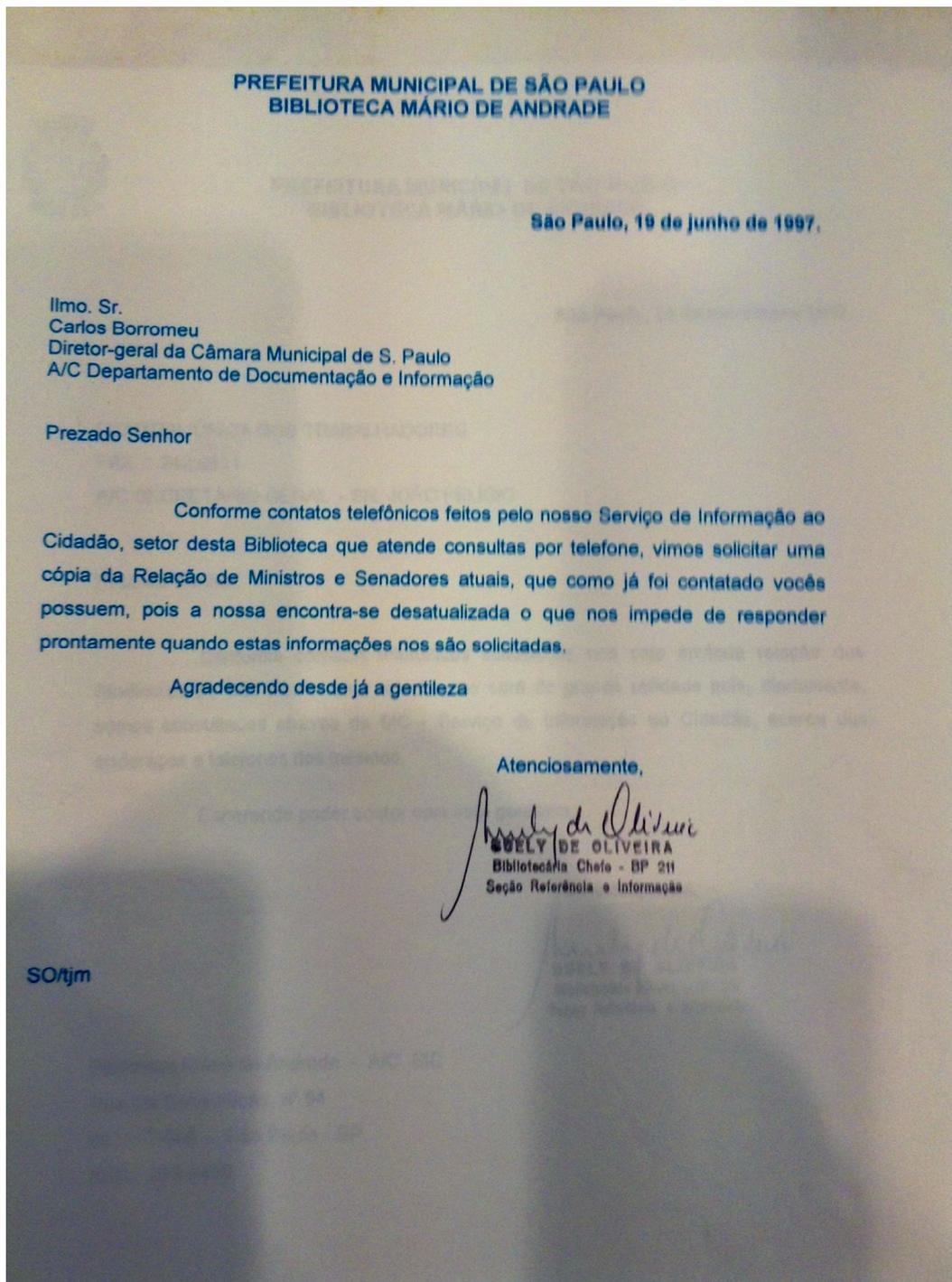
Esperando poder contar com esta gentileza,

Atenciosamente,

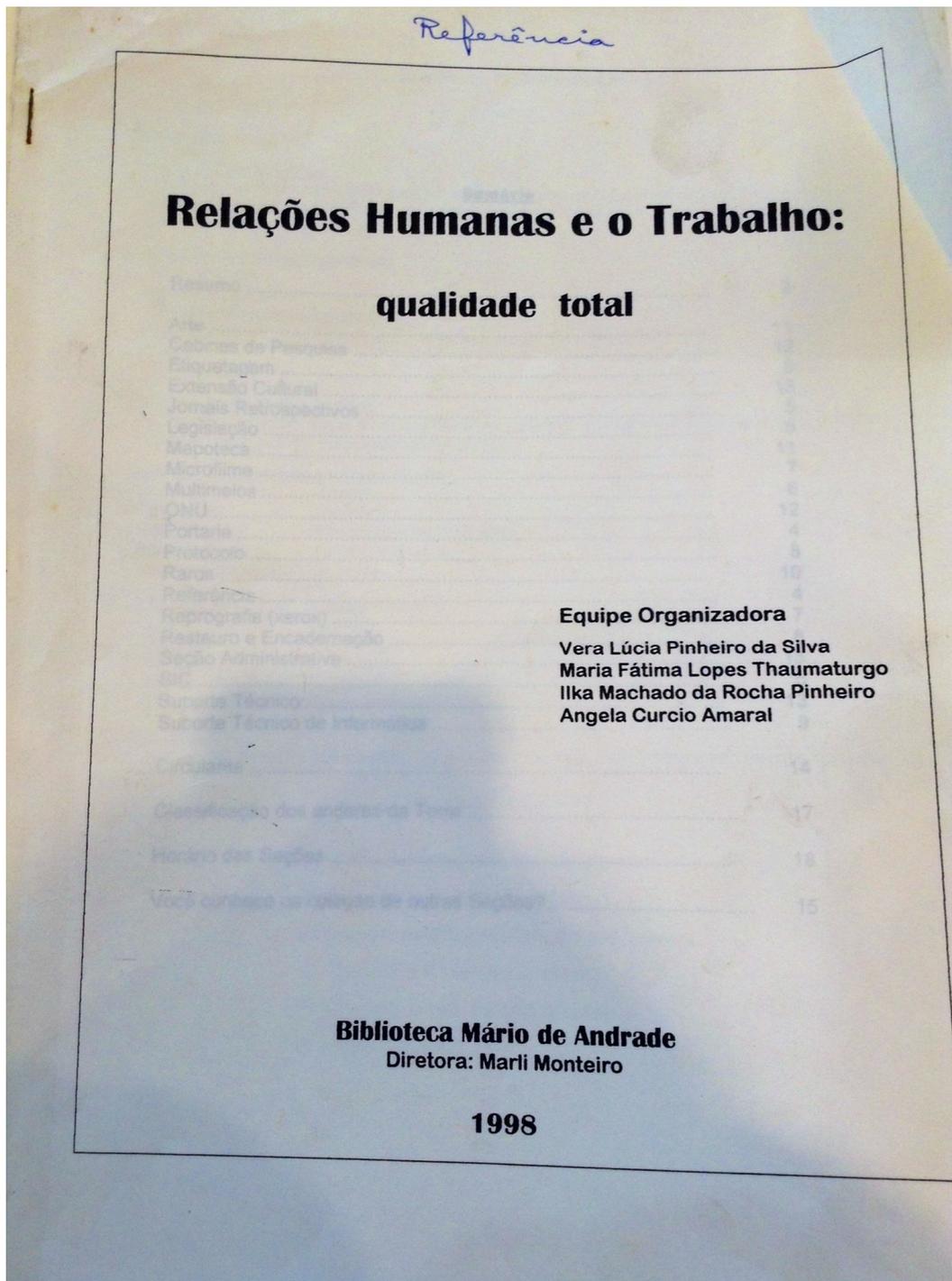

SUELY DE OLIVEIRA
Bibliotecária / Chefe - BP 211
Seção Referência e Informação

Biblioteca Mário de Andrade - A/C SIC
Rua Da Consolação, nº 94
013012-000 - São Paulo - SP.
FAX.: 239.3459

ANEXO 40 – Solicitação de informações para arquivo do SIC



ANEXO 41 – “Relações Humanas e o Trabalho: qualidade total” - Capa



ANEXO 42 – Relatório Estatístico Anual – 1985

BP. 21 2
Anual/85

MOVIMENTO DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES VIDEOTEXTO E TERMINAIS DE COMPUTADOR

Balcão de Informações

Atendimento - Telefone	10.115
Atendimento - Pessoal	4.197
Atendimento - Carta	117
Total	14.429

Videotexto

Número de Usuários	11.408
Número de questões	31.729

Terminais de Computador

Número de Usuários	5.390
Número de obras consultadas	8.511

ANEXO 43 – Relatório Estatístico Anual – 2005

Relatório

Anual / 2.005 - DBMA.211

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE
SEÇÃO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO
SIC - ESTATÍSTICA DETALHADA

1. Identificação do usuário

Pessoa física	3.066
Empresas	10
Bibliotecas	19
Órgãos Públicos	14
Total	3.109

2. Forma de solicitação

Telefone	1.651
Pessoal	1.442
Cartas	--
Correio Eletrônico	16
Total	3.109

3. Tipo de solicitação

Informações sobre a Biblioteca Mário de Andrade	1.795	
Orientação de utilidade pública	1.859	
Legislação	151	
Indicadores econômicos	153	
Acervo: Autor/Título	356	
Assunto	58	
Folhetos	177	
Periódicos	480	
Total	5.029	VRP = 5.868

4. Recursos utilizados

1 - Acervo do SIC	2.790
2 - Acervo da BMA	319
3 - Externo	07
Total	3.116

- (VRP) VALOR REAL DA PESQUISA: Quanto maior o número de fontes a serem consultadas para obtenção da resposta, maior o valor real da pesquisa que varia de 1 a 6 pontos

O ESTADO DE SÃO PAULO
 Página A 29
 Data: 05 DEZ 1993

Biblioteca moderna muda perfil e amplia serviços

Salas de leitura tornaram-se versáteis e hoje dispõem de sistemas de informação por telefone, espaço para reunião de idosos, cursos de trabalhos manuais e até apresentação de espetáculos

GLAUCIA LEAL

As bibliotecas sempre silenciosas, onde um espírito ou palavra dita em tom de voz um pouco mais elevado provocava olhares severos das bibliotecárias, são coisas do passado. As salas de leitura e pesquisa tornaram-se versáteis. Algumas dispõem de serviços de informação por telefone, espaços para reuniões de grupos de idosos, cursos de trabalhos manuais, apresentações de espetáculos, exibição de vídeos e empregam contadores profissionais de histórias infantis. Os serviços são todos gratuitos.

Mas ainda é possível passar horas entretido com publicações sobre os mais diversos assuntos. Só que com vantagens. No Sistema Integrado de Bibliotecas (Sibi) da Universidade de São Paulo (USP), por exemplo, as consultas podem ultrapassar os limites geográficos das estantes, onde estão guardados mais de 3 milhões de volumes. Por meio de terminais, instalados nos diversos câmpus da universidade, qual-

quer pessoa tem acesso às informações existentes em acervos de outros centros de estudos e pesquisa no Brasil e no Exterior, incluindo a acervos de universidades européias, da Biblioteca Municipal de Nova York, e da Biblioteca do Congresso em Washington, nos Estados Unidos.

Não é preciso nem se identificar para fazer a consulta, basta ter um código cedido gratuitamente pelo Sibi. A conexão em tempo real com diversos pólos tornou-se possível há dois meses, com a instalação do Banco de Dados Bibliográficos Dédalus, que mantém informações atualizadas diariamente. Outra novidade tecnológica, lançada há 15 dias, é do CD-Rom, um disco laser que reúne o catálogo coletivo dos acervos bibliográficos da USP, Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e Uni-

versidade Estadual Paulista (Unesp).

“O recurso permite o acesso automatizado às publicações, estudos e teses identificando o documento e sua localização de forma rápida e precisa”, observa o presidente do Conselho Supervisor do Sibi, Jorge Shwartz. A preocupação com a modernização e o cuidado com a preservação são preocupações constantes nas bibliotecas das três universidades. O Arquivo Edgard Leuenroth — Centro de Pesquisa e Documentação Social da Unicamp —, tem a maior documentação brasileira sobre a tortura, movimentos sindical, estudantil e homossexual no País.

“Também mantemos todas as coleções de jornais alternativos dos anos 70 e o acervo de Luiz Carlos Prestes, doado pela família.”

As bibliotecas da USP preservam obras como o *Liber Chronicarum*, datado de 1493, e o *Compendium Septem Sacramentorum*, de 1541, proibido pela Inquisição e um dos dois únicos exemplares existentes. Livros raros e tradição, porém, não são

exclusividade dos acervos acadêmicos. A Biblioteca Municipal Mário de Andrade, onde já se reuniram várias gerações de intelectuais em seus salões amplos, tem livros raros de arte, coleções de jornais de São Paulo desde o século passado, mais de 22 mil recortes, além da mapoteca.

“A escritora Lígia Fagundes Teles e o casal Fernando Torres e Fernanda Montenegro, além de inúmeros outros artistas, jornalistas e escritores foram frequentadores assíduos”, conta a diretora Lúcia Neiza Pereira Silva. Mas um dos maiores sucessos da Mário de Andrade é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), atendendo, por telefone e cartas, cerca de 80 pessoas por dia, do Brasil e de outros países. As dúvidas mais frequentes são a respeito de autores e localização de obras.

Contadores de histórias atraem crianças

Quando a dona de casa Ana Maria Siqueira, mãe do estudante Juliano, de 11 anos, nota a falta do filho, logo imagina que o menino esteja na Biblioteca Infância-Juvenil Pablo Neruda, na Vila Maria, uma das 36 bibliotecas municipais para crianças e jovens. “Sou um verdadeiro ratinho de livros: já li quase toda coleção do Monteiro Lobato”, orgulha-se. A rede tem um acervo de 1,1 milhão de volumes, enfocando desde temas didáticos, enciclopédias e dicionários até ecologia, informática, política e literatura, além de acervos para empréstimos para instituições e quatro ônibus-bibliotecas.

“É ótimo que os jovens se interessem pelos livros, porque a maioria dos que chegam à universidade não sabem fazer consultas”, comenta a bibliotecária Carmen Prates Vail, da Biblioteca da PUC. De janeiro a março, foram atendidas 4,6 mil pessoas na rede municipal. “Nossa programação inclui projetos como a Hora do Conto, sob a orientação de contadores profissionais de histórias, e cursos de desenho com ilustradores profissionais”, afirma a diretora do Departamento de Bibliotecas Infância-Juvenil, Maria Cristina de Moraes Tavares.

Outra prioridade é promover encontros entre pequenos leitores e escritores. Também são organizadas sessões periódicas de vídeo, cursos de artes plásticas e grupos de integração entre crianças e idosos. A maior biblioteca infanto-juvenil do País é a Monteiro Lobato. “Conquistamos as crianças não só com livros, mas também com atividades recreativas permanentes e uma brinquedoteca pedagógica, que acostuma os leitores ao ambiente desde bebês”, diz a diretora da instituição, Eulália Lobato. (G.L.)

CONSULTAS
 AOS LIVROS
 PODEM
 ULTRAPASSAR
 LIMITES
 GEOGRÁFICOS
 DAS ESTANTES

Capricho

SERVICO

RESPOSTAS NA PONTA DA LÍNGUA

Quem ainda acha que bibliotecas são lugares frios e sombrios anda muito mal informado. Elas mudaram e oferecem serviços que você nem pode imaginar

Você sabia que está em São Paulo a 2.ª maior biblioteca pública do país? Ou, então, que as bibliotecas de faculdades e universidades são abertas a quem queira pesquisar? Ou mesmo que no Centro Cultural São Paulo funciona uma das bibliotecas mais modernas da cidade? Quem respondeu sim, sabe que de uma coisa o paulistano não pode se queixar: da falta de lugares para pesquisar e ler.

Frequentar esses lugares, não somente para executar aquele trabalho difícil de literatura, reserva algumas agradáveis surpresas. Entre as paredes recheadas de livros de uma biblioteca podem acontecer shows musicais, palestras, mostras de arte.

A Mário de Andrade, a mais antiga da cidade e a 2.ª biblioteca pública do país, é um bom exemplo dessa versatilidade. Cursos, palestras e um dia dedicado à música aquecem os andares dessa instituição. Mas esses personagens parecem quase secundários, ante o universo de livros do seu acervo. Segundo a diretora Nina Rosa Villas Boas Páscoa, o número chega a 500 000. “Eles são diariamente consultados — a biblioteca não empresta — por cerca de 1 300 pessoas por dia”, constata ela.

O patrimônio da Mário de Andrade a torna diferente das outras. Além de possuir obras raras e de importância histórica, ela é responsável pela custódia e preservação dos livros e periódicos que fazem a memória da cidade. Para continuar cumprindo essa tarefa, Nina Rosa ressalta a importância da obtenção de novos espaços para arma-

zenamento das obras. “A capacidade está esgotada há mais de 20 anos”, sintetiza.

Problemas desse tipo — dessa e das outras 26 bibliotecas públicas circulantes (emprestam livros) espalhadas pela

cidade — estão sendo estudados pela Secretaria de Cultura. Segundo Simone de Castro Menko, diretora do Departamento de Biblioteca, existem planos para resolvê-los. “Queremos devolver a importância cultural das bibliotecas à cidade”, declara.

Resposta rápida: qual a vitamina da pimenta-do-reino? Qual o valor nutritivo da mexerica? Quando foi instalada a 1.ª escada rolante em São Paulo? Parece impossível. Mas, pasmem, não é. Achar a resposta para essas dúvidas e muitas outras — por exemplo, endereços de cursos, de faculdades, nome de ministros, dados econômicos — é justamente a tarefa do Balcão de Informações da Biblioteca Mário de Andrade. “A proposta é não deixar ninguém sem

resposta”, explica Filomena Janowsky, bibliotecária encarregada. E, geralmente, elas conseguem.

Evidentemente, as perguntas não são todas assim, “complicadas”. Um serviço muito bom é aquele que se refere ao acervo da biblioteca. Por exemplo, bibliografias. As informações — todas com um período para pesquisa — podem ser obtidas pelo tel. 256-5777, ramal 116. Ou por carta.

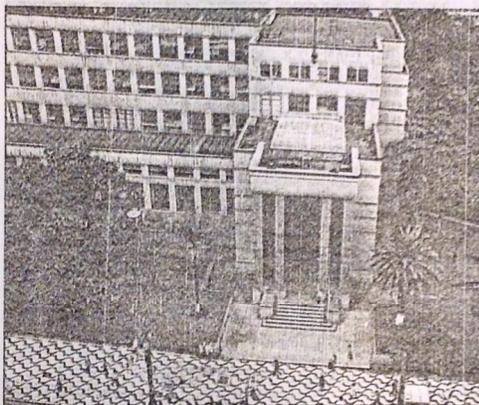
Grande, moderna, informal. Assim é a biblioteca Sérgio Milliet, do Centro Cultural São Paulo. Construída para abrigar várias manifestações culturais, ela agrupa nesse espaço uma discoteca, exposições de arte, audiovisual, laboratório de línguas e até um acervo em braile utilizado por deficientes visuais.

O livre acesso aos livros divididos por assunto facilita a pesquisa e torna os trabalhos em grupo mais agradáveis. Uma boa dica é ficar de olho nos informativos mensais. Eles dão de bandeja toda a bibliografia dos temas mais requisitados — como Constituinte, meio ambiente, informática. Ai é só pegar o livro e fazer a pesquisa.

Outro bom endereço para entrar de cabeça no mundo dos livros é o campus da USP. Todas as bibliotecas são abertas para pesquisa. Existe inclusive um serviço de Atendimento ao Usuário, que facilita a localização da obra pelo tel. 211-0011, ramal 385 e 344.

Biblioteca Mário de Andrade: r. da Consolação, 94, tel. 256-5777.

Biblioteca Sérgio Milliet: Centro Cultural São Paulo, r. Vergueiro, 1000, tel. 270-2297.



O prédio da Mário de Andrade é pequeno para o acervo

CAPRICHOS, 36 (3), 1989

ANEXO 46 – Registro do Balcão de Informações no jornal “Shopping News”

Shopping News - 18/12/84

São Paulo, 18 de novembro de 1984

Serviço

**Faça a sua
pergunta a uma
destas bibliotecas**

Cida Santos

Respostas a dúvidas de ortografia, história, conhecimentos gerais, e até receitas de comidas e endereços de instituições e faculdades. Informações sobre literatura infantil e acesso a livros e revistas raras. Esses serviços são oferecidos, respectivamente, pela Biblioteca Municipal Mário de Andrade e a infantil Monteiro Lobato.



Foto: Al. Peixoto/Sebastião da Costa

O Balcão de Informações da Mário de Andrade: esclarecendo dúvidas.

Qual o número de rodas do carro Romi-Isetta? “Concernente”, se escreve com “c” ou “s”? Essas são algumas das 1.300 perguntas feitas mensalmente ao Balcão de Informações da Biblioteca Municipal Mário de Andrade. O serviço é prestado de segunda a sexta-feira, das 9 às 18h, e esclarece todos os tipos de dúvida, desde a do “dedicado” dono de um cachorro dinamiquês, curioso em saber qual a velocidade máxima que o seu cão poderia atingir correndo, até a do consulente interessado numa receita de pão caseiro, passando, logicamente, por dúvidas de ortografia, história, endereços de instituições e faculdades.

A história da criação do Balcão de Informações começa em 1979, no tempo em que a rádio Jovem Pan fazia um programa que respondia às dúvidas dos ouvintes, e a sua produção consultava a biblioteca. As funcionárias corriam a manhã inteira atrás dos livros e guias que continham as respostas para as mais variadas questões: desde localização de cursos de dança até informações sobre cultura japonesa. A partir daí, surgiu a ideia de se estruturar um serviço de informações.

Instalado logo na entrada da biblioteca, com apenas um telefone,

pergunta requer pesquisa, a resposta chega a demorar até dois dias, já não existe uma equipe responsável para executar essa tarefa. A pesquisa acaba sendo feita pelas bibliotecárias, que se desdobram para atender os leitores e responder às perguntas para o Balcão de Informações.

O Balcão atende pessoalmente, por telefone — 256-5777, ramal 116 — ou por cartas. O endereço é: Biblioteca Mário de Andrade, Seção de Referências, Rua da Consolação, 94.

DOCUMENTOS RAROS

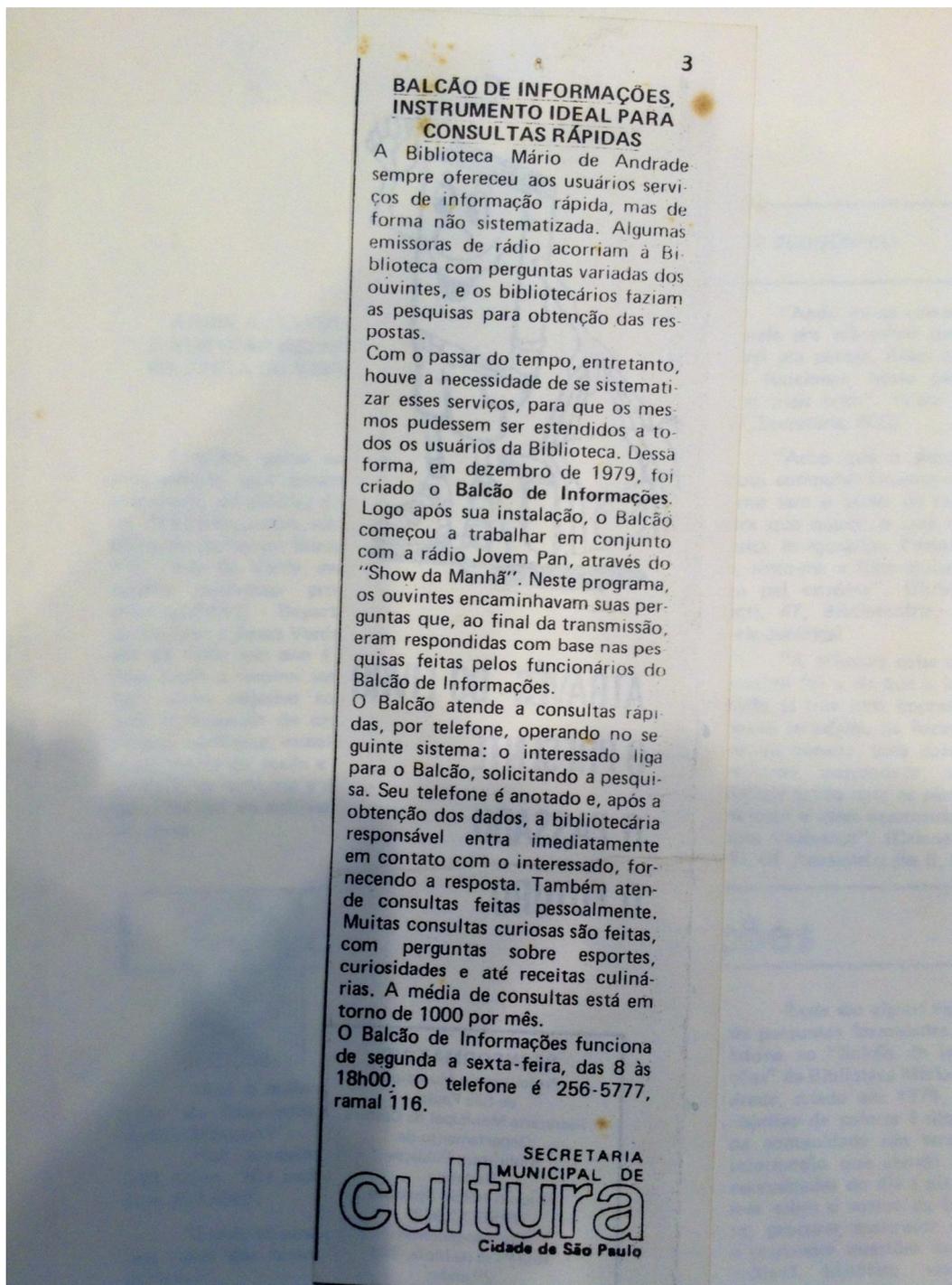
A Biblioteca Infantil Monteiro Lobato é a mais antiga entre as 30 mantidas pela Prefeitura — tem 48 anos — e por esse motivo é a única a contar com uma seção de documentação da literatura infantil. Aberta ao público, ela conta no seu acervo com mais de 2 mil obras raras, anteriores à década de 40, inclusive exemplares originais de revistas como “Beija-Flor” e “Tico-Tico”. Esta última introduziu, em 1905, a história em quadrinhos no Brasil.

Além das obras completas de Monteiro Lobato, a Biblioteca possui fitas gravadas com entrevistas dadas pelo autor às rádios.

E para não correr o risco de que se

Biblioteca Mário de Andrada

ANEXO 47 – Divulgação do Balcão de Informações em publicação da Secretária Municipal de Cultura



ANEXO 48 – Carta de agradecimento de usuário do SIC

PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO

GAB. VICE-PREFEITO
Reg. n.º 255/97
Entrada 02/05/97
Saída 02/05/97

São Vicente, 22 de abril de 1997.

Ofício nº 39/97 (Gabinete do Juiz)
Assunto: agradece atendimento da Biblioteca
(Obs.: para comunicações urgentes: fax nº 013.468.0175)

1

Exmo. Sr.

Venho, por intermédio deste, agradecer o atendimento a mim dispensado pela Biblioteca "Mário de Andrade", do Município de São Paulo, na pessoa de dona Ilza e de suas funcionárias, quando necessitei de uma pesquisa e fui atendido com rapidez e gentileza.

Gostaria de deixar registrado este ótimo atendimento e que este elogio ficasse constando no prontuário das referidas funcionárias.

Aproveito a oportunidade para apresentá-lhe os meus protestos de elevada estima e sincera admiração.

Eurípedes Gomes Faim Filho
Juiz de Direito Titular da
Primeira Vara Cível de S. Vicente

Exmo. Sr.
REGIS FERNANDES DE OLIVEIRA
DD. Vice-Prefeito da cidade de São Paulo
via correio

ANEXO 49 – Carta da UNESCO à Marilena Chauí sobre o “Sistema de Informação para o Cidadão”.

