

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Deuzenise Maria da Silva

**A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CONTEXTO DE VIDA DE MORADORES EM
SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL: ESTUDO DE CASO EM
PORTO ALEGRE-RS**

**Porto Alegre
2017**

DEUZENISE MARIA DA SILVA

**A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CONTEXTO DE VIDA DE MORADORES EM
SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL: ESTUDO DE CASO EM
PORTO ALEGRE-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso realizado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharela em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr. Eliane Lourdes da Silva Moro

Porto Alegre

2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-Reitora: Prof^a Dr^a Jane Fraga Tutikian

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof.^a Dr^a Karla Maria Müller

Vice - Diretora: Prof^a Dr^a Ilza Maria Tourinho Girardi

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a Dr^a Jeniffer Alves Cuty

Chefe Substituta: Prof^a Dr^a Eliane Lourdes da Silva Moro

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof^a Dr^a Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Coordenador Substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Junior

CIP - Catalogação na Publicação

Silva, Deuzenise Maria da
A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CONTEXTO DE VIDA DE
MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE
SOCIAL: ESTUDO DE CASO EM PORTO ALEGRE-RS /
Deuzenise Maria da Silva. -- 2017.
121 f.
Orientadora: Eliane Lourdes da Silva Moro.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2017.

1. Biblioteca Pública. 2. Morador em situação de
rua. 3. Informação. 4. Qualidade de vida. 5. Inclusão
Social.. I. Lourdes da Silva Moro, Eliane, orient.
II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Departamento de Ciência da Informação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705.

CPE: 90035-007

Tel./Fax: (51)3316-5146 (51) 3308-5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

DEUZENISE MARIA DA SILVA

**A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CONTEXTO DE VIDA DE MORADORES EM
SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL: ESTUDO DE CASO EM
PORTO ALEGRE-RS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr. Eliane Lourdes da Silva Moro.

Aprovada em: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Eliane Lourdes da Silva Moro
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Prof.^a Ms. Ketlen Stueber
Bibliotecária e Professora Substituta do Curso de Graduação em Biblioteconomia da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Prof.^a Dr.^a Lizandra Brasil Estabel
Bibliotecária e Professora do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS)

Dedico este trabalho aos moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que sofrem constantemente com o preconceito da sociedade e a sua invisibilidade nas políticas públicas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar por agir na minha vida dando-me oportunidade de concluir mais um ciclo com saúde, amor e sabedoria para alcançar mais uma vitória. Obrigada meu Deus por se fazer presente em todos os momentos e, principalmente nos mais difíceis quando me lembrou que eu precisava reagir mostrando-me que sempre sou mais forte do que penso.

Ao meu lindo noivo Leandro Gregis Abruzzi, pelo amor, paciência, incentivo e apoio incondicional nas horas de desânimo e cansaço em que pensei em desistir. Sem sua ajuda e parceria nada disso seria possível, você foi essencial nessa trajetória. Além de noivo foi um grande amigo que torceu por mim em todos os momentos, acreditou em mim quando eu já não tinha mais esperança. Esteve comigo sempre! É tamanha gratidão que tenho por você que palavras escritas é pouco para agradecer. Muito obrigada de coração por tudo que fez e faz por mim.

Aos meus amados avós *in memoria* Juraçy Maria Brasil da Silva e Carlos Siqueira de Magalhães que sempre me ajudaram e me incentivaram a estudar, a buscar um futuro melhor, acreditando em mim e me apoiando nos meus sonhos. Seus ensinamentos foram essenciais para a pessoa que me tornei hoje. Dedico essa conquista especialmente a vocês. Tenho certeza que estão orgulhosos aí no Céu. Estarão sempre na minha memória e no meu coração. Muito obrigada!

Agradeço a minha amada mãe Elizabeth Maria da Silva, que sempre me deu apoio, incentivo nas horas difíceis, sempre torceu por mim para que eu alcançasse os meus sonhos e teve paciência nos momentos que me ausentei para estudar. Seu apoio foi muito importante para que eu tivesse coragem de seguir em frente. Muito obrigada mãe. Obrigada meus amados irmãos Jaime, Aline, Juliana, Lucas e Mônica que nos momentos da minha ausência dedicados ao estudo superior, compreenderam que às vezes precisamos nos distanciar para alcançar os nossos grandes sonhos. Saibam que de alguma forma essa conquista também é de todos vocês. Mas em especial eu quero agradecer a minha amada irmã Mônica Aparecida da Silva que sempre acreditou em mim, e mesmo longe se fez presente com suas palavras e mensagens de carinho e incentivo.

Obrigada meus sobrinhos pequeninos que tanto amo Jessica, Ana Clara, Micaela, Marcos Junior e João Guilherme, que mesmo longe o amor só fez aumentar e a vontade de lutar por um futuro melhor se tornou presente.

Obrigada primos, tios e tias pelas contribuições valiosas. Em especial Nicolas Fernandes que além de primo é um grande amigo e sempre esteve torcendo pelas minhas vitórias e, Leandro Silva que sempre teve boa vontade para me ensinar à temida matemática, dando-me conselhos para sempre estudar. Agradeço especialmente, as minhas queridas e amadas tias Cristina Maria da Silva e Endy Fernandes pelo apoio que me deram desde a fase inicial da alfabetização até o ensino fundamental, vocês me ensinaram a ler e a escrever, me ajudaram nas atividades escolares e sempre tiveram paciência comigo, de fato vocês foram muito importantes nessa trajetória. Muito obrigada!

Agradeço as minhas amigas irmãs Amanda, Aluana, Débora e Ana Paula que sempre torceram por mim e estão presentes até hoje. Meus agradecimentos ao grande amigo Nelson pelas contribuições ao longo da faculdade e, especialmente as minhas amigas amadas Carla e Rose, companheiras de curso que hoje considero irmãs, estão fazendo parte da minha formação e vão continuar presentes em minha vida para sempre.

Agradeço a minha chefe Helena da PROPG que sempre foi compreensiva nos momentos que precisei me ausentar.

Agradeço aos moradores em situação de rua que contribuíram com suas informações valiosas com este trabalho disponibilizando seu tempo e atenção para responder as minhas entrevistas. Agradeço também aos servidores e estagiários das bibliotecas públicas da pesquisa que colaboraram com a entrevista. Agradeço a todos que de alguma forma contribuíram e torceram por mim.

Agradeço aos integrantes da banca examinadora Prof^a. Ketlen Stueber e Prof^a. Lizandra Brasil Estabel por aceitarem o convite.

Agradeço a minha amada orientadora Profa. Eliane Moro que com muito amor à profissão, paciência e dedicação esteve comigo nesse processo de construção do TCC fazendo considerações sábias para que eu hoje pudesse concluir essa etapa. Muito obrigada! Aqui deixo sua linda mensagem de carinho e apoio que me fez fortalecer ainda mais com o seu olhar humano para as causas sociais: *“Teu TCC hoje ganhou alma e coração que pulsa ...embaixo de marquises e pontes para quem as portas se fecham, mas a da biblioteca deve estar sempre aberta”*. (MORO, 2017).

E por fim, agradeço a mim por ter sido forte, corajosa e persistente ao longo da vida para que hoje eu pudesse concluir mais um ciclo.

“Aos esfarrapados do mundo e aos que neles se descobrem e, assim, descobrindo-se, com eles sofrem, mas, sobretudo, com eles lutam”. Pedagogia do Oprimido (Paulo Freire, 1967).

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso apresenta como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na sua qualidade de vida e a sua inclusão social. Aborda considerações referente ao papel da biblioteca pública e do bibliotecário e a sua atuação na inclusão social. Destaca o morador em situação de rua e vulnerabilidade social que obteve mudanças a partir das informações que adquiriu na biblioteca. Salienta a invisibilidade do morador em situação de rua e o preconceito que este sofre na sociedade. Retrata a inclusão e a exclusão social. Caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, cuja metodologia utiliza o estudo de caso. Os instrumentos de coleta de dados foram entrevistas semiestruturadas e análise documental. O objetivo geral pretende verificar como os serviços oferecidos pela biblioteca pública auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na qualidade de vida e a sua inclusão social. Conclui-se, com a análise das entrevistas com os bibliotecários, servidores, funcionários e a população em situação de rua, apresentando resultados sobre os serviços prestados pelas referidas bibliotecas e a inclusão social, ainda apresentando um panorama com os serviços especializados das bibliotecas públicas Avertano Rocha em Belém do Pará e a *San Francisco Public Library* nos Estados Unidos no âmbito da inclusão e atendimento aos excluídos.

Palavras chave: Biblioteca Pública. Morador em situação de rua. Vulnerabilidade social. Informação. Qualidade de vida. Inclusão Social.

ABSTRACT

This Course Conclusion Paper presents how the services offered by the Rio Grande do Sul State Public Library and the Josué Guimarães Municipal Public Library assist the residents in street situations and social vulnerability, influencing their quality of life and their social inclusion. It addresses considerations regarding the role of the public library and librarian and their role in social inclusion. It emphasizes the resident in situation of street and social vulnerability that obtained changes from the information that acquired in the library. It emphasizes the invisibility of the homeless in a street situation and the prejudice he suffers in society. It portrays inclusion and social exclusion. It is characterized as a qualitative research, whose methodology uses the case study. The instruments of data collection were semi-structured interviews and documentary analysis. The general objective is to verify how the services offered by the public library help the residents in situations of street and social vulnerability influencing the quality of life and their social inclusion. It is concluded, with the analysis of the interviews with the librarians, servers, employees and the population in a street situation, presenting results on the services provided by said libraries and social inclusion, still presenting a panorama with the specialized services of the public libraries Avertano Rocha in Belém do Pará and the Public Library of San Francisco in the United States in the scope of inclusion and care for the excluded.

Keywords: Public Library. Dweller in street situation. Social vulnerability. Information. Quality of life. Social inclusion.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sujeitos do Estudo: Servidores da BPE e da BPMJG	61
Quadro 2 - Sujeitos do Estudo: Moradores em situação de Rua.....	62
Quadro 3 - Depoimento da Bibliotecária da BPMAR.....	103
Quadro 4 - Depoimento de Moradores em Situação de Rua de Belém.....	104

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Frequência dos moradores em situação de Rua na biblioteca pública e Gênero mais frequentado	65
Gráfico 02 - Alfabetização	85
Gráfico 03 - Tempo em Porto Alegre	87
Gráfico 04 - Sobre a família	88
Gráfico 05 - Tempo com a família	88
Gráfico 06 - Tempo em situação de rua	89
Gráfico 07 - Contato com a biblioteca	91
Gráfico 08 e 9 - Conhece alguma biblioteca em Porto Alegre? Quais?.....	92
Gráfico 10 - Já solicitou alguma informação na biblioteca	94
Gráfico 11 - Frequência de uso da biblioteca.....	95
Gráfico 12 - Satisfação com o atendimento da biblioteca.....	98
Gráfico 13 - Discriminação dentro da biblioteca	100

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Biblioteca Pública do Estado do RS.....	44
Figura 02 - Setor de Referência e auxílio a pesquisa BPE RS.....	45
Figura 03 - Setor de Braille na BPE RS.....	46
Figura 04 - Atendimento ao Usuário BPE RS.....	46
Figura 05 - Mapa BPE.....	47
Figuras 06, 07, 08 e 09 – Aspectos do Espaço da BPMJG.....	48
Figura 10 - Estagiários setor de atendimento (BPMJG)	48
Figura 11 - Acervo (BPMJG).....	49
Figura 12 - Feira de Troca de Livros.....	50
Figura 13 - Armário usado pelos moradores em situação de rua na (BPMJG).....	51
Figura 14 - Mapa de localização da BPMJG.....	52
Figura 15 - Chalé Tavares Cardoso.....	52
Figura 16, 17 e 18 - Biblioteca Pública Municipal de Belém “Avertano Rocha”.....	53
Figura 19 - Biblioteca Setorial de Mosqueiro.....	53
Figura 20 - Mapa da BPMAR.....	54
Figura 21 - Entrada da Biblioteca Pública de São Francisco – EUA.....	55
Figura 22 - Biblioteca Pública de São Francisco – EUA.....	56
Figura 23, 24 e 25 – Parte interna da Biblioteca – EUA.....	57
Figura 26, 27, 28, 29 e 30 - Cadastros, retirada e devolução, impressão e cópia....	57
Figura 31 - Mapa Biblioteca Pública de São Francisco – EUA	60
Figura 32 e 33 - Moradores em situação de Rua.....	62
Figura 34 e 35 – Equipe do projeto da BPMAR e Moradores em situação de rua.....	105
Figura 36- Participação do Diretor Herrera no Seminário em BH *.....	108

LISTA DE ABREVIATURAS

- ABNT** - Associação brasileira de normas técnicas
- APAE** - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
- BPE RS** - Biblioteca Pública do estado do Rio Grande do Sul
- BPMJG** - Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães
- BPMAR** - Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha
- BPN** - Biblioteca Pública Nacional
- CAPS** - Centro de Assistência Psicossocial do Estado do Pará
- CDU** - Classificação decimal universal
- Centro POP** - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
- EUA** - Estados Unidos da América
- FABICO** - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
- FCP** - Fundação Cultural do Pará
- FUMBEL** - Fundação Cultural do Município de Belém
- FUNPAPA** - Fundação Papa João XXIII
- IFLA** - Federação Internacional de Associação de Bibliotecas
- IPHAE** - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado
- IPHAN** - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
- MDS** - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
- SESPA** - Secretaria de Estado da Saúde do Pará
- SFFirst** - San Francisco Full – Integrated Recovery Services Team
- SEBPs** - Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas
- SNBP** - Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
- UFRGS** - Universidade Federal do Rio Grande do Sul
- UNESCO** - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	BIBLIOTECA PÚBLICA E O EXERCÍCIO DA CIDADANIA.....	19
3	POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL...26	
4	INCLUSÃO SOCIAL E EXCLUSÃO SOCIAL.....	32
5	METODOLOGIA.....	38
5.1	Instrumentos de Coleta de Dados: entrevistas.....	40
5.2	Instrumentos de Coleta de Dados: análise documental.....	41
6	CONTEXTO DO ESTUDO.....	43
6.1	Biblioteca Pública do Estado do RS (BPE).....	43
6.2	Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG).....	47
6.3	Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (BPMAR).....	52
6.4	San Francisco Public Library – EUA.....	55
7	SUJEITOS DO ESTUDO.....	61
7.1	Servidores e atendentes das Bibliotecas Públicas: Sujeitos do Estudo.....	61
7.2	Moradores em situação de Rua e Vulnerabilidade Social: Sujeitos do Estudo.....	61
8	COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	63
8.1	Entrevistas com Servidores e atendentes das Bibliotecas Públicas.....	63
8.2	Entrevistas com os Moradores em Situação de Rua e Vulnerabilidade Social.....	82
8.3	Análise documental.....	102
8.3.1	BPMAR de Belém do Pará	102
8.3.2	Biblioteca Pública de São Francisco – EUA	105
9	RESULTADOS DO ESTUDO.....	110
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	113
	REFERÊNCIAS.....	115
	APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	119
	APÊNDICE B - ROTEIRO ENTREVISTA MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL.....	120
	APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA BIBLIOTECARIOS E SERVIDORES DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	121

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca pública é uma instituição que tem o papel de mediar o desenvolvimento da comunidade local por meio dos seus serviços de propagação da informação, promoção da leitura, geração de conhecimento e preservação da memória. É ela que tem condições cognitivas e tecnológicas para aproximar o cidadão à informação e à aprendizagem.

A biblioteca pública é uma instituição social e democrática que tem como uma de suas funções, disseminar o conhecimento e o acesso à informação a quem a procura, possibilitando o desenvolvimento do indivíduo como cidadão. Esse é um espaço aberto que deve oportunizar a todos o acesso à informação sem distinção de idade, sexo, raça, condição social entre outros. É um ambiente que tem obrigação de acolher, integrar, socializar e transformar a realidade local contribuindo no fomento de uma sociedade mais crítica e participativa.

Apesar de a biblioteca ser um espaço público, lamentavelmente no Brasil, ainda é pouco explorada. O morador em situação de rua infelizmente passa despercebido, enquanto fenômeno urbano nas grandes cidades do país e do mundo, esses sujeitos se encontram em situação de pobreza extrema. Hoje, lamentavelmente, se tornou comum cruzarmos com eles no nosso dia a dia, mesmo que não o desejamos vê-los, no entanto, eles existem e é um problema social, responsabilidade de todos nós que os ignoramos diariamente, que os fazemos sentirem-se pequenos, sem valor e sujos. Essas pessoas estão nas ruas agora, idealizando uma vida mais digna de respeito, aceitação e inclusão, erguendo e reerguendo seu acampamento ao fim de cada dia.

O morador em situação de rua e vulnerabilidade social nem sempre esteve nessas condições de rua, muitos já tiveram um lar, um trabalho, uma vida fora das ruas, porém, as circunstâncias da vida os levaram à realidade atual.

É relevante destacar que a sociedade costuma classificá-los e associá-los como povos marginalizados, perigosos, bêbados, drogados, ignorantes, com problemas mentais e sem moradia, como se essas pessoas fossem uma ameaça e estivessem totalmente fora do nosso cenário social. Diante dessa representação do morador de rua, percebe-se a identidade negativa dessa classe social que se tornou “invisibilizada” aos olhos da sociedade, reforçando ainda, a fragilidade e a desvalorização desse segmento de pessoas resultando na depressão, na baixa

autoestima e na exclusão social. Esse olhar preconceituoso de julgamentos e exclusão faz com que essas pessoas se distanciem ainda mais de seus familiares, amigos e se isolando da sociedade.

Entretanto percebe-se que mesmo com a falta de propagação do espaço público da biblioteca a população de rua que vive no seu entorno, geralmente a procura com a finalidade de usar os computadores, ler jornais, livros, pedir informações sobre emprego, usar os banheiros ou apenas ficar na biblioteca até o horário de seu fechamento. Neste contexto cabe ressaltar a importância da biblioteca pública para esse grupo de excluídos sociais que a procura.

Diante dessa infeliz realidade descrita, ainda assim, o interesse pela busca da informação pode ser observado entre alguns moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que vivem nas proximidades das bibliotecas públicas. Portanto, este estudo propõe investigar se os serviços oferecidos pela biblioteca pública auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social em uma melhor perspectiva de vida e de inclusão social proporcionando condições socioeconômicas melhores. A biblioteca pública tem a obrigação de possibilitar a esses usuários o acesso à informação e a novos conhecimentos através de livros, jornais, revistas, internet e outros.

Nesse aspecto o estudo pretende verificar como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG), auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na sua qualidade de vida e a sua inclusão social. Os objetivos se destacam como sendo o objetivo geral verificar como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na qualidade de vida e a sua inclusão social. Os objetivos específicos compreendem: identificar os serviços prestados pelas Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul e Biblioteca Pública BPMJG, em Porto Alegre/RS, que atendem os moradores de rua; observar o acesso e o uso dos serviços que as Bibliotecas Públicas oferecem aos moradores de rua; analisar como os serviços são utilizados por essa comunidade em situação de vulnerabilidade social e avaliar a inclusão social que a Biblioteca Pública pode propiciar aos excluídos que moram nas ruas das cidades.

Neste trabalho são abordados temas no referencial teórico, tais como a biblioteca pública e o exercício da cidadania, população em situação de rua e

vulnerabilidade social, inclusão social e exclusão social, com embasamento em autores que possibilitam a construção e a compreensão dos temas abordados neste estudo.

A metodologia utilizada foi o estudo de caso, enriquecida com algumas entrevistas que foram realizadas com os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que frequentam as Bibliotecas Públicas do contexto deste estudo. Realizou-se também uma entrevista com as bibliotecárias, servidores e estagiários responsáveis pelo atendimento direto a esses usuários, pois, entende-se que o profissional é a ponte para o sucesso do usuário. Neste sentido, é significativo compreender se existe um atendimento diferenciado, se a biblioteca é pouca, moderadamente, ou muito frequentada pelos moradores de rua, quais os tipos de informações geralmente solicitadas por esses sujeitos da pesquisa e se a biblioteca promove algum tipo de projeto para a sua inclusão.

Portanto, foi necessária, então, essa investigação para analisar se realmente o acesso à informação exerce essa influência de transformação, caso exerça será imprescindível à criação de políticas públicas e projetos sociais do Estado associado às Bibliotecas Públicas que garantam padrões básicos de dignidade e cidadania aos moradores em situação de rua e vulnerabilidade social. As ações podem propiciar a inclusão e a valorização desses sujeitos, por meio da participação das atividades realizadas de promoção do livro e da leitura, assim como na utilização dos espaços e serviços da Biblioteca. Integrando-os em todas as atividades ofertadas pela Biblioteca Pública, tais como: Pesquisa, Empréstimos de livros, Oficinas, Cinema na Biblioteca, Saraus literários, dentre outras atividades, levando-os a interagir com a comunidade e outros parceiros, propiciando assim a inclusão social.

2 BIBLIOTECA PÚBLICA E O EXERCÍCIO DA CIDADANIA

A Biblioteca Pública é uma instituição social que tem como uma de suas funções, disseminar o conhecimento e o acesso à informação a quem a procura e a quem não tem conhecimento de seus serviços possibilitando o desenvolvimento do indivíduo como cidadão. “[...] é vista como “promotora da igualdade social, pela oferta de oportunidades a todos, e como força viva para a educação, cultura e informação”. (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p.28).

Considerações que integram essa ideia são feitas por Calixto (2012), que em suas observações diz que a biblioteca pública é um local que possibilita a comunidade se encontrar, “[...], ou seja, enquanto espaço de sociabilidade, no sentido do encontro e da confraternização. (CALIXTO *et al*, 2012) *. Abaixo o autor contextualiza a “ideia da biblioteca pública” com embasamento teórico de autores conceituados,

A ideia da biblioteca pública como lugar de encontro é igualmente analisada, embora como tema secundário, por García-Romeral Pérez (2008). Ao situar a biblioteca num contexto de mudança, este autor confirma, sem, entretanto, aprofundar, a existência de uma “linha” que a identifica como um local de encontro, de lazer e de bem-estar; um lugar onde as pessoas são respeitadas e onde podem executar várias atividades (como, por exemplo, ouvir músicas, ler, assistir a filmes, utilizar computadores, navegar pela Internet, etc.). Deste modo, a biblioteca converte-se num sítio onde “todos podem estar”. (CALIXTO *et al*, 2012).*

Seguindo essa ideia, Calixto *et al* (2012) completa que,

Considerações semelhantes são feitas, do outro lado do mundo, por Cox *et al*. (2000), num relatório sobre a Rede de Bibliotecas da State Library of New South Wales (Austrália), significativamente intitulado “A safe place to go”: segundo os autores, as bibliotecas são vistas pelos utilizadores como abrigos, lugares seguros que ajudam a combater o isolamento e se apresentam como ambientes libertos de tensões, mesmo sendo reflexo, tanto da cultura local, como das tensões sociais que nela coexistem.*

De acordo com os princípios e diretrizes da Biblioteca Pública Nacional (2010) referente ao conceito das bibliotecas públicas é acentuado que a biblioteca deve seguir com base “na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de

* Documento eletrônico

conhecimento”. Salaria que todos os gêneros de obras devem ser oferecidos de acordo com o interesse da comunidade a que pertence, incluindo “literatura em geral, informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral e publicações oficiais”. Enfatiza que, a biblioteca pública tem como obrigação conceber um espaço de fato público, possibilitando uma agradável convivência, contribuindo com encontros, conversas, troca de ideias, discussões de problemas, além de eventos culturais e lazer. Neste sentido, é ressaltado que as bibliotecas públicas são definidas pelos seguintes itens:

- 1) destinar-se a toda coletividade, ao contrário de outras que têm funções mais específicas;
- 2) possuir todo tipo de material (sem restrições de assuntos ou de materiais);
- 3) ser subvencionada pelo poder público (federal, estadual ou municipal).

Evidenciam particularidades da biblioteca comunitária e popular, para que não sejam confundidas com os conceitos da biblioteca pública, já que a comunitária e a popular manifestam-se a partir da comunidade e é a própria população que a mantém, muitos são voluntários que normalmente comandam o atendimento dessas bibliotecas.

Por outro lado, a biblioteca pública

[...] são portas de entrada para o conhecimento, educação, informação e lazer. A sua missão é oferecer condições para tornar os cidadãos mais aptos a encontrar a liberdade, a prosperidade, e o desenvolvimento individual e social; e a se tornarem agentes da paz e do bem-estar espiritual, contribuindo para a integração social, a preservação da memória, o respeito ao meio ambiente e à ecologia. (SILVA, 2015, p.25).

É possível dizer que a missão da biblioteca pública poderá ser obtida a partir do momento que a biblioteca promover o exercício da cidadania com projetos culturais e sociais que legitimem a disseminação da leitura e a informação levando a comunidade para dentro de seu espaço, pois, parte de seus objetivos, devem ter como base o incentivo à leitura e a cultura na comunidade. Baseando-se sempre em suas condições locais e,

[...] na disponibilização de variados tipos de conhecimento por meio de fontes e serviços que incluam materiais convencionais. Há que se salientar as mídias e as tecnologias emergentes, a igualdade

indistinta de acesso a todos os cidadãos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua, status social e ideologia política. Na conjuntura atual, há que se facilitar as condições para o autodidatismo, apoio à educação formal e contínua e prestação de informação em vários níveis, sobretudo no que concerne à população carente. Os aspectos informacionais relativos à cultura, ensino, estudo, pesquisa, e lazer também devem ser incluídos. (SILVA, 2015, p. 26).

O exercício da cidadania dentro da biblioteca “[...] implica a integração numa comunidade estruturada em torno de um quadro de direitos e instituições, no âmbito do qual os indivíduos exercem os seus direitos civis, políticos e sociais.” (CORREIA, 2007) *, sem que ocorra desigualdade pelo” [...] acesso, uso e democratização da informação, científica e cultural, além das informações úteis e necessárias à atuação do cidadão no dia-a-dia.[...]. (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p.27).

De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas de 1994, “Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social”. (IFLA, 1994)*.

Ranganathan (2009) completa em sua segunda Lei que a biblioteca deve oferecer oportunidades igualitárias ao difundir a informação, trazendo todos como iguais,

[...] e oferecerá A CADA UM O SEU LIVRO. Obedecerá escrupulosamente ao princípio da igualdade de oportunidades em relação aos livros, ao ensino e ao entretenimento. Não terá descanso enquanto não houver reunido todos - ricos e pobres, homens e mulheres, quem mora em terra firme e quem navega os mares, jovens e idosos, surdos e mudos, alfabetizados e analfabetos - a todos, de todos os cantos da Terra, até que os tenha conduzido para o templo do saber e até que lhes tenha garantido aquela salvação que emana do culto de Sarasvati, a deusa do saber. (RANGANATHAN, 2009, p. 92).

Neste sentido, é primordial que a biblioteca possibilite ao usuário a igualdade de acesso à informação, divulgando esse espaço à comunidade, promovendo ações de incentivo a busca pelo conhecimento, a cultura e incluindo a esse ambiente não só os usuários reais que utilizam os serviços da biblioteca, mas também os usuários potenciais que podem vir a utilizar esse espaço. Pois é através de incentivos como este que a biblioteca propicia o acesso igualitário atraindo não somente um público

* Documento eletrônico

específico que contempla uma pequena parte da sociedade, mas sim usuários em condições de vulnerabilidade social que na maior parte das vezes não entram em bibliotecas por sofrerem algum tipo de discriminação. Para tal propósito percebe-se a real necessidade de as bibliotecas públicas, em parceria com o Centro POP*, atenderem a essa população. O Centro POP entraria atuando, “[...] especificamente, para o atendimento especializado à população em situação de rua, devendo ofertar, obrigatoriamente, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, isso junto com a biblioteca”. (MDS, 2011, p. 41).

O preâmbulo de nossa Carta Magna estabelece a ideia de igualdade e justiça como “valores supremos de uma sociedade justa, fraterna, pluralista e sem preconceitos...” É preciso que assim seja, se quisermos ser identificados – até para nós mesmos – como um estado democrático que se rege por leis efetivas que preconizam o respeito mútuo e os direitos humanos entre todos os seus membros. (BARROS, 2015, p.67).

A Biblioteca deve oportunizar ao usuário conhecer o universo da leitura, e outros recursos que ela possui propiciando assim esse usuário viajar para onde sua imaginação permitir, buscando equilíbrio, paz, sabedoria, melhores condições de vida e sonhos através do contato com a informação. O Manifesto da IFLA/UNESCO de 1994, diz que,

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. (IFLA, 1994).*

Nesse aspecto, é conveniente pensar que para esses valores serem de fato difundidos é importante que o profissional da informação além de sua qualificação tenha amor pelo o que executa, possuindo sensibilidade e boa vontade, evitando situações que geram ocorrências de conflito e de atrito na sociedade, que ocasionam “[...] dificuldades sociais e atitudes excludentes, as quais, entretanto,

* Centro POP: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua. O Centro Pop é um espaço de referência para o convívio grupal, social e o desenvolvimento de relações de solidariedade, afetividade e respeito. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, proporcionar vivências para o alcance da autonomia e estimular, a organização, a mobilização e a participação social.

ensejam medidas e esforços de correção por parte dos profissionais e partes envolvidas”. (BARROS, 2015, p.67). Seguindo esse pensamento Silva (2015) completa que para se ter um bom desempenho das atividades e assim melhor atender seu público-alvo, a biblioteca precisa levar em consideração a, “[...] pesquisa socioeconômica da comunidade-alvo; conhecimento/integração com agências paralelas; identificação de propósitos dos vários segmentos reais e potenciais que frequentam a biblioteca, planejamento de atividades/ produtos”. (SILVA, 2015, p.26).

Nesta perspectiva, cabe a nós e principalmente ao profissional da informação conhecer o “outro” como diz Barros (2015, p.68),

O “outro”, de quem ouvimos falar desde cedo, mas que temos dificuldade em reconhecer, geralmente é aquele que difere de nós por algum aspecto, seja por deficiência física ou intelectual, por idade, grau de pobreza, escolaridade, urbanidade ou origem étnica. A partir dessa constatação, o desconhecimento de como é o outro provoca o preconceito, isto é, a ideia pré-concebida, acompanhada quase sempre pela suspeita, intolerância ou aversão.

O autor continua dizendo que “Se o desconhecimento pode ser entendido como falta de conhecimento, isto é, estado de ignorância, seu antídoto seria o oposto – conhecer, obter informação para entender melhor o outro e os motivos da aversão”. (BARROS, idem, ibidem).

Deste modo, Barros acentua que o “preconceito e desconhecimento andam juntos, gerando assim, “o malefício do estereótipo”, tornando mais fácil a “aplicação generalizada e irrefletida indistintamente, sem atentar para o fato de que cada indivíduo é único, com particularidades, talentos, virtudes e defeitos pessoais”. (BARROS, idem, ibidem). Levando em consideração o pensamento do autor ao se referir ao preconceito e desconhecimento que acaba gerando de certa forma a exclusão, percebe-se a necessidade de refletir sobre nossas ações diante do tema discutido, visto que nós temos o costume de julgar, discriminar e rotular sem mesmo conhecer o “outro”, não damos a chance para que isso aconteça, pois, o preconceito e a seletividade parecem fazer parte do cotidiano. Infelizmente atitudes de preconceitos e injustiça social que prejudicam o “outro” é notória na nossa sociedade, principalmente em alguns espaços públicos que deveriam abrir suas portas e receber qualquer cidadão de forma igualitária, independentemente de sua condição social. Barros (2015, p.68) salienta que algumas condutas que “caminhem

nessa direção indesejada negam a pluralidade consignada na nossa Carta Magna”, e assim, podemos correr o risco de aderir ou reproduzir situações de preconceitos e injustiça social em nossa vida pessoal ou profissional se não tivermos atentos. Conforme o autor

[...] devemos estar atentos às peculiaridades inerentes as ações, interesses [...], sobretudo quanto ao nosso comportamento, atitudes e valores, para não sermos instrumentos ou reprodutores dessa exclusão mencionada, seja no relacionamento com a equipe profissional, seja com os nossos usuários. (BARROS, 2015, p.69).

E assim, vemos que qualquer pessoa está sujeita a exclusão por diversos razões, seja por motivos intelectuais, operacionais e até de acesso físico como mencionados por Barros (2015). O autor acrescenta que,

Determinados *modus operandi* da exclusão podem ser evitados ou revertidos através de ações planejadas e praticadas na biblioteca; isto é, medidas devem ser adotadas no sentido de promoverem a inserção por meio de normas e práticas inclusivas no interior da biblioteca. Como lamentavelmente situações de preconceito são frequentes, há que se considerar todo um leque de medidas e atitudes para superá-las. (BARROS, 2015, p.72).

Seguindo esses princípios é relevante destacar que neste espaço do saber o profissional da informação precisa amar o que faz e principalmente precisa estar preparado para lidar com o público em geral.

Como prestadores de serviço ou servidores em instituições públicas, na qualidade ou não de funcionários públicos, os bibliotecários e nossos colegas de trabalho não podem discriminar os usuários que buscam os serviços da biblioteca em função de suas crenças, preferências ou idiossincrasias. Ao contrário, a sua função e trabalho devem se pautar pela busca de soluções para os problemas de acesso a informação pelo usuário. (BARROS, 2015, p.73).

É claro que se analisarmos a contracorrente desses princípios, é comum, observar opiniões habituais com relação ao papel que as bibliotecas públicas devem desempenhar principalmente no atendimento ao usuário. Conforme os princípios e diretrizes da biblioteca pública estabelecida pela Fundação Biblioteca Nacional (FBN) as pessoas que,

[...] atendem ao público são o cartão de visitas da instituição e é pelo tipo de atendimento, que a maioria dos usuários julga uma instituição. De nada adianta a biblioteca ter um acervo rico e instalações perfeitamente adequadas se os funcionários que nela trabalham não prestam um bom atendimento ao público; • A cordialidade é um comportamento primordial do funcionário no seu relacionamento com o usuário. O modo afável de receber um leitor, o contato do olhar, um sorriso, um cumprimento (bom dia, boa tarde e até logo) contribuem para aproximá-lo da biblioteca [...]. (BRASIL, 2010, p. 45-46).

Assim, referindo-se especialmente à biblioteca e seu atendimento ao usuário é importante que execute a tarefa com competência e responsabilidade, que auxilie nas pesquisas, além de orientar, capacitar, dentre outras possibilidades, e, sobretudo ser acessível com as diferenças sociais de seus usuários, sem preconceitos, discriminação e exclusão. Esse é um espaço que deve incentivar a busca e a troca pelo conhecimento, pela informação, é um ambiente que deve agregar valores, é um local de integração e cidadania, é através dele que podemos mudar a realidade atual das desigualdades sociais, pois no momento que o cidadão tiver o domínio do conhecimento se tornará capaz de lutar pelos seus direitos como de ir e vir, acesso à educação, saúde, voto, respeito, como qualquer outro integrante da sociedade. Diante dessa reflexão é importante salientar mais uma vez que o bibliotecário como formador de leitores “[...] deve ser o mediador e propiciar que a leitura se realize em todos os âmbitos, espaços e envolvendo todos os sujeitos, realizando assim o processo de inclusão social e o exercício da cidadania como um agente de mudanças sociais. (MORO; ESTABEL, 2007),* visto que a biblioteca é um espaço de todos e precisa exercer o seu papel que é contribuir para um atendimento de excelência disponibilizando acesso ao conhecimento sem exclusão. Seguindo esses princípios muitos poderão alcançar com o auxílio da informação o exercício da cidadania, pois só atingindo o conhecimento para se ter consciência de seus direitos e deveres como integrante de uma sociedade.

* Documento eletrônico

3 POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL

Atualmente, o volume de pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social é cada vez maior e concentram-se, principalmente, nos grandes municípios e capitais do país por motivos diversos. Neste contexto, a população que “reside” nas ruas, estão por fatores estruturais, ou seja, como desempregados que não tem como custear um aluguel, alimentação, pessoas com algum tipo de deficiência mental ou física que são abandonadas pelos seus familiares, vício em drogas como o álcool e o crack, além dos egressos dos sistemas penitenciários, desajuste social, entre outros.

Conforme o parágrafo único do Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009 referente à Política Nacional para a População em Situação de Rua. Considera essa população como,

[...] grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. (BRASIL, 2009).*

De acordo com a Política Nacional para a Inclusão Social da População em Situação de Rua (BRASIL, 2008, p.9) que define o morador de rua como um grupo populacional heterogêneo com características de extrema pobreza, com vínculos familiares rompidos e pela falta de moradia convencional regular e vendo a rua como uma opção de moradia e sustento. É importante acrescentar neste contexto parte desse gênero a deficiência, a idade, a raça, e a cor, que é evidente nessas condições sociais. Assim, parte desse grupo enfrenta uma luta diária pela sobrevivência. Nota-se hoje o volume de pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social por falta de oportunidades, e principalmente por falta de um olhar mais humano da sociedade e de nossos governantes para os problemas sociais. Conforme o Art. 3º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, constitui-se como objetivos fundamentais:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a

* Documento eletrônico

marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. (BRASIL, 2016)*.

A partir do entendimento literal de nossa Constituição Brasileira, fica claro que há uma intencionalidade do país em conter a desigualdade social, porém o que se observa é a falta de comprometimento. De forma utópica nos deparamos com uma Constituição protetora, mas a realidade comprova o quanto o Brasil está longe de conseguir atender as necessidades de todos os cidadãos de forma justa e igualitária. A desigualdade social no nosso país aumenta exponencialmente e isso é reflexo da política corrupta que está no poder, governando para seus próprios interesses. Como consequência grande parte da população encontra-se desempregada, levando muitas pessoas a situações extremas, como viver nas ruas por não terem mais condições básicas de se manterem de forma digna como cidadãos.

Esse fenômeno da população em situação de rua se dá em sua grande maioria por pessoas pobres com estrutura social fragilizada. Alguns até saem de suas cidades com expectativa de melhores condições de vida e quando se deparam com as dificuldades e as cruéis realidades na sociedade capitalista e seletiva se veem desamparados e obrigados a se submeter ao trabalho escravo. Muitas vezes ganhando uma precária remuneração que mal dá para sobreviver sendo forçado a se sujeitar às condições de rua para passar a noite, como em locais abandonados e logradouros públicos. Assim, “o morador de rua se torna o espelho que ninguém quer ser, um excluído do sistema, que exclui o que se torna diferente, pois este não contribui para a afirmação da ordem social estabelecida”. (KUBOTA; PIRES; NEVES, 2008, p.228).

“As pessoas em situação de rua são como estranhas que não participam do *espetáculo* social. Estes fazem o papel da “não-pessoa”, o que implica numa relação de desrespeito e discrepância frente aos indivíduos atuantes”. (VALENCIO *et al.*, 2008, p. 559). É explícito o preconceito com moradores de rua por parte de integrantes da sociedade que são favorecidos economicamente. Estes deixam claros seus julgamentos e discriminações ao se referirem a esse segmento social, acreditando que essas pessoas estão nessa situação por que querem, ou porque

* Documento eletrônico

cometeram algum tipo de crime ou erro ao longo da vida e precisam pagar por isso, ou mesmo por serem “vagabundos”.

Segundo Di Flora (1987), a população em situação de rua é assim estigmatizada, pois escancara as contradições básicas do modo capitalista de produção: a falácia de que todos possuem iguais oportunidades e a evidência de que, embora a produção seja social, a apropriação dos ganhos é sempre individual, sendo as pessoas em situação de rua testemunhas vivas de que a exploração e a desigualdade estão no cerne deste modo de produção. (MATTOS; FERREIRA, 2004, p.49).

A população de rua é estigmatizada pela sociedade a partir do momento em que o Estado não a protege. O papel de nossos representantes é instituir políticas públicas que atentam a todos cidadãos, mas ao contrário do que ocorre estabelece margem a grandes desigualdades sociais. Não há iguais oportunidades. Os moradores de rua estão fora do ciclo do capitalismo, produção gerando produtos, consumo gerando produção. Por estarem a parte desse ciclo são estigmatizados, não fazem parte da nossa economia, fazendo com que o Estado ignore este problema social, e conseqüentemente a sociedade reproduz o mesmo comportamento por culpa dessa irresponsabilidade pública.

O desprezo é tão grande que muitos não os reconhecem como cidadãos, os veem como um incômodo na sociedade. Assim, os autores destacam que,

[...] Na indiferença social, permitimos o estabelecimento de uma nova sociabilidade que converte o ideário de acessibilidade generalizada dos direitos às regras de mercado; dissimulamos o conflito social nas estratégias de anulação crescente dos miseráveis, desqualificando-os, silenciando sua voz, inviabilizando seu espaço vital e já precário, impedindo o nascimento e consolidação de redes de proteção, retirando sua vida; e, por fim, forjando uma territorialização pacificada. (VALENCIO et al., 2008, p. 596).

A população de rua é anulada socialmente, segundo Valencio a indiferença afasta a responsabilidade que a sociedade possui em promover a conversão de acessibilidade aos direitos que possuem. Este conflito aumenta a distância entre esses cidadãos dos outros que tem acesso a seus direitos, desqualificando-os cada vez mais ao mercado de trabalho, ao convívio social e a uma vida digna.

Além das tipificações citadas, entra a questão do odor que faz as pessoas concluírem que todos os moradores em situação de rua fedem e são sujos. Esse é

um estigma presente na sociedade. De acordo com os autores Mattos e Ferreira (2004, p.50) ao discutirem a questão da rotulagem da pessoa em situação de rua, evidenciam a concepção de “arquétipo do fedor”. Para os autores constitui o estereótipo do “nômade urbano” as seguintes características:

[...] roupa esfarrapada, pele encardida com dermatoses, às vezes abrindo em feridas, corpo marcado por cicatrizes; unhas das mãos e dos pés enegrecidas, compridas e, por vezes, deformadas; dentes em parte caídos, em parte cariados; cabelos ensebados, olhos congestionados...[...].

A descrição clara das características encontradas na população de rua por Mattos e Ferreira (2004), expõe de forma impactante o resultado da exposição ao ambiente da rua. Analisamos uma degradação cruel física e psicológica que sofrem por estarem vulneráveis, sem a proteção da sociedade, sendo esta a mesma que os estigmatiza, ignora e exclui.

A Declaração dos Direitos Humanos (UNESCO, 1948) * no seu Artigo 1 afirma que “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade. ”. Acrescenta que todas as pessoas “ tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades”, “sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza”. (UNESCO, 1948, Art. 2º). Ainda destaca no seu Artigo 6: “Todo ser humano tem o direito de ser, em todos os lugares, reconhecido como pessoa perante a lei”. Ressalta que,

Artigo 25. 1. Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle. (UNESCO, 1948).*

Com base nessa declaração percebe-se que poucos são os direitos colocados em prática na sociedade, pois o que mais se observa é a desigualdade e o preconceito com essa classe social. Ao andar pelas ruas das grandes cidades do

* Documento eletrônico.

país é notável o grande volume de pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social.

Essa realidade de pessoas em situação de rua parece que se tornou normal no nosso cotidiano, pois, o que se vê é uma sociedade que fecha os olhos para o que está a sua frente trocando de calçada para não visualizar o estado humilhante que essa população se submete. A invisibilidade dessas pessoas, infelizmente tem se tornado natural, já que mal refletimos que são seres humanos dignos de respeito e visibilidade na sociedade como qualquer outro cidadão.

Conforme a Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua (2008) realizada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), mostra a descrição da população de rua e destaca que através do estudo realizado pode constatar que “82% das pessoas em situação de rua são do sexo masculino; 53% com idade entre 25 e 44 anos e 67% são negros”. (MDS, 2008, p.6). Analisando o percentual de moradores em situação de rua fica evidente que grande parte são negros e que a situação atual desse morador de rua não é apenas por falta de oportunidades, ou interesses próprios em uma melhor condição de vida, mas sim por preconceito racial que ainda está impregnado na sociedade. Ainda sobre a pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua, observa-se que, “A grande maioria (95,5%) não participa de qualquer movimento social ou associativismo” e que “24,8% não possuem quaisquer documentos de identificação” destaca que “Cerca de 61,6% não exerce o direito de cidadania elementar” que é o voto e boa parte não recebe a cobertura dos programas governamentais; e “88,5% afirmaram não receber qualquer benefício dos órgãos governamentais.”. Além disso, a população de rua é discriminada e impedida de entrar em locais como transporte coletivo, rede de saúde e outros órgãos públicos. (BRASIL, 2008, p.12 -13).

Por outro lado, os princípios utilizados pela Política Nacional para a População em Situação de Rua, garantem a

[...] promoção e garantia da cidadania e dos direitos humanos; respeito à dignidade do ser humano, sujeito de direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais; direito ao usufruto, permanência, acolhida e inserção na cidade; não-discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, nacionalidade, atuação profissional, religião, faixa etária e situação migratória; supressão de todo e qualquer ato violento e ação vexatória, inclusive os estigmas negativos e preconceitos sociais em

relação à população em situação de rua. (BRASIL, 2013 apud BRASIL, 2009).*

É direito de todos e qualquer cidadão independentemente de sua posição social, econômica, cultural, étnica e racial o respeito, a liberdade, a igualdade de direitos, pois esses são valores humanos fundamentais para qualquer pessoa. Diante de tal desigualdade percebe-se que esses direitos que deveriam ser igualitários só serão colocados em prática quando estes indivíduos tiverem acesso à informação, pois só através da informação essa população poderá tentar mudar a sua realidade e assim ocupar-se de seus direitos e deveres de forma democrática sendo este participante ativo da sociedade. Enfim, “A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação”. (IFLA/UNESCO, 1994).*

* Documento eletrônico.

4 INCLUSÃO SOCIAL E EXCLUSÃO SOCIAL

A inclusão social, ou melhor, o movimento de inclusão social conforme Sasaki (2006), iniciou-se na segunda metade dos anos 80 nos países mais desenvolvidos e, nos países em desenvolvimento, só ganhou fervor na década de 90 e nos últimos 10 anos do século 21 vem se desenvolvendo fortemente em todos os países.

O autor evidencia que o objetivo do movimento de inclusão social é a “construção de uma sociedade para todas as pessoas”. Sasaki (2006, p.17) destaca algumas inspirações de novos princípios como, por exemplo, “Celebração das diferenças; Direito de pertencer; Valorização da diversidade humana; Solidariedade humana; Igual importância das minorias e Cidadania com qualidade de vida”.

De acordo com Sasaki (2006, p.39), o conceito de inclusão social e sua prática são recentes, porém o autor a define como,

[...] o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, [...]. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Dando seguimento a esse pensamento Sasaki (2006) diz que, para que seja possível incluir todas as pessoas a sociedade precisa ser modificada, mas para que isso venha acontecer ela precisa compreender que é ela que deve ter competência de forma que atenda as necessidades de seus integrantes. A sociedade precisa deixar de ser seletiva, em relação aos mais favorecidos no sistema meritocrático no qual procedemos exaltando o “outro” que tem mais dinheiro, que é branco, que tem uma aparência melhor, que é alfabetizado, que é indicado por alguém, que tem moradia, dentre outras situações que diariamente somos abordados por atitudes de regalias para alguns e preconceitos para os outros por não seguirem certos padrões estabelecidos.

Sob este prisma o correto seria possibilitar, dentro de um sistema que beneficie a todos, mais especificamente aos mais necessitados, oportunizando acesso a serviços, saúde, educação, moradia. Neste sentido, trata-se de viabilizar que qualquer pessoa ou comunidade atuem integralmente na sociedade,

independentemente de sua condição social. Porém, na prática, o conceito de inclusão é bem diferente, principalmente para os desprovidos de oportunidades, que sofrem discriminações por serem pobres, negros, sem moradia, sem escolaridade, entre outros. Esses, muitas vezes, não usufruem de seus direitos de cidadão por serem impedidos pelo prejulgamento do ser humano. De partida, “a inclusão social opera-se nomeadamente através da participação cívica que, por sua vez, depende da existência de uma sociedade civil forte e da existência de uma esfera pública”. (CORREIA, 2007).*

O autor observa que falta um “espaço dinâmico” que possibilite a movimentação das habilidades de todos, além de inclusivo que proporcione o convívio de diversas classes sociais e grupos de diferentes gerações e democrático. Nesse sentido, o autor questiona se a biblioteca pública poderá ser esse espaço?

[...] que possibilite o acesso livre à cultura e à informação, tanto através dos meios tradicionais como através das redes de comunicação, favorecendo a autonomia dos indivíduos e a participação cívica [...] Independentemente da diversidade de situações e de opiniões sobre o assunto, há bibliotecas que desempenham já esse papel. (CORREIA, 2007).*

O conceito de exclusão social é posto por Wanderley (2008), como um tema que está presente hoje em dia nos planos e programas governamentais, na mídia e no discurso político. O autor destaca que a noção de exclusão social se tornou familiar no dia a dia das diferentes sociedades. Relata também que não são somente os países subdesenvolvidos que são atingidos pelas desigualdades sociais, mas que é um fenômeno que está acontecendo no mundo e cada vez está se tornando mais gritante.

Já Calixto (2012), completa em seu discurso que ao se falar em exclusão social, resulta-se, logo, em desigualdade social. Neste sentido o autor destaca que as desigualdades sociais é uma grande preocupação atual e sistematicamente acaba sendo o resultado da exclusão social.

[...] São vários os indicadores utilizados para avaliar a desigualdade social e económica. Por exemplo Pateman e Vicent (2010) consideram como mais importantes os seguintes indicadores: (i) taxa de mortalidade infantil; (ii) esperança de vida; (iii) consumo tabágico;

* Documento eletrônico.

(iv) alimentação; (v) qualidade ambiental; (vi) condição de habitação; (vii) satisfação global; (viii) sentimentos positivos e negativos; (ix) bem-estar infantil; (x) saúde mental. (CALIXTO et al, 2012)*.

Dando continuidade ao conceito de exclusão social Calixto (2012 *et al*, 2012) segue dizendo que exclusão social engloba várias questões socioeconômicas, relacionando-se com o conceito de inclusão social e abrangendo diversos fatores como, fome, pobreza, desemprego, desigualdade educacional e injustiça social. Wanderley (2008, p.17) traz reflexões sobre a noção de exclusão se baseando na literatura francesa dos anos 90, referindo-se que,

Mendigos, pedintes, vagabundos, marginais povoaram historicamente os espaços sociais, constituindo universos estigmatizados que atravessaram séculos. Porém, é mais precisamente a partir dos anos 90 que uma nova noção – a de exclusão – vai protagonizar o debate intelectual e político [...].

Outros grupos passaram a se enquadrar dentro desse fenômeno de exclusão social ao longo do tempo, pessoas de fato esquecidas pela sociedade tornando-se *invisíveis por não participarem como cidadãos. Essa população geralmente é discriminada e vista como “coitadinha” pelo restante da sociedade.

Muitas situações são descritas como de exclusão, representando diversas formas e sentidos da relação inclusão e exclusão, como afirma Wanderley (2008, p.17):

Sob esse rótulo estão contidos inúmeros processos e categorias, uma série de manifestações que aparecem como fraturas e rupturas do vínculo social (pessoas idosas, deficientes, desadaptados sociais; minorias étnicas ou de cor; desempregados de longa duração, jovens impossibilitados de aceder ao mercado de trabalho; etc.).

Percebe-se o preconceito implícito mostrado por Wanderley (2008) por essa camada social, e o quanto o cidadão comum se torna descartável a partir do momento em que o mesmo envelhece, fica desempregado, deficiente, entre outros. Verifica-se assim, que o ser humano é visto como um objeto com prazo de validade onde é reconhecido somente por suas contribuições com a sociedade, mesmo colaborando corre o risco de continuar sendo excluído por ser negro, pobre, idoso, deficiente e por não ter escolaridade, pois é mais fácil observar as dificuldades e às aparências do que seu potencial e suas qualidades.

* Documento eletrônico

Silva (2015, p.67-68) reforça a ideia de que para “[...] cada ação de exclusão devemos contrapor ações de inclusão, de modo a prevenir e a combater consoante o espírito de nossas leis e da ética que almejamos”. Conforme suas observações, certamente é fácil reconhecer a exclusão social, que normalmente é voltada a pessoas com classes sociais mais baixas, e geralmente não tem as mesmas oportunidades “igualitárias ou se encontram em situação de minoria ou fragilidade”. Para o autor as razões dos preconceitos que levam à exclusão social “frequentemente se assentam em territórios movediços, cujos valores se ligam a vivências familiares, modos de convivência, hábitos morais e culturais, maneira pessoal de encarar a vida e até mesmo personalidade”.

Dando seguimento a essa ideia Benakouche (2003) reforça o conceito de que exclusão está relacionada às desigualdades sociais, ou seja, uns com mais oportunidades e outros com menos, resultando assim, em uma exclusão social. A exclusão social consiste pelas diferenças sociais e a falta de chance que uma pessoa tem dentro da sociedade. Exemplifica que a diversidade de acesso ao ensino superior, deve-se à desigualdade social que oportuniza apenas uma pequena minoria privilegiada. Conforme Benakouche (2003, p. 132),

[...] não é exagerado dizer que a escola não age *natural e fortemente* em prol dos menos favorecidos socialmente. Com efeito, os especialistas em educação já demonstraram de modo convincente que as desigualdades sociais reproduzem e ampliam as desigualdades escolares, que, por sua vez, geram desigualdades de oportunidade.

Diante da reflexão de Benakouche (2003), fica evidente que para ter mudanças sociais e igualitárias é necessário que ocorra transformações para acabar com a desigualdade na sociedade, principalmente ao acesso à educação, que tem o poder de transformar as pessoas estimulando a reflexão de seus direitos e deveres dentro da sociedade. Para Dias Sobrinho (2003, p.113),

[...] toda, exclusão começa pela falta de conhecimento, mas também pela negação da compreensão e da crítica daquilo que é diferente de nós mesmos. A ignorância é uma das mais cruéis formas e fontes de exclusão, pois é a privação da condição básica de existir plenamente e, cada vez mais, até mesmo de simplesmente viver num mundo crescentemente necessitado do capital cultural. A não aceitação das diferenças como diferenças, ou seja, a negação da identidade própria da alteridade produz hierarquias, desvalorizações, enfim, exclusões. [...].

Além das considerações anteriores, Paulo Freire (2006, p.53) chama a atenção analisando a seguinte questão,

[...] infelizmente, o que se sente, dia a dia, com mais força aqui, menos ali, em qualquer dos mundos em que o mundo se divide, é o homem simples esmagado, diminuído e acomodado, convertido em expectador, dirigido pelo poder dos mitos que forças sociais criam para ele. Mitos que, voltam-se contra ele, destroem e aniquilam. É o homem tragicamente assustado, temendo a convivência autêntica e até duvidando da sua possibilidade. Ao mesmo tempo, porém, inclinando-se a um gregarismo que aplica, ao lado do medo da solidão, que se alonga como “medo da liberdade”, na justa posição de indivíduos a quem falta um vínculo crítico e amoroso, que a transformaria numa unidade cooperadora, que seria convivência autêntica.

Segundo suas observações, a respeito do homem em transição na sociedade, fica clara a concepção da dificuldade que há nesse processo. O homem de forma geral, aqui representado por homens e mulheres, jovens e idosos, crianças e adolescentes; todos passam constantemente por transições sociais, onde se exige uma constante adaptabilidade. E o que se percebe é geralmente uma seletividade dos mais capazes aos modelos socioeconômicos impostos pelos que tem o poder. Nesta lógica o homem aqui tratado ao se distanciar e ficar à mercê dessa transição se encontra em vulnerabilidade social na maior parte das vezes. Podendo este, por diversas razões, encontrar-se sem vínculo e sujeito a expectador das mudanças sociais. Para a população que vive em situação de rua essa transição é trágica, é cruel e evidencia a exclusão dos menos adaptados segundo os que detêm o poder. Diante do pensamento de Freire (2006), é notório que existe uma seleção na sociedade que inclui conforme seus interesses e exclui o que não os “convém” destituindo o morador de rua em situação de vulnerabilidade social de direitos, de liberdade, de convivência, de incentivo, de educação e outros.

Outra questão que Freire (2006, p. 65) propõe é o grande perigo do assistencialismo que para ele encontra-se na violência do seu “[...] antidiálogo, que, impondo ao homem mutismo e passividade, não lhe oferece condições especiais para o desenvolvimento ou a “abertura” de sua consciência que, nas democracias autênticas, há de ser cada vez mais críticas.”. Seria esse um assistencialismo encenado, aonde as instituições governamentais não resolvem o problema de haver moradores em situação de rua e vulnerabilidade social, mas sim de lhes prestar algum benefício temporário a efeito de simular uma solução a esse problema. Freire

(2006) quer nos mostrar a verdadeira face das políticas públicas ao tratar especificamente do nosso objeto de pesquisa. Deste modo, a solução encontra-se implícita no momento em que há um antidiálogo com essa população e onde se deveria ter um diálogo aberto e direto como cada cidadão que se encontra em vulnerabilidade social para entender seu contexto individual e atender suas necessidades particulares a fim de resolver esse problema social e assim incluí-lo na sociedade.

5 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento de qualquer pesquisa científica acadêmica será necessário o uso de uma organização a partir de uma metodologia, para assim o pesquisador conseguir coletar os dados e formular a análise para alcançar seus objetivos. Portanto, nesta pesquisa de natureza básica foi utilizado o método indutivo qualitativo com caráter exploratório na forma de estudo de caso. Os instrumentos escolhidos para a coleta de dados foram entrevistas e análise documental.

O método indutivo procede inversamente ao dedutivo: parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares. [...]. As conclusões obtidas por meio da indução correspondem a uma verdade não contida nas premissas consideradas, diferentemente do que ocorre com a dedução. [...]. (GIL, 2009, p.10-11).

Com esta perspectiva foi necessário coletar todas as informações possíveis acerca do problema para que fosse viável obter o melhor diagnóstico. O autor Gil (2009) ao se referir as pesquisas exploratórias salienta que “[...] são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.”. (GIL, 2009, p. 27).

Esta pesquisa procurou verificar como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública podem auxiliar os moradores de rua em situação de vulnerabilidade social em uma melhor perspectiva de vida e de inclusão social. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p.155), “A pesquisa, portanto, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Entende-se que a seleção e a escolha da metodologia adequada é o que vai contribuir para que se chegue ao resultado esperado. Então, para que esta pesquisa pudesse ser realizada foi de extrema relevância a metodologia estar bem definida e estruturada para que fosse possível colocá-la em prática. Nesse contexto a pesquisa identificou-se com a abordagem do estudo qualitativo que possibilitou o alcance e a análise de dados para a elaboração deste trabalho. Segundo Denzin e Lincoln (2006, p.390),

A pesquisa qualitativa é um campo interdisciplinar, transdisciplinar e, às vezes, contradisciplinar, que atravessa as humanidades, as ciências sociais e as ciências físicas. A pesquisa qualitativa é muitas coisas ao mesmo tempo. Tem um foco multiparadigmático. Seus praticantes são suscetíveis ao valor da abordagem de múltiplos métodos, tendo um compromisso com a perspectiva naturalista e a compreensão interpretativa da experiência humana. Ao mesmo tempo, trata-se de um campo inerentemente político e influenciado por múltiplas lealdades éticas e políticas.

Conforme observações de Ludke e André (1986) o estudo qualitativo se configura em uma situação natural, possui um campo vasto de características, dispõe um “plano aberto” e moldável e enfatiza a veracidade de maneira “complexa e contextualizada”; apresentando um “ambiente natural” e destacando-se como técnica essencial para analisar as questões tratadas no ambiente em que se desenvolvem. Sendo os dados basicamente descritivos, sobre pessoas, situações, fatos, inclui-se entrevistas e depoimentos, fotografias, desenhos e cópias de vários tipos de documentos para as transcrições. A apreensão do processo é muito maior do que com o produto, verificando-se como as questões se manifestam nas situações e procedimentos utilizados. A observação do pesquisador ao comportamento das pessoas e de como elas dão sentido as suas coisas e vidas são o foco para o pesquisador. Configura-se sendo uma busca para detectar a perspectiva dos participantes, a visão de como o objeto pesquisado age sobre os problemas existentes. Nesse contexto, a forma como é conduzida a observação dos analisados faz com que o resultado, a partir das reações dos mesmos, direcionem a um processo indutivo, envolvendo a captação dos dados descritivos coletados de forma direta com seu objeto de estudo, evidenciando uma preocupação em retratar suas perspectivas.

O estudo foi realizado tendo como contexto duas bibliotecas públicas, sendo elas Biblioteca Pública Estadual do Rio Grande do Sul e Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães situadas na cidade de Porto Alegre. As escolhas das bibliotecas se deram pela tipologia de biblioteca pública com atendimento direto ao público e por receber moradores em situação de rua e vulnerabilidade social.

A metodologia utilizada nessa pesquisa foi o estudo de caso. De acordo com Gil (2009, p.57-58), “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento

amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”.

Os instrumentos de coleta de dados foram entrevistas semiestruturadas e a análise documental.

5.1 Instrumentos de Coleta de Dados: entrevistas

Para que fosse possível aplicar as entrevistas precisou-se de tempo e persistência para assim realizar, pois teve resistência por parte de alguns bibliotecários para responder e principalmente moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que não quiseram participar por se sentirem constrangidos por estarem em situação de rua. Neste sentido as entrevistas por *e-mail* e as entrevistas presenciais com durabilidade de uma hora com cada entrevistado aconteceram no mês de setembro e outubro de 2017 e levaram aproximadamente um mês e meio para todas serem respondidas. Essa pesquisa verificou como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG) auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na sua qualidade de vida e a sua inclusão social. Nesse enquadramento, os critérios para a escolha dos sujeitos foram funcionários da biblioteca pública, preferencialmente, do atendimento ao usuário e moradores em situação de rua e vulnerabilidade que frequentam as bibliotecas públicas da pesquisa. Não foram levadas em consideração para a escolha do sujeito fatores como cor, sexo, idade e escolaridade. Com o intuito de utilizar as falas elaborou-se um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido com os sujeitos da pesquisa **(APÊNDICE A)**.

Sendo assim, o primeiro instrumento de coleta de dados foi realizado através de entrevistas com técnicas qualitativas semiestruturadas com perguntas abertas aplicadas pelo pesquisador. O mesmo fez uso de um roteiro para organizar as informações que foram coletadas na hora da pesquisa. O roteiro utilizado para essa entrevista encontra-se no **(APÊNDICE B e C)**. “A grande vantagem da entrevista sobre outras técnicas é que ela permite captação imediata e corrente da informação desejada [...]” (ANDRÉ; LÜDKE, 1986, p. 34).

De acordo com Viera (2009, p. 11) na entrevista semiestruturadas,

[...] O entrevistador pode até utilizar um roteiro, mas precisa deixar o respondente livre para falar. [...] Entrevistador e entrevistado podem explorar mais longamente os pontos que considerarem importantes, mas o entrevistador precisa ser sensível à linguagem do entrevistado e não pode, de forma alguma, influenciar as respostas.

Os dados obtidos na entrevista foram registrados através de gravações, evitando o risco de perder alguma informação importante que, em anotações em papel, poderia não conseguir com a mesma agilidade. Para que fosse possível alcançar o sucesso nessa entrevista, precisou-se ter um bom preparo, como manter a calma e o equilíbrio emocional, assim como, estudou-se as perguntas que foram feitas, e principalmente procurou-se ter clareza na hora da aplicação das questões.

Durante a entrevista o pesquisador precisa estar sempre pronto a enviar sinais de entendimento e de estímulo, com gestos, acenos de cabeça, olhares e também sinais verbais como de agradecimento, de incentivo. Isto irá facilitar muito essa troca, essa relação. O pesquisado deve notar que o pesquisador está atento escutando a sua narrativa e ele deve procurar intervir o mínimo possível para não quebrar a sequência de pensamento do entrevistado. (BONI; QUARESMA, 2005, p. 77).

O entrevistador executou as perguntas em um ambiente favorável dentro da biblioteca, por *e-mail* e na porta de albergue em que tanto o entrevistador como o entrevistado puderam sentir-se à vontade para realizar e responder as perguntas. Para que esse momento pudesse acontecer foi importante à autorização das Diretoras das bibliotecas e dos moradores em situação de rua e vulnerabilidade social.

5.2 Instrumentos de Coleta de Dados: análise documental

Identificou-se a necessidade de uma análise documental com bibliotecas públicas que já executam projetos de inclusão social com moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que obtiveram um retorno positivo. Este procedimento foi necessário para corroborar com o tema da pesquisa e o quanto a biblioteca pode contribuir na vida dessas pessoas.

Neste sentido, realizou-se um contato com a Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (BPMAR) através de *e-mail* e com a Biblioteca Pública de São

Francisco (EUA) por *facebook*, com o objetivo de coletar dados que colaborassem com a pesquisa, evidenciando seus resultados em relação ao atendimento de pessoas em vulnerabilidade social. Também foram coletados materiais impressos, por meio do *google*, *sites* específicos, *blog* e *facebook*.

Lüdke e André (1986) destacam algumas vantagens da análise documental salientando que se constitui em uma técnica exploratória para identificar informações factuais nos documentos a partir de questões ou hipóteses de interesse, constituindo uma fonte rica e estável; fonte que se retiram evidências que fundamentam afirmações e declarações do pesquisador; significa uma fonte “natural” de informação; fonte não-reativa que permite obter dados quando o acesso do sujeito é impraticável ou quando a interação pode alterar seu comportamento ou pontos de vista e indica problemas que devem ser explorados através de outros métodos.

A documentação coletada foi impressa e organizada em pastas armazenadas no computador para realizar a análise documental, evitando o risco de perder algum material. Logo, começou o processo de análise dos documentos.

Conforme Lüdke e André (1986) os procedimentos metodológicos são utilizados para, caracterização do tipo de documento que será usado ou selecionado podendo ser oficial, técnico, pessoal, entre outros; escolha/ seleção dos documentos; análise dos dados: método de investigação do conteúdo simbólico das mensagens; exige sistematização e coerência do esquema escolhido com o que pretende o estudo; forma de registro: organização dos dados, construção de categorias ou tipologias e novo julgamento das categorias quanto às suas abrangências e delimitação. Dessa forma, a partir do que foi explicitado acima obteve-se as condições ideais para desenvolver uma melhor técnica de pesquisa para a coleta dos dados documentais para serem analisados com base nas referências teóricas dos autores citados.

6 CONTEXTO DO ESTUDO

O estudo de caso foi realizado em duas bibliotecas públicas do município de Porto Alegre: Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. As duas bibliotecas situam-se na cidade de Porto Alegre, sendo uma na dependência administrativa do Estado e a segunda, sob a jurisdição do município de Porto Alegre-RS.

Nos estudos realizados para a busca de fontes da pesquisa, constatou-se a existência de duas bibliotecas públicas que realizam, através dos seus serviços, a inclusão social e a cidadania, no atendimento às pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social. Por isso, este TCC teve como complemento, duas bibliotecas públicas: a Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha que fica situada na região norte do País em Belém do Pará e *San Francisco Public Library*, na Califórnia, Estados Unidos (EUA). Nesse contexto do estudo serão apresentadas essas bibliotecas, porém não são elas o sujeito central dessa pesquisa.

6.1 Biblioteca Pública do Estado do RS (BPE)

De acordo com informações do *site* da Biblioteca Pública do Estado do RS, a BPE RS foi criada pela Lei nº 724 de 14 de abril de 1871, pelo então presidente da Província de São Pedro, atual Rio Grande do Sul, Francisco Xavier Pinto de Lima. Em 1877 foi aberta ao público contendo 1.809 obras em 3.566 volumes. No ano de 1906 a Biblioteca passou a utilizar na organização do material bibliográfico, a Classificação Decimal Universal (CDU) no recém-criado Arquivo Público. A construção do novo prédio, projeto de Affonso Hebert, teve início em 1912 e no ano de 1915 a Biblioteca transfere-se para a sua atual localização na rua Riachuelo, 1190, Bairro Centro de Porto Alegre. (Figura 01). Em 1919 inicia a construção da parte dos fundos pelo engenheiro responsável Teófilo Borges de Barros, acabando em 1921. A BPE teve como diretor e principal organizador, o Dr. Fausto de Freitas e Castro. Inaugurada em 07 de setembro de 1922, a BPE foi tombada pelo (IPHAE) em 1986 e pelo (IPHAN) em 2000.

Figura 01 – Biblioteca Pública do Estado do RS



Fonte:<http://www.cultura.rs.gov.br/v2/2012/10/predio-da-biblioteca-publica-do-estado-reabre-para-visitas-guiadas-a-obra-de-restauro/>

Chama a atenção o descaso com que a Biblioteca ao longo das governanças vem sendo tratada, um espaço de conhecimento importante, integrado à comunidade porto-alegrense que com ela desenvolveu uma relação de pertença. É uma Biblioteca museu viva, sua fachada possui dez bustos de personalidades de áreas diversas do conhecimento como: Dante, Gutemberg, Shakespeare, Descartes e outros. Encantadora, rica em detalhes de arte e beleza, com espaços internos fortemente decorados. A Biblioteca Pública deveria ter sido observada com mais respeito pelo poder público, mas foi esquecida, ignorada. O prédio, vítima de incontáveis agressões, nos anos 50 teve seu interior reformado e muitas das pinturas que embelezavam suas salas foram cobertas por tinta neutra, para que as pessoas tivessem “um ambiente mais adequado”.

O prédio da BPE esteve fechado de 2007 a 2015 para reformas e restauros pelo projeto Monumenta. Neste período, a Biblioteca Pública funcionou, provisoriamente, com parte de seu acervo, na Casa de Cultura Mário Quintana, centro de Porto Alegre. Na administração da Biblioteca desde 2003, está a Bibliotecária Morgana Marcon que define critérios, a partir de objetivos previamente firmados, para o desenvolvimento e atualização do acervo que venha em proveito da comunidade e seu entorno.

A Biblioteca não possui uma missão por escrito, porém de acordo com o Manifesto IFLA/UNESCO de 1994, “A Biblioteca Pública é a porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos

indivíduos e dos grupos sociais”. (IFLA, [200-?], online). A BPE tem por objetivos atender os interesses e necessidades da comunidade, possibilitando o acesso à informação, a fim de que encontrem satisfação de suas demandas.

É constituído o acervo da Biblioteca Pública, principalmente através de Leis de incentivo, parcerias com editoras locais, comprados pela Associação de Amigos da Biblioteca e doados pela comunidade. Compõem o acervo da BPE, aproximadamente 240 mil volumes, com enciclopédias, dicionários, almanaques, folhetos, revistas, jornais atualizados (Zero Hora, Jornal do Comércio; Correio do Povo e a Revista Veja), locais para leitura, livros que englobam as várias áreas do conhecimento humano, das ciências exatas à arte, filosofia, literatura nacional, estrangeira e regional. Estes livros estão organizados e distribuídos principalmente no setor de referência e pesquisa ao usuário, setor de empréstimos e setor do Rio Grande do Sul. Também fazem parte como itens: Fotografias; Mapas; Livros de literatura; Manual; Livros de Arte; Livros de diversas áreas; Bíblias, CDs. (Figura 02).

Figura 02 – Setor de Referência e auxílio à pesquisa BPE RS



Fonte: Silva, 2017

Compõe a BPE também um acervo de obras de literatura em braile e livros em áudio, para pessoas com deficiência visual. (Figura 03). A Biblioteca disponibiliza livros exigidos para o vestibular da UFRGS. A mesma não possui acervo de literatura infanto-juvenil. Fazem parte de seu acervo também Obras Raras de diversas áreas do conhecimento.

Figura 03 – Setor de Braille na BPE RS

Fonte: Silva, 2017

A BPE contempla toda a comunidade do entorno e de outros bairros, pessoas de diversos municípios e do interior do Estado, incluindo pessoas de outros espaços geográficos. O público da Biblioteca é variado e de todas as idades. Destacam-se usuários que utilizam a biblioteca com mais assiduidade, estudantes em geral, pesquisadores, graduandos, pós-graduandos, doutores, moradores em situação de rua e vulnerabilidade social, dentre outros. (Figura 04).

Figura 04 – Atendimento ao Usuário BPE RS

Fonte: Silva, 2017

O Setor de Empréstimo conta com quatro computadores (multimídia) para o acesso da comunidade. Percebe-se que esse é o serviço mais solicitado pelos sujeitos dessa pesquisa. Para os que têm interesse em utilizar os serviços e empréstimos da BPE é necessário o cadastramento. Para isso a BPE exige alguns documentos para fazer o cadastro, como: identidade; CPF; comprovante de residência; taxa anual de R\$ 7,00 (sete reais). A única exigência feita pela Biblioteca é que o usuário tenha no mínimo 15 anos para cadastrar-se. Os livros somente podem ficar com o usuário por duas semanas e com duas renovações, e para idosos

são permitidas 3 renovações, mas com no máximo dois livros por vez para cada pessoa. Logo abaixo, (Figura 05) é apresentado o mapa de localização da BPE RS.

Figura 05 - Mapa BPE



Fonte: BPE, 2017.

A Biblioteca Pública do Estado fica localizada no centro de Porto Alegre na Rua Riachuelo, 1190 – Centro Histórico, Cep. 90010-273, próximo ao Teatro São Pedro, à Catedral Metropolitana e ao Palácio Piratini. O horário de atendimento é de segunda-feira a sábado, das 9h às 19h.

6.2 Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG)

Conforme informações do *site* da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães de Porto Alegre a biblioteca passou a existir a partir de um decreto de 27 de julho de 1928 que determinou a reunião de diversos acervos em local específico. Nos primeiros anos a Biblioteca esteve vinculada ao Arquivo Público Municipal, e possuiu inúmeros endereços, como o Hotel Majestic. Após os serviços da Prefeitura, em 1955 terem sido reorganizados a Biblioteca passou a habitar no Edifício José Montaury na Av. Siqueira Campos, especificamente no Departamento de Assistência e Instrução. Mudou-se em 1962 para o prédio do Ipase (Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado), localizado na mesma região do Centro Histórico, quando já estava vinculada à Secretaria de Educação e Cultura. Em 1978 foi inaugurado o Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues, no bairro Menino Deus, que hoje é a sede atual da biblioteca pública contando com a área de 640 m². (Figuras 06, 07, 08 e 09).

Figuras 06, 07, 08 e 09 – Aspectos do Espaço da BPMJG



Fonte: Silva, 2017

A denominação “Josué Guimarães” foi concedida em 1986, como homenagem ao escritor gaúcho Josué Guimarães que faleceu naquele ano. Há dois anos, a Biblioteca passou a integrar a Coordenação Municipal do Livro e Literatura, segmento da Secretaria Municipal da Cultura. No ano de 2001 ela passou a contar com uma unidade no bairro Restinga Nova.

A Biblioteca tem como missão formar leitores através de serviços e ações que proporcionem aos indivíduos o amplo acesso à informação, ao lazer e à cultura.

No Setor do Atendimento ao usuário, atuam além dos servidores efetivos, três estagiários que tem como responsabilidade oferecer um excelente atendimento a todos que procuram a biblioteca para informação. (Figura 10). A direção é exercida por uma bibliotecária efetivada.

Figura 10 – Estagiários setor de atendimento (BPMJG)



Fonte: Silva, 2017.

A BPMJG possui um acervo de aproximadamente 35 mil exemplares com obras de literatura, didáticas, técnicas, periódicos, cds e dvds juntamente com a integração ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) através do Programa Mais Cultura. Seu acervo é organizado a partir de: Obras de Referência que compreende enciclopédias e dicionários, estando disponíveis apenas para consulta. Obras Gerais que é formado por livros de literatura e outros de interesse geral; Setor de Periódicos que é formado por jornais disponíveis para consulta local e por revistas e outras publicações; DVDs que possuem filmes ficcionais e documentários; além de um pequeno acervo de CDs de diversos gêneros musicais; e também o Setor infanto-juvenil composto por livros de literatura voltados para crianças e adolescentes. (Figura 11).

Figura 11 – Acervo (BPMJG)



Fonte: <http://bibpmjg.blogspot.com.br/>

Além de sua sede, a BPMJG possui uma unidade ramal no Bairro Restinga, que disponibiliza um acervo de aproximadamente 7 mil volumes aos moradores da região. Compõem em seu espaço serviços de consulta e empréstimos, além de seminários, exposições, encontros e oficinas nesse mesmo local. Ela efetua também programas de incentivo à leitura e formação de leitores através da Feira de Troca de Livros e do Projeto Descarte. Esse é um local que proporciona a comunidade um espaço inclusivo e cheio de informações diversas para todos que tem interesse em buscar o conhecimento. Este é também um ambiente lúdico, que estimula a criatividade e a imaginação através da leitura, de contação de histórias, de poesias, de criação, e outros.

A Biblioteca possui um projeto chamado “Projeto Descarte” que estimula a circulação do livro descartado ou excedente oferecendo a outras bibliotecas. Assim, ela colabora com a instalação de bibliotecas comunitárias pelas regiões da cidade de Porto Alegre, além de contribuir com o aumento do acervo de bibliotecas que já existem e que encontram dificuldades para a manutenção de ampliação do acervo, como bibliotecas de escolas públicas e de instituições prisionais.

Com a participação de bibliotecas de outras instituições a BPMJG realiza a Feira de Troca de Livros de Porto Alegre que foi estabelecida através da Lei Municipal Nº 9716, de 30 de dezembro de 2004. A Feira tem como principal objetivo divulgar, incentivar e valorizar o livro e a leitura, proporcionando o contato e a troca de experiências entre as bibliotecas participantes de Porto Alegre e Grande Porto Alegre, assim como bibliotecas e leitores. Também oportunizando a circulação dos livros usados ou excedentes. Basta comparecer com livros e ideias para trocar. Este evento (Figura 12) ocorre anualmente no mês de setembro, junto ao Monumento ao Expedicionário, no Parque Farroupilha. O período do ano e a localização favorecem o evento, geralmente a feira obtém um público médio de 10.000 pessoas por ano. O evento acaba oportunizando alguns leitores trocar seus livros por outros, pois várias bancas participantes promovem uma troca de livros em forma de escambo. Também é possível realizar a renovação dos acervos das bibliotecas participantes e, sobretudo, o acervo dos leitores.

Figura 12 – Feira de Troca de Livros



Fonte: <http://bibpmjg.blogspot.com.br/>

É um espaço aberto e acolhedor que oportuniza fora do horário de atendimento, a realização de cursos e oficinas de várias modalidades, como produção textual e de fotografia, e conferências de interesse cultural.

A equipe da BPMJG compõe três bibliotecárias e um assistente administrativo, além de estagiários. Os serviços oferecidos pela BPMJG são consulta local disponível a todos os visitantes e o usuário pode realizar sua consulta de forma autônoma através dos terminais de consulta - intranet, ou requisitar o serviço de consulta bibliográfica orientada pelos funcionários. O empréstimo é restrito aos sócios que podem retirar até cinco materiais, entre livros, revistas, filmes e CDs. A biblioteca disponibiliza sinal Wi-Fi gratuito para os usuários. O acervo está disponível ao público em geral, mas somente os sócios podem retirar por empréstimo. A BPMJG dispõe de armário para que os usuários guardem seus pertences caso deseje. (Figura 13).

Figura 13 - Armário usado pelos moradores em situação de rua na (BPMJG)



Fonte: Silva, 2017.

Esse armário fica ao lado do balcão de atendimento e é utilizado principalmente pelos usuários moradores em situação de rua e vulnerabilidade social para armazenar pertences enquanto utilizam o espaço da biblioteca. Outros usuários moradores de rua deixam seus objetos de valor nesses armários o dia todo por terem certa confiança e retiram somente ao final do dia. Esse espaço acaba servindo como uma casa onde eles possuem segurança para deixar seus pertences enquanto realizam outras atividades fora da biblioteca.

A Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães está localizada na Av. Érico Veríssimo, 307. (Figura 14).

Seu funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h; e aos sábados, das 14h às 18h (de março a dezembro). É importante ressaltar que nos meses de janeiro e fevereiro a biblioteca abre somente de segunda a sexta-feira. Já

na unidade ramal no Bairro Restinga BPMJG funciona de segunda à sexta-feira, das 9h às 12 horas e das 13h às 18 horas.

Figura 14 – Mapa de localização da Biblioteca



Fonte: <http://bibpmjg.blogspot.com.br/>

6.3 Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (BPMAR)

Segundo informações disponibilizadas no *site* da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (BPMAR), em Belém, a biblioteca é um espaço de democratização da informação, da leitura e da literatura. Foi criada em 21 de julho de 1972, ligada à Prefeitura Municipal de Belém /Fundação Cultural do Município de Belém (FUMBEL). Em virtude das reformas do Chalé Tavares Cardoso que funcionou até outubro de 2013, a Biblioteca passou por vários espaços. (Figura 15).

Figura 15 – Chalé Tavares Cardoso



Chalé Tavares Cardoso

Fonte: http://www.belem.pa.gov.br/bibliotecapublica/?page_id=15

A BPMAR possibilita uma variedade de ações inovadoras de prática de leitura que são estimuladas através de atividades diversificadas passando pela orientação a pesquisa bibliográfica, consulta ao acervo, cadastramento de usuários para empréstimo de livros, visitas monitoradas, leitura, cursos, oficinas, exposições, palestras, saraus literários, exibição de filmes, transcorrendo pelas mais variadas linguagens artísticas com base especificamente na leitura e literatura. (Figuras 16,17 e 18).

Figura 16, 17 e 18 - Biblioteca Publica Municipal de Belém “Avertano Rocha”



Fonte: http://www.belem.pa.gov.br/bibliotecapublica/?page_id=15

Desempenham alguns projetos sociais como os Projetos Chalé Literário, Maré Literária, Conexão Leitura, através de ações culturais integradas com a comunidade, além de desenvolver ações culturais de estímulo a leitura com perspectiva de inclusão com os alunos da APAE, Instituto do Pestalozzi, pacientes da SESPA/CAPS (Centro de Assistência Psicossocial do Estado do Pará) e FUNPAPA/Centro POP/Icoaraci. A BPMAR possui como espaço de extensão, a Biblioteca Pública Municipal Maria Lúcia Medeiros Setorial Mosqueiro. (Figura 19).

Figura 19 - Biblioteca Setorial de Mosqueiro



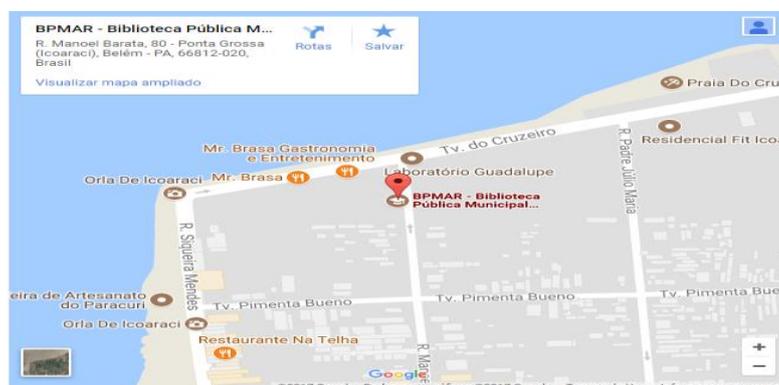
Biblioteca Setorial de Mosqueiro

Fonte: http://www.belem.pa.gov.br/bibliotecapublica/?page_id=15

A BPMAR tem como um dos objetivos a construção da Biblioteca Setorial do Bairro da Pedreira em parceria com o MinC, para assim atender a população do Município de Belém e Região das Ilhas. A Biblioteca é um espaço dinâmico que oportuniza o fomento do conhecimento, cultura e lazer. Diariamente o espaço é frequentado por estudantes, grupos de arte e a própria comunidade em geral.

A Biblioteca fica localizada na Rua Manoel Barata nº 80, Distrito de Icoaraci, em Belém do Pará. Seu funcionamento é das 8h e 30min às 17h. (Figura 20).

Figura 20 - Mapa da BPMAR



Fonte: Google, 2017.

A Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha é um espaço que agrega conhecimento, dissemina a informação, além de ser um ambiente de convivência, que contribui para estabelecer uma política do livro e da leitura no Município de Belém, através de ações integradas com a comunidade, fazendo parte professores, escritores, escolas, músicos, artistas plásticos, grupos folclóricos, arte educadores, entre outros. São realizadas atividades culturais de promoção da leitura na Biblioteca contribuindo para a educação através da leitura e o caráter transformador na realidade social, em que os indivíduos tornam-se sujeitos da cultura e de criação de novos conhecimentos.

A ação cultural tem como finalidade desenvolver o processo de criação de cada indivíduo, oportunizando-os no desenvolvimento das mais diversas linguagens artísticas, possibilitando os mesmos fazerem suas próprias escolhas, além da autonomia no desenvolvimento de novos conhecimentos. Este é um serviço muito importante dentro da biblioteca pública. As ações culturais são serviços essenciais na Biblioteca Pública, pois viabilizam a participação dos membros da comunidade, a

troca e a interação. Neste sentido, a ação cultural tem intenção de atrair o público, por intermédio da leitura, por meio da ludicidade e criatividade, resultando no aumento da frequência dos usuários e estimulando o gosto pela leitura, e assim dando maior visibilidade a atuação da Biblioteca. Para a Biblioteca “o princípio da cultura de paz, tão importante na nossa sociedade, é o norteador de todas as ações da BPMAR assegurando nosso papel de colaboradores na transformação pela qual a sociedade necessita passar”. (BPMAR, 2017).

6.4 San Francisco Public Library – EUA

De acordo com informações do Bibliotecário Luiz Herrera a respeito da Biblioteca Pública de São Francisco, a biblioteca se localiza na cidade de São Francisco nos Estados Unidos da América. A cidade compõe uma comunidade diversificada de 820.000 habitantes com uma área metropolitana de aproximadamente 3 milhões de pessoas. Ela e a área da Baía são centros de tecnologia e educação e domicílio de algumas das companhias de tecnologias global mais inovadora, tais como: *Google*, *Facebook* e *Twitter*, e suas matrizes estão localizadas a dois blocos da Biblioteca Principal. (Figura 22).

A cidade contempla com universidades renomadas, tais como a Stanford, a Universidade da Califórnia e instituições culturais excelentes, porém, a cidade ainda possui desafios socioeconômicos. Ao mesmo tempo em que muitos de seus residentes têm níveis educacionais elevados, por outro lado abriga também parcela de pobreza e disparidade econômica e nem todos os residentes tem acesso às riquezas do Vale do Silício.

Figura 21 – Entrada da Biblioteca Pública de São Francisco – EUA



Fonte: <http://www.nbcbayarea.com/news/local/San-Francisco-Library-Books-Damaged-By-Urination-229590531.html>.

É disponibilizada pela Biblioteca a oportunidade de servir de ponte a essa divisão social e tecnológica, fornecendo o acesso à tecnologia, e recursos educacionais a centros comunitários. A cidade conta com apoio sólido para o sistema bibliotecário. A Biblioteca Pública se mantém através dos impostos e é um departamento municipal essencial. (Figura 23). Através da biblioteca principal e 27 filiais circunvizinhas, são atendidos cerca de sete milhões de visitantes e há uma circulação de mais de 11 milhões de itens a cada ano. No ano passado, a Biblioteca completou o projeto de melhoria mais extenso da capital em sua história: renovou 16 filiais e construiu oito novos edifícios para biblioteca, por motivos de segurança em termos sísmicos, promoveu a acessibilidade aos deficientes, ampliou coleções e promoveu a melhoria do parque computacional e tecnológico voltado ao século 21.

Figura 22 – Biblioteca Pública de São Francisco - EUA



Fonte: <https://travel.sygic.com/pt/poi/biblioteca-publica-de-sao-francisco-poi:40233>.

Dispõe como missão e prioridade a Biblioteca Pública de São Francisco atender a comunidade empenhada e variada. Ela fornece livros e matérias em mais de 83 línguas e a equipe reflete os grupos linguísticos e diversidade cultural que vive e trabalha na cidade. É disponibilizada pela Biblioteca uma diversidade de materiais como jornais, revistas, vídeos, livros, dentre outros, para todos os gostos e idades. Também dispõe da *eLibrary* que exhibe conteúdo online, além disso é oferecido aulas de conversação de inglês e espanhol e muitas outras atividades que geralmente são informadas no website e por meio do mural informativo. Vale ressaltar que a biblioteca possui seis andares. (Figuras 24, 25 e 26).

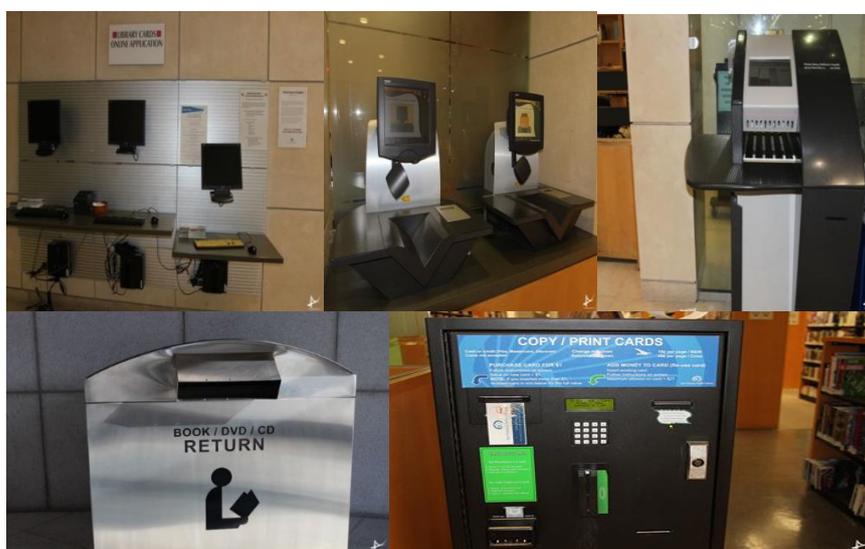
Figura 23, 24 e 25 - Parte interna da Biblioteca – EUA.



Fonte: <https://www.acontecenovale.com/sem-desculpas-para-estudar-em-san-francisco-conheca-as-biblioteca-publicas/>

Os usuários que têm interesse em possuir o cartão da biblioteca é preciso um documento de identificação com foto e um comprovante de residência para assim fazer o cadastro e retirar o cartão. Todo o procedimento consegue ser feito na hora. Logo após o cadastro, a biblioteca possibilita ao usuário retirar até 50 materiais por vez. Se a pessoa quiser retirar livros, porém não tem comprovante de residência, diferente das bibliotecas públicas brasileiras, a biblioteca não impede a mesma de retirar, ela só reduz a quantidades de livros para 15 livros por vez. O empréstimo e retirada do livro é feito pelo próprio usuário que passa o cartão e escaneia o código de barras do livro que for retirado. (Figuras 27, 28, 29, 30 e 31).

Figura 26, 27, 28, 29 e 30 – Cadastros, retirada e devolução, impressão e copia.



Fonte: <https://www.acontecenovale.com/sem-desculpas-para-estudar-em-san-francisco-conheca-as-biblioteca-publicas/>

As Figuras seguem a ordem de cadastramento, retirada dos livros por conta própria, além de dispor de uma máquina para devolução dos livros, e se quiser recibo basta colocar o livro na esteira ou se não quiser é só colocar em um dos baús espalhados pela biblioteca. A biblioteca também concede ao usuário caso tenha interesse um cartão pré-pago para impressão que possibilita imprimir e copiar todo tipo de documento que venha necessitar. É cobrado um valor por esse serviço de impressão e cópia a 10 centavos por página preta e branca e 40 centavos a colorida. A biblioteca desfruta de baús para a devolução dos livros.

A Biblioteca Pública de São Francisco tem várias prioridades estratégicas. Em primeiro lugar, de forma a ter sucesso no mundo digital e de alta tecnologia atual, a biblioteca compreende que seus residentes precisam das habilidades do século 21 para competir em um ambiente global. Essas habilidades incluem competências como pensamento crítico, resolução de problema, consciência global e entendimento crítico dos meios de comunicação. A biblioteca Pública de São Francisco se compromete a trabalhar na cidade de São Francisco para ajudar a desenvolver essas habilidades. A segunda estratégia chave é preparar cada criança a estar apta a ler quando começar a sua instrução formal na escola pública. Eles acreditam que a biblioteca pública é uma parceira importante para atuar junto com as escolas, com os pais, com cuidadores, de modo a promover amor à leitura e fornecer recursos para a educação pela vida. A biblioteca considera ser a universidade do povo. Pois todos os serviços são gratuitos, pagos pelos impostos para fornecer um serviço essencial do governo.

Finalmente, a terceira prioridade importante é ajudar a criar os elementos de ligação com a divisão digital. Mesmo em São Francisco, existem muitos residentes que não possuem acesso a computadores ou podem não saber fazer uso da tecnologia. A biblioteca exerce um papel importante ao fornecer acesso à internet gratuita, muitos bancos de dados e computadores em todas as 28 bibliotecas. Existe um esforço enorme da biblioteca para que os cidadãos não sejam ultrapassados pela revolução digital.

Na Biblioteca Pública de São Francisco existem dois exemplos de como transformar espaços para servir melhor a comunidade. O primeiro é um novo espaço que combina todos os aspectos dos Novos Conhecimentos. Isso inclui conhecimento precoce, conhecimento adulto básico e conhecimento tecnológico. O espaço é chamado de *The Bridge at Main* (A Ponte ao Principal). O espaço inclui Projeto Ler,

a Biblioteca do Centro do Conhecimento Adulto, onde voluntários ensinam aos adultos a leitura básica. Ele inclui igualmente espaços de estudo, uma classe onde a equipe de bibliotecários ensinarão habilidades computacionais bem como fornecerão acesso a muitas ferramentas de aprendizado online e bancos de dados. Uma dessas ferramentas online certificará um diploma do colegial. O banco de dados “*Mango Language Learning*” (Aprendizado de Linguagem Mango) oferece 64 diferentes aprendizados de linguagem, acessíveis 24 horas por dia, sete dias por semana e tem mais de 5000 usuários registrados. A Ponte ao Principal fornecerá aquele centro sem paradas de recursos de aprendizado, aulas e, mais importante, pessoas que podem ajudar.

A biblioteca pública se tornou um parceiro chave ao fornecer recursos para o desenvolvimento da força de trabalho, procura por emprego, recursos de cidadania e outras habilidades para a vida. Durante a recessão econômica, muitos residentes se voltaram para a biblioteca para ajuda. Por exemplo, ao se submeterem para o trabalho, os empregadores exigiram formulários que teriam de ser enviados *online*. Muitas pessoas que perderam os seus empregos não tinham habilidades com computador ou acesso aos computadores. A biblioteca forneceu um lugar para adquirir as habilidades para computação e procurar por emprego. A biblioteca oferece uma variedade imensa de workshops e programas para carreiras, emprego e negócio. É disponibilizado para seus usuários empréstimos de laptops.

A Biblioteca Pública de São Francisco é parte da solução de problemas sociais sérios. Por exemplo, a Biblioteca Principal está localizada na área do centro cívico, onde temos um significativo número de pessoas sem teto ou indivíduos que podem ter problemas sociais ou mentais. Através de uma parceria com o Departamento de Saúde Pública, a Biblioteca contratou uma assistente social que trabalha na Biblioteca Principal. Ela tem ajudado centenas de pessoas a encontrar abrigo temporário ou permanente ou os direcionou para a agência de serviço social para conseguir ajuda. Esse programa tem se tornado um modelo nacional de como uma biblioteca pode solucionar problemas sociais com parceria.

A Biblioteca Pública de São Francisco fica localizada no seguinte endereço: 100 Larkin St. San Francisco, 94102 – EUA. (Figura 32).

Figura 31 - Mapa Biblioteca Pública de São Francisco - EUA

Fonte: <https://travel.sygic.com/pt/poi/biblioteca-publica-de-sao-francisco-poi:40233>.

A função tradicional da Biblioteca Pública de São Francisco está transformando o foco ao responder às necessidades da comunidade. Levar a biblioteca ao povo é tão importante quanto trazer o povo para a biblioteca. Essa abordagem requer um comprometimento completo aos programas peculiares que favorecem os residentes*.

* Palestra do Bibliotecário Luiz Herrera da cidade de São Francisco (USA) - 2015 em BH/MG.

7 SUJEITOS DO ESTUDO

Os sujeitos participantes da pesquisa são profissionais e atendentes que atuam nas bibliotecas públicas do estudo, moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que frequentam e que buscam informação na Biblioteca Pública Estadual do Rio Grande do Sul e Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG).

Foram entrevistados bibliotecários, servidores e estagiários que atuam no setor de atendimento ao usuário, já que são eles que lidam diretamente com os sujeitos específicos da pesquisa.

7.1 Servidores e atendentes das Bibliotecas Públicas: Sujeitos do Estudo

Abaixo será apresentado um quadro informativo (Quadro 1) ilustrando parte dos sujeitos dessa pesquisa. Ao todo foram entrevistados 2 bibliotecárias, três estagiários, e um servidor que colaboraram com a entrevistadora respondendo às perguntas. A pesquisadora preferiu não mencionar o nome dos entrevistados, preservando a sua identidade, neste sentido os sujeitos serão apresentados como sujeito 1, sujeito 2, sujeito 3, sujeito 4, sujeito 5 e sujeito 6. (Quadro 01).

Quadro 01 - Sujeitos do Estudo: Servidores da BPE e da BPMJG

Biblioteca	Bibliotecária	Servidores	Estagiários
BPE	Sujeito 1	Sujeito 2	--
BPMJG	Sujeito 3	-	Sujeito 4 Sujeito 5 Sujeito 6

Fonte: Silva, 2017

7.2 Moradores em situação de Rua e Vulnerabilidade Social: Sujeitos do Estudo

A seguir será apresentado um quadro informativo (Quadro 2) apresentando a população escolhida para essa pesquisa. Ao todo foram 5 moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que foram entrevistados 3 na fila para entrada no albergue Dias da Cruz que fica localizado na Av. da Azenha, 366 - Azenha, Porto

Alegre – RS e, 2 na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães com a ajuda de uma das estagiárias. (Quadro 02).

Quadro 02 - Sujeitos do Estudo: Moradores em Situação de Rua

	Idade	Gênero	Escolaridade	Tempo de vivência nas ruas
Sujeito 1	33	M	Sétima Série	18 anos
Sujeito 2	37	M	Quinta Série	3 anos
Sujeito 3	31	M	Oitava Série	3 anos
Sujeito 4	39	M	Primeira Série	15 anos
Sujeito 5	42	M	Segunda Série	3 anos

Fonte: Silva, 2017

As Figuras ao longo da pesquisa com a entrevistadora e alguns entrevistados foram solicitadas pelos sujeitos participantes, pois queriam que ficassem registradas as suas contribuições ao trabalho. A pesquisadora identificou a importância que essas pessoas dão a uma foto, já que muitos dificilmente tiram fotos. Tiveram alguns que até gostariam de tirar foto, mas por se acharem “feios”, desistiram. Apesar de estarem em situação de rua eles também têm vaidade na exposição da sua imagem. (Figuras 33 e 34).

Figuras 32 e 33 – Moradores em situação de Rua



Fonte: Abruzzi, 2017.

8 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com o pensamento de Gil (2009), a análise de dados pretende a organização e o sumário dos dados de maneira que possibilitem fornecer as respostas ao problema proposto para investigação. Neste sentido o pesquisador sistematizou todas as informações coletadas através das entrevistas com os sujeitos da pesquisa.

Nesse primeiro momento a pesquisadora organizou todas as informações para assim reproduzir por escrito em documento Word as entrevistas, organizando e interpretando seus dados. De acordo com Godoy (1995, p.27), “Organizar e analisar todo o material obtido por meio de documentos, observações e entrevistas não é tarefa fácil e exige o domínio de uma metodologia bastante complexa da qual a análise de conteúdo faz parte”. [...].

Neste sentido, a coleta dos dados concedeu-se por meio de entrevista semiestruturada com bibliotecárias, servidores e estagiários referente aos moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que frequentam a biblioteca e composição de cases com relatos dos próprios moradores em situação de rua que frequentam ou não as bibliotecas da pesquisa para assim chegar ao objetivo do estudo. Foram aplicadas 13 questões para a entrevista com as bibliotecárias, servidores e estagiários que lidam direto com atendimento ao usuário, e 21 questões para os moradores de rua em situação de vulnerabilidade social.

A seguir será apresentada, a subseção 8.1 referente ao processo de entrevistas e relatos com as bibliotecárias, servidores, estagiários do atendimento ao usuário, e a subseção 8.2 referente à entrevista com moradores em situação de rua e vulnerabilidade social e seus relatos através de cases.

8.1 Entrevistas com Servidores e atendentes das Bibliotecas Públicas

A primeira entrevista ocorreu no dia cinco de setembro de 2017 das dez e meia às doze horas da manhã na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul com a servidora responsável pelo atendimento ao usuário, a mesma não tem formação em Biblioteconomia, porém já trabalha há alguns anos na biblioteca. Antes de iniciar a entrevista foi esclarecido para a responsável pelo atendimento ao usuário o objetivo da pesquisa e solicitado a ela para utilizar as informações

respondidas por ela no contexto do estudo, sendo assim, pediu-se que colaborasse assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido **(APÊNDICE A)**.

A segunda entrevista foi respondida por e-mail no dia onze de setembro de 2017 com a bibliotecária da BPE RS. Foi enviado um e-mail para a bibliotecária explicando o motivo da entrevista e a importância de sua participação a fim de contribuir com a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico, além de dar visibilidade aos moradores em situação de rua que diante de seu contexto social devem ser incluídos na sociedade. Em anexo continha à entrevista e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido a fim de que a mesma autorizasse o uso de suas respostas no trabalho. **(APÊNDICE A)**.

E a terceira, quarta, quinta e sexta entrevistas aconteceram de forma presencial na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG), no dia quinze de setembro de 2017 das quatorze às dezessete horas com a bibliotecária responsável e três estagiários que ficam no atendimento ao usuário. O mesmo procedimento de explicar o propósito da pesquisa foi tomado com esses entrevistados solicitando que os mesmos autorizassem o uso da entrevista na pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. **(APÊNDICE A)**.

A seguir, são apresentadas a análise das referidas entrevistas com os bibliotecários, servidores e estagiários das bibliotecas pesquisadas. É importante ressaltar que nem todos os entrevistados responderam a todas as perguntas.

Questão 1 - A biblioteca é pouco, moderadamente ou muito frequentada pelos moradores em situação de rua? Qual o gênero que mais frequenta?

Sujeito 1– *Moderadamente. Vários albergados e uns poucos moradores de rua, mais homens.*

Sujeito 2 - *Moderada. Todos os gêneros.*

Sujeito 3– *“Se a gente considerar o tempo que eles ficam aqui em relação aos outros usuários que às vezes vem e só retiram um livro e vão embora eles acabam utilizando bastante o espaço da biblioteca, porque tem muitos que vem e ficam o dia inteiro ou o turno inteiro, então tem uma frequência bastante grande assim comparado à boa parte do nosso público né”.*

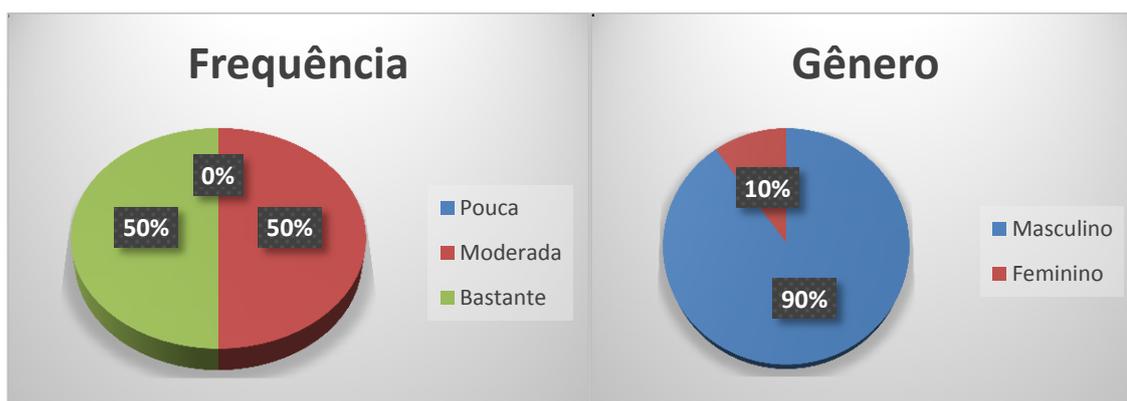
Sujeito 4 - *Para mim muito, se eles não vêm todos os dias geralmente na semana vêm umas três vezes. [...] tem os que vêm de manhã, tem os que vêm de tarde, tem*

uns que vem só nos sábados, [...] varia de 15 moradores na semana [...]. Ela é bem frequentada [...]. Eu não conheço nenhuma moradora, eu nunca atendi uma moradora [...].

Sujeito 5 – Bastante! Mais homens. É muito rara a presença de mulheres nessas condições.

Conforme dados apresentados acima se percebe que, apesar da falta de divulgação da biblioteca para a população de rua, o Gráfico 1 nos mostra que a biblioteca é muito frequentada, variando entre moderadamente e bastante. O interessante é que nenhum dos entrevistados relatou a ausência dessa população no espaço das bibliotecas, evidenciando uma forte presença do sujeito em questão.

Gráfico 01 – Frequência dos moradores em situação de Rua na biblioteca pública e gênero mais frequentado



Fonte: Silva, 2017.

Esses dados nos fazem ver a importância da atuação de políticas públicas incentivando e integrando essas pessoas ao espaço das bibliotecas permitindo a socialização desse segmento dentro da sociedade. E para isso a biblioteca precisa cumprir o seu papel social divulgando o seu espaço de informação, cultura e cidadania, para toda a comunidade do entorno e de fora. De acordo com Calixto *et al* (2012) a biblioteca deve ser [...] “um local de encontro, de lazer e de bem-estar; um lugar onde as pessoas são respeitadas e onde podem executar várias atividades (como, por exemplo, ouvir músicas, ler, assistir a filmes, utilizar computadores, navegar pela Internet, etc.)”. O autor continua dizendo que deste [...] “modo, a biblioteca converte-se num sítio onde “todos podem estar”. (CALIXTO *et al*, 2012).* Concordamos com Calixto que a biblioteca não é apenas um ambiente para armazenar livros e conhecimento, ao contrário é um lugar que deve ter movimento

de pessoas, é um espaço para produzir conhecimento, para aprender a ler, a escrever, dançar, cantar, pintar, sonhar e descansar. Uma biblioteca que abraça as ideias de renovação e criatividade de seus usuários, que acolhe e não expulsa, que se preocupa no retorno do seu usuário, uma biblioteca viva e inclusiva.

Questão 2 - Dos objetivos da biblioteca pública quais são voltados ao atendimento desse segmento de população?

Sujeito 1– *Oferecer informação, educação, cultura e lazer baseados na igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, idioma ou condição social; Proporcionar elevação do nível sociocultural da comunidade através do acesso aos recursos da biblioteca; Possibilitar acesso à informação digital; Criar e fortalecer o hábito de leitura em crianças, jovens e adultos e garantir acesso aos cidadãos a todo o tipo de informação comunitária.*

Sujeito 2 - *Acredito que o atendimento igualitário, mas voltado para não ser ríspido, sendo simpática e aberta.*

Sujeito 3– *Com relação aos objetivos da biblioteca agente tenta manter um atendimento que ele seja o mais abrangente possível, que tudo que agente faça seja acessível para todos os públicos.*

Sujeito 4 - *A gente tem regras aqui na biblioteca, então com eles a gente precisa ter um pouco mais de flexibilidade, porque a gente sabe que eles ficando aqui é bom pra eles [...].*

Sujeito 5 - *A única coisa que a gente não pede é comprovante de residência porque ele não tem como apresentar, mas não tem nenhum projeto voltado para moradores de rua, isso ainda falta na biblioteca.*

De acordo com os dados listados acima o setor de atendimento ao usuário é o coração da biblioteca, pode-se dizer que é o setor de maior responsabilidade para a existência da biblioteca é o que dá vida, alegria e encantado a biblioteca disponibilizando a informação da melhor maneira possível para qualquer cidadão independentemente de sua posição social. Os autores Barreto, Paradella e Assis (2008, p.28) salientam que a biblioteca “[...] é vista como “promotora da igualdade social, pela oferta de oportunidades a todos, e como força viva para a educação, cultura e informação”.

Seguindo esse entendimento é correto dizer que o atendimento oferecido ao usuário é o que irá definir se o mesmo está satisfeito ou não com atendimento, se as suas necessidades de informação foram atendidas ou não, se o mesmo foi bem atendido ou não, esses detalhes que fará esse sujeito voltar ou não ao espaço da biblioteca, pois é o profissional do atendimento ao usuário que tem o poder de cativar e incluir quem procura informação nesse ambiente, disponibilizando conhecimento, auxiliando, apresentando o espaço, orientando e inserindo esse futuro usuário ou usuário no universo que a biblioteca tem para oferecer. De acordo com as respostas das entrevistadas não é feito nenhum tipo de atendimento diferenciado para moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que utilizam ou buscam informação na biblioteca. As entrevistadas consideram que todos devem ser tratados com igualdade, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, idioma ou condição social, e que o tratamento seja o mais acessível para todos.

Questão 3 - Quais os serviços da biblioteca são direcionados aos moradores de rua?

Sujeito 1 - *Acesso gratuito à internet no setor de Multimeios, leitura no local, programação cultural gratuita.*

Sujeito 2 - *Multimeios e sala de leitura.*

Sujeito 3 - *Então, por exemplo, nós não temos nenhum atendimento que seja específico para os moradores de rua, mas em compensação a gente tenta que eles possam usufruir ao máximo todos os serviços que a gente oferece. Então, ele vem e consulta o material, eles podem fazer leituras, tem acesso ao material e as palestras, muitas coisas são gratuitas e muitos acabam ficando. [...]. É só as pessoas chegarem que são bem-vindas, então, a gente já teve essas situações.*

Sujeito 4 e 5 – Não respondeu.

Constatou-se que não existe um serviço direcionado a essa população da pesquisa, mas sim serviços que atendem todos os públicos que buscam informação na biblioteca. De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, “Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na

igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social". (IFLA, 1994) .

Seguindo esse pensamento Barros (2015, p.73) reforça a ideia dizendo que

Como prestadores de serviço ou servidores em instituições públicas, na qualidade ou não de funcionários públicos, os bibliotecários e nossos colegas de trabalho não podem discriminar os usuários que buscam os serviços da biblioteca em função de suas crenças, preferências ou idiossincrasias. Ao contrário, a sua função e trabalho devem se pautar pela busca de soluções para os problemas de acesso a informação pelo usuário.

Apesar de a biblioteca atender a todos, oferecendo seu serviço com base na igualdade, é compreensível pensar que para algumas pessoas que buscam o serviço de informação, como os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social, a biblioteca deveria se revestir de um papel social maior com essa comunidade específica. A biblioteca pública deve propiciar serviços peculiares em parceria com o Centro POP para assim conseguir atender essa população de maneira que eles se sintam mais confortáveis, já que é possível alguns se sentirem mal por estarem em condições vulneráveis.

Questão 4 - Existe um atendimento diferenciado para os usuários em situação de rua e vulnerabilidade social?

Sujeito 1 - *Não. Não temos pessoal preparado para esse acompanhamento.*

Sujeito 2 - *Sim, ser flexível ao lidar, procurar ter empatia e respeito.*

Sujeito 3 - *E é o que a gente tenta fazer, atender o máximo de pessoas possível com o serviço que agente oferece né, a gente tem um esforço para que as atividades da biblioteca sejam gratuitas em horários acessíveis e que as pessoas possam utilizar, então, é isso que eu te falei, não é um foco específico neles, mas é para que eles possam utilizar o que é oferecido para todos.*

Sujeito 4 - *Não. Agente tem regras, mas tentamos ser um pouco mais flexíveis com eles.*

Sujeito 5 - Não respondeu.

Em concordância com os dados acima, apesar de alguns entrevistados argumentarem ser um pouco mais flexível no atendimento, nenhuma das referidas

bibliotecas oferecem atendimentos diferenciados ou serviço especializado para os sujeitos dessa pesquisa.

Nem todos os funcionários que estão hoje no balcão de atendimento são bibliotecários, na maior parte das vezes são estagiários da biblioteca supervisionados por bibliotecários, e grande parte dessas pessoas por mais que gostem de lidar com o público não estão preparadas para esse procedimento. O que se percebe é a falta de preparo com esses auxiliares, a biblioteca deveria providenciar treinamentos principalmente para quem lida diretamente ao público.

Questão 5 - Qual tipo de informação e/ou necessidades geralmente eles solicitam?

Sujeito 1 - *Envio de currículos, criar contas de e-mail, navegar, acessar redes sociais, mais frequentes. Leem jornais e revistas, também.*

Sujeito 2 - *Eles não procuram assuntos voltados para a biblioteca. É mais alguém vendendo ou pedindo esmola.*

Sujeito 3 - *[...] tem bastante gente que vem ler o jornal, tem alguns que leem alguns livros específicos, tem alguns que leem algumas coisas bem variadas, sabe, que às vezes na mesma mesa a pessoa está lendo um monte de livros de assuntos diferentes, tem gente que vem para estudar também né, daí vem pra estudar assuntos específicos, às vezes livros didáticos esse tipo de coisa, bastantes livros de conhecimentos gerais também.*

Sujeito 4 - *armário, porque eles ficam o dia todo, jornal, banheiro, bebedor. [...] um lugar que tem banheiro, água e livros é um bom lugar para passar o dia. [...] dos 15 que vem aqui 8 é para estudar, eles leem.*

Sujeito 5 - Não respondeu.

As respostas nos mostram que mais da metade dos que frequentam a biblioteca é para fazer uso de serviços como ler jornais, revistas, navegar, enviar currículos, criar contas de *e-mail*, ir ao banheiro, beber água, dentre outras coisas. E o mais interessante disso tudo é que todos que vão à biblioteca estão em busca de informação ou para a utilização de serviços da biblioteca. Este é o melhor momento que o profissional da informação tem para colocar em prática seu papel de mediador, atraindo esses sujeitos para dentro desse espaço e, mostrar o que a

biblioteca tem de melhor para oferecer além de banheiro e água. Dando sentido a essa ideia o escritor Ranganathan (2009, p.92) completa em seu segundo princípio que a biblioteca deve oferecer oportunidades igualitárias ao difundir a informação, trazendo todos como iguais,

[...] e oferecerá A CADA UM O SEU LIVRO. Obedecerá escrupulosamente ao princípio da igualdade de oportunidades em relação aos livros, ao ensino e ao entretenimento. Não terá descanso enquanto não houver reunido todos - ricos e pobres, homens e mulheres, quem mora em terra firme e quem navega os mares, jovens e idosos, surdos e mudos, alfabetizados e analfabetos - a todos, de todos os cantos da Terra, até que os tenha conduzido para o templo do saber e até que lhes tenha garantido aquela salvação que emana do culto de Sarasvati, a deusa do saber.

Neste segmento, é primordial que a biblioteca possibilite ao usuário a igualdade de acesso à informação, divulgando esse espaço à comunidade, promovendo ações de incentivo à busca pelo conhecimento, à cultura e incluindo a esse ambiente não só os usuários reais que utilizam os serviços da biblioteca, mas também os usuários potenciais que podem vir a utilizar esse espaço. É importante mostrar que esse espaço da biblioteca também pertence aos moradores em situação de rua e vulnerabilidade social.

Questão 6 - A biblioteca promove algum tipo de projeto de inclusão social para atrair esses cidadãos?

Sujeito 1 - *No momento, não.*

Sujeito 2 - *Não.*

Sujeito 3 – *Não. Como nosso acervo é aberto, isso é uma das outras coisa assim que eu acho vantagem e que acaba tornando ele mais convidativo, o acervo é aberto, então as pessoas podem usar a biblioteca, circular e achar alguma coisa que acha interessante [...] A gente tem no cadastro, isso é uma das dificuldades que a gente tem, [...] um padrão [...] para empréstimo documento de identidade e comprovante de residência e, a gente tem um problema, tem alguns que conseguem, por exemplo, quem fica em abrigo trás os documentos do abrigo, o atestado do abrigo dizendo que ele fica no abrigo e acaba retirando o livro por que a gente precisa cadastrar algum endereço pra poder localizar a pessoa. Os que não têm isso às vezes acabam optando por fazer a leitura só aqui, consulta local.*

A gente tem também o pegue e leve que o pessoal pega muito material dali, [...], os acervos que não ficam para biblioteca, porque a gente já tem ou por vários motivos a gente coloca no pegue e leve e esse público acaba aproveitando também. Mas realmente isso é uma dificuldade que a gente tem que é muito difícil para a gente fazer um empréstimo de material sem ter nenhuma referência de local né, e aí a gente precisa de alguma referência de local e nisso a gente esbarra, claro que se a pessoa trazer qualquer documento que comprove algum vínculo de algum lugar que a gente saiba onde possa encontra-la aí consegue fazer [...] Mas acabam preferindo vir aqui só, acho que até para evitar o constrangimento também. [...] uma coisa que a gente faz, às vezes não são só eles, às vezes as pessoas não tem muita paciência para esse tipo de coisa e acabam optando por fazer um cadastro que a gente faz que se chama de simplificado que é só para empréstimo de chave daí, tu pode, tipo não precisa apresentar comprovante de residência, não faz empréstimo, não faz nada, mas tu pode usar o armário guardar suas coisas ali e ficar lendo [...] tem um cadastro simplificado que daí pode usar o armário a gente coloca que é um cadastro só para uso dos armários daí né, não é para empréstimos de livros, mas que pelo menos não precisa comprovar nada, facilita a vida da pessoa também.

Sujeito 4 e 5 - Não respondeu.

De acordo com o resultado acima referente às respostas dos entrevistados nenhuma das bibliotecas da pesquisa promove algum tipo de projeto de inclusão social para atrair esses cidadãos.

Apesar de sabermos do descaso do Governo com as bibliotecas públicas, Estaduais e Municipais, ainda assim não justifica a falta de projetos de inclusão social dentro das bibliotecas, pois se entende que deve partir de iniciativas dos bibliotecários em ter interesse e boa vontade para que projetos de inclusão social venham acontecer, já que nem todos os projetos demandam verba.

Para Correia (2007),* “a inclusão social opera-se nomeadamente através da participação cívica que, por sua vez, depende da existência de uma sociedade civil forte e da existência de uma esfera pública”. Correia ainda respalda que falta um “espaço dinâmico” que possibilite a movimentação das habilidades de todos, além de inclusivo que proporcione o convívio de diversas classes sociais e grupos de diferentes gerações e democrático, “[...] que possibilite o acesso livre à cultura e à

* Documento eletrônico.

informação, tanto através dos meios tradicionais como através das redes de comunicação, favorecendo a autonomia dos indivíduos e a participação cívica. Nesse sentido, o autor questiona se a biblioteca pública poderá ser esse espaço? [...] Independentemente da diversidade de situações e de opiniões sobre o assunto, há bibliotecas que desempenham já esse papel.

Neste sentido, damos como exemplo a Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha, acompanhado pelo Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas da Fundação Cultural do Pará (FCP), foi vencedora do projeto “Tornar Visíveis os Invisíveis, Um Desafio Instigante: Experiência da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha e do Centro Pop”. A biblioteca teve como atitude atrair moradores em situação de rua para o seu ambiente, oportunizando os mesmo a vivenciar o espaço da biblioteca com empréstimo de livros e CDs sem que fosse necessária a apresentação de comprovante de residência, possibilitando assim a inclusão dessas pessoas nesse espaço, além de oferecer oficinas, saraus literários e exibição de filmes.

Além da biblioteca Avertano Rocha, saindo do território nacional, temos como exemplo a San Francisco Public Library – EUA, que é uma biblioteca inclusiva principalmente quando se trata de moradores em situação de rua e vulnerabilidade social. Segundo informações passadas por um funcionário da própria biblioteca através de um *site* que fala especificamente desse papel da San Francisco Public Library, das 5.000 pessoas que visitam a Biblioteca Pública de São Francisco todos os dias, cerca de 15 por cento deles são sem-teto. Esse público que procurava a biblioteca geralmente era para acessar a Internet, ir ao banheiro e, muitas vezes, para fugir do frio, a biblioteca compreendeu que era necessário interceder para tentar ajudar essas pessoas. Assim, no ano de 2009, a biblioteca contratou um assistente social psiquiátrico em tempo integral. Com essa iniciativa a biblioteca conseguiu com que 150 pessoas sem residência recebessem habitação permanente, e outras 800 se matricularam em serviços de saúde social e mental. A biblioteca tornou-se um centro para pessoas sem-teto. Essas são bibliotecas que provaram que tudo é possível quando existe interesse por parte de seus líderes.

Nessa perspectiva, o bibliotecário deve operar implacavelmente para que essas pessoas sejam de fato incluídas no universo da biblioteca, e para isso são necessários projetos de inclusão social com atividades principalmente voltadas a essa população, que muitas vezes passam grande parte do dia nesse espaço para passar o tempo.

Questão 7 - Algum morador em situação de rua e vulnerabilidade social que é assíduo na biblioteca obteve uma melhor condição de vida por buscar informação?

Sujeito 1 - *Sim. Já tivemos caso de morador de rua que estudou aqui na biblioteca e acabou passando em vestibular na UFRGS.*

Sujeito 2 - *Sim, houve um usuário que escreve/escrevia poesias. Ele frequentava diariamente. Uma senhora ajudava com refeições e conversava, ela nos procurou, doamos produtos de higiene pessoal, e recomendei ele a ir no domingo solidário da ONG que faço parte. Ele voltou outra pessoa depois de uns dias, conseguiu passagem para outra cidade e voltou para a família.*

Sujeito 3 - *Pois é a gente tem alguns usuários que usam bastante a biblioteca, mas assim, é bastante comum eles darem uma sumida de vez enquanto e depois voltarem [...] tem bastante gente assim, tem um rapaz que ele é estrangeiro, que utiliza um documento se não me engano passaporte, ele vem aqui e às vezes passa a tarde inteira aqui (ele vive nas ruas ou é de albergue). Eu acho que ele é de albergue, mas eu não tenho certeza. [...] A orientação que a gente passa é essa, tentar facilitar o máximo para que os usuários possam utilizar o acervo. Isso é para todos os usuários [...].*

Sujeito 4 – *[...] como eu te disse, na minha opinião o pior sentimento do ser humano é a vergonha, então, eu falar que sou morador de rua que eu preciso está aqui porque preciso tomar água, usar o banheiro, não é uma coisa fácil de dizer, mas eu já vi um deles falarem, “aí como é bom ter leitura”, eu achei engraçada essa frase, ele disse: “eu gosto de ter leitura porque isso passa o meu tempo”. Então essa frase eu marquei. [...] Dois deles, [...] a primeira vez que eu vi um deles foi em um dia de chuva, estava até mais forte e ele chegou todo molhado, todo sujo olhou pra mim e disse “posso ficar aqui?” e eu disse claro, pode! Ele estava com um saco, um saco desses de fichário só que um pouquinho maior e ele carregava assim, e eu acabei vendo que era documento, roupa, comida tudo misturado e estava molhado também. E ai eu não perguntei nada, só disse que se ele quiser poder deixar as coisas aqui [...] porque lá em cima não pode levar. E ai ele disse vou ficar com eles, mas posso sentar ali no cantinho? Eu disse claro! E ai eu fiquei com vontade de perguntar se ele queria uma água, um chá, depois ele foi ao banheiro e se secou [...]. E ai ele foi vindo, foi vindo [...] ele chegou aqui com a carteira de identidade, com uma sacola*

de pano, com roupa diferente, no inverno tá sempre agasalhado, agora está retirando livros e lendo, e às vezes eu pergunto e ai como é que foi o livro pra ver se ele leu ou se ele não lê [...] esse é o que mais me chamou atenção. [...] O outro ele fala “eu vou tirar uma leiturrinha de maia hora”, ele fala isso, mas nunca fica meia hora ele sempre fica mais rsrs...e ai também ele vinha sujo e de repente passou a vir com roupas limpas [...] ele disse “eu queria ler, onde é que tem livros sobre músicas?

Sujeito 5 – Não respondeu.

Verifica-se que 100% dos entrevistados disseram conhecer moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que obtiveram uma melhor condição de vida por buscar informação. Está mais que comprovado que o acesso à informação é transformador e que todos devem ter acesso. Diante dessa constatação é importante salientar mais uma vez que o bibliotecário como formador de leitores “[...] deve ser o mediador e propiciar que a leitura se realize em todos os âmbitos, espaços e envolvendo todos os sujeitos, realizando assim o processo de inclusão social e o exercício da cidadania como um agente de mudanças sociais. (MORO; ESTABEL, 2007). A biblioteca precisa chamar essas pessoas para dentro dela, precisa se fazer visível para essa população. Infelizmente muitos não sabem nem o que é biblioteca, não adianta a biblioteca utilizar somente os meios de comunicação eletrônico para fazer sua divulgação, tem que ir para rua conquistar e chamar as pessoas para dentro dela. Só assim a informação de fato chegará a todos.

Questão 8 - Qual é o comportamento desses usuários dentro da biblioteca?

Sujeito 1– *Geralmente são calmos, mas solicitam frequente ajuda principalmente quando se trata do uso da internet. Alguns vêm mal cheirosos e outros falam em voz alta, o que prejudica algumas vezes o trabalho de outros usuários. Já houve o caso de outros usuários saírem do ambiente quando esses chegam.*

Sujeito 2 - *Depende do momento. Às vezes alguns criam conflitos e normalmente agora estão se comportando bem sem atritos.*

Sujeito 3 - *A gente não tem problema grave assim, com frequência de moradores de rua na biblioteca [...] a biblioteca não tem ar-condicionado e no verão é muito quente, então às vezes tem alguns que estão com o cheiro muito forte e geralmente*

as pessoas sentam um pouco mais longe, e ok ok, é uma coisa que a gente percebe [...] toda a vinda dos usuários que a gente tem aqui é individual [...] esse é um dos nossos melhores públicos né, são as pessoas que a gente sabe que o atendimento faz a diferença, são as pessoas que ocupam o espaço da biblioteca às vezes até em situações [...] o tempo na rua não está agradável e acaba ficando aqui dentro, então acaba passando muito tempo aqui dentro, então é uma ideia interessante [...]. E a gente não fez nenhuma parceria direta.

Sujeito 4 – *É que quando se fala em morador de rua tu já pensa a deve ter feito alguma coisa, vai bagunçar tudo, não, a gente tem até uma prática [...] A que diz “não coloque o livro no lugar”, que é porque a gente tem que coletar e guardar. Tem esse que fala comigo que diz que é só uma leiturinha de meia hora, ele vem aqui e traz os livros para eu coletar, então assim, eles sabem, eles cumprem regras, eles são normais, só tem uma situação diferente. Na minha opinião pessoal, eu vejo um comportamento neles que é o seguinte, eles acham que já vão ser maltratados, de repente já foram em outros lugares, a sociedade já trata eles de uma forma tipo, então, aqui eles acham que vão ser da mesma forma, quando eles veem que não, eles se sentem melhor. Um bom dia, tudo bom, como está sua leitura? Eu tenho esse costume de fazer isso com todos. Como eu disse eu falo demais até com os usuários, então, às vezes pergunta para saber se entendeu o livro, se está lendo, se está pegando só para se sentir bem, então às vezes eu perguntei, como é que foi a leitura? Às vezes eles tentam me enrolar, e eles não conseguem. Mas tem uns que falam, aconteceu isso na história e ai foi muito legal, ai eu, ah tu leu né?*

Sujeito 5 – *É um comportamento comum, assim, por isso que como nós falamos já, fica até difícil diferenciar eles de uma pessoa normal porque ele tem um comportamento humano, cidadão como qualquer outro usuário. Não tem nenhuma diferenciação no comportamento assim.*

Sujeito 6 – *eles são até mais educados assim, pelo que percebe. Não é mais educado porque é morador de rua, eu digo assim, às vezes acontece por serem pessoas mais idosas.*

De acordo com as respostas dos entrevistados o comportamento desses usuários dentro da biblioteca é comum como em qualquer outro usuário, e algumas vezes até melhor. O que difere é que como estão em situação vulnerável de rua às vezes não conseguem fazer sua higiene, e isso acaba afastando algumas pessoas

de perto desses usuários. Situações como essa o constrangimento maior é sempre do morador em situação de rua e vulnerabilidade social que sente na pele a dor ao perceber que as pessoas estão se afastando por causa do seu odor forte. Infelizmente esse ocorrido acaba não só afastando as pessoas de perto desse usuário da biblioteca, mas também esses usuários acabam se afastando da biblioteca e de todos por não possuírem o mínimo de dignidade que todo ser humano necessita ter que é a higiene. A Declaração dos Direitos Humanos (UNESCO, 1948)*, diz no, Artigo 25.1 que,

Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.

Com fundamento nessa declaração percebe-se que poucas são as atribuições colocadas em prática na sociedade, já o que se verifica é o preconceito e a desigualdade com esses sujeitos.

Questão 9 - Algum morador de rua já desistiu de frequentar a biblioteca por sofrer algum tipo de preconceito?

Sujeito 1 – *Não que eu lembre. Aqui não somos preconceituosos. O que pode acontecer é algum se exceder ou agir de forma inadequada, aí é convidado a se retirar.*

Sujeito 2 – *Não.*

Sujeito 3 – *Que eu saiba não.*

Sujeito 4 – Não respondeu.

Sujeito 5 – *não, não chegou a ser preconceito, mas ele deixou de frequentar a biblioteca porque ele agrediu, ele assediou as funcionárias aqui, ele cheirou o cabelo da bibliotecária no banheiro feminino, ai ele tá suspenso de entrar aqui na biblioteca até um período, mas porque ele infringiu né, mas preconceito não que eu saiba.*

Os dados, conforme entrevista com os funcionários da biblioteca, mostram que em princípio nenhum morador de rua deixou de frequentar a biblioteca por sofrer

preconceito, assim como preconizam os princípios utilizados pela Política Nacional para a População em Situação de Rua,

[...] promoção e garantia da cidadania e dos direitos humanos; respeito à dignidade do ser humano, sujeito de direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais; direito ao usufruto, permanência, acolhida e inserção na cidade; não-discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, nacionalidade, atuação profissional, religião, faixa etária e situação migratória; supressão de todo e qualquer ato violento e ação vexatória, inclusive os estigmas negativos e preconceitos sociais em relação à população em situação de rua. (BRASIL, 2013).

É direito de todos e qualquer cidadão independentemente de sua posição social, econômica, cultural, étnica e racial o respeito, a liberdade, a igualdade de direitos, pois esses são valores humanos fundamentais para qualquer pessoa.

Questão 10 - Pessoalmente, como é lidar com moradores em situação de rua?

Sujeito 1 – *Pelo que os funcionários me relatam o que mais os incomoda é o mau cheiro, por vezes insuportável. Algumas vezes orientamos a eles procurarem um albergue, se banhar, mas nem todos aceitam.*

Sujeito 2 – *Ultimamente está sendo bem mais tranquilo, não vejo problemas.*

Sujeito 3 – Não respondeu.

Sujeito 4 – *Para mim é legal! Tem alguns deles, por exemplo, o Jackson eu nunca me dirigi a ele, não sei te dizer o porquê, ele tem um jeito meio, eu acho que ele tem algum transtorno, mas não que eu não quis ou porque eu tenho medo, às vezes ele pega as canetas, e eu Jackson você tem que devolver minhas canetas, daí ele assim, “era sua as canetas?” E eu, sim, era minha as canetas. Daí ele vem aqui e devolve. Mas tem uns que eu converso bastante, porque eu me preocupo com leitores eu quero saber se eles estão entendendo, como eu disse né, então, eu converso muito com um senhor quando ele vem aqui, e pra mim é gratificante as vezes e as vezes é surpreendente conversar com algum deles, porque não pode olhar e achar que é morador de rua não, todo mundo tem uma história, então, ai vai ouvindo, ele tinha família, tinha filhos, hoje ele pode visitar os filhos, os filhos foram atrás dele, ele fugiu de casa, simplesmente sumiu um dia, ele disse que um dia procurou os filhos dele. Então é bom tu ouvir esse tipo de coisa, é uma experiência, quando você vê uma pessoa, um usuário aqui, conversa, pergunta, é bem legal.*

Sujeito 5 – *Acho que um aprendizado né. Uma vez teve um caso de uma moradora de rua que veio me perguntar como que funcionava a biblioteca eu disse você pode consultar o acervo normalmente, passei as regras para ela e tudo mais, ai ela subiu, 30 minutos depois eu fui guardar os livros e ela no acervo, eu to procurando o acervo e não achei você pode me ajudar? Nossa, é um baque né, vivenciar uma coisa assim.*

As respostas dos entrevistados foram bem variadas referentes à pergunta de “como é lidar com moradores em situação de rua”. Alguns salientam a questão do odor forte, outros dizem não ver problemas de comunicação com essa população e a metade acredita ser um aprendizado lidar com esse público específico, tornando-se uma experiência.

De acordo com os autores Mattos e Ferreira (2004, p.50) ao discutirem a questão da rotulagem da pessoa em situação de rua, evidenciam a concepção do estereótipo estigmatizado do morador de rua: “roupa esfarrapada, pele encardida com dermatoses, às vezes abrindo em feridas, corpo marcado por cicatrizes;”. E continua: “unhas das mãos e dos pés enegrecidas, compridas e, por vezes, deformadas; dentes em parte caídos, em parte cariados; cabelos ensebados, olhos congestionados...”.

É natural que na situação em que se encontram essas pessoas estejam com um odor forte. Porém, não significa que todos os moradores em situação de rua entrem nesse estigma que a sociedade julga que todos os moradores em situação de rua fedem e são sujos. Muitos procuram albergues para se higienizar e cuidar da aparência, até porque a grande maioria dessas pessoas está buscando emprego.

É importante acrescentar que apesar das barreiras (odor, indumentária e aspecto físico) os atendentes não se negam ao atendimento e a permitir a circulação dessas pessoas nos espaços da biblioteca.

Questão 11 - Você como funcionária do setor de atendimento ao usuário acredita que o espaço da biblioteca pode ser transformador para esse sujeito da pesquisa?

Sujeito 1 – *Sim, acredito. Ter um espaço público de acesso gratuito à informação e à leitura pode "empoderar" esse pessoal, trazer novas visões, novos caminhos para a vida dessas pessoas. Lamento não ter uma equipe dedicada a isso.*

Sujeito 2 – *Acredito que devemos ter um preparo, uma equipe boa e dedicada, um bom investimento. Atualmente não teria possibilidade.*

Sujeito 3 – *Na verdade assim, a gente tem várias questões da biblioteca que a gente sabe que precisa adaptar para incluir não só moradores de rua [...]. O acervo é muito bom, a gente tem uma avaliação do acervo que é voltado para atender de maneira equilibrada todas as áreas, mas também a gente acaba prestando atenção nos assuntos que as pessoas utilizam mais [...]. Esse pessoal gosta muito dessas coisas de paranormal, religião, espiritismos [...] e aí a gente acaba dando uma focada já sabendo as vezes quem é que vai, aí esse livro aqui fulano vai gostar, então tem um cuidado nesse sentido também pra atender o máximo possível. Eu acho que o pegue e leve é uma coisa que acaba atendendo bastante também, mas assim, realmente, focado e específico para esse público não tem, nosso trabalho é bem geral se eu for te dizer talvez a gente não tenha nada focado e específico para nenhum público sabe, é tudo o mais geral possível.*

Sujeito 4 – Não respondeu.

Sujeito 5 – *eu acho que de alguma forma, eu acho que transforma no sentido que aqui eles não são criticados, aqui ele tem um espaço mais acolhedor que lá fora né, nesse sentido talvez transforme.*

Sujeito 6 – *óbvio né, depende de como ele usa, acho que no geral não é transformador, é um espaço que tá cumprindo o papel, às vezes um papel de que realmente ele ter um lugar para ele ficar a tarde toda consumindo cultura né, que é um direito dele como cidadão. Mas alguns não, alguns levam isso mais adiante, por exemplo, os que estudam para alguma coisa né. Tem só um que eu conheço que disse para mim que está estudando para o curso de letras o Glalter. Na minha opinião esse tá aproveitando, eu acredito que sim porque vejo ele lendo, ele tá transformando a vida dele. No geral não acho que a biblioteca precise ter necessariamente esse papel de transformar não, na minha opinião, tá cumprindo o papel de fornecer cultura de tornar acessível a cultura, que não é uma coisa necessariamente transformadora, mais necessária, gratificante que todos tenham. Então acho que tem os que usam o espaço para estudar sim, e tem os que usam só para passar o dia, ler o jornal, se informar, um pouco diferente, mas não para transformar. Eu acho que o fato de eles não serem judiados aqui, maltratados, é o mínimo que eles tem que esperar do espaço público, acho que se cumpre para isso.*

Partes dos entrevistados consideram o espaço da biblioteca transformador, neste sentido é importante trazer Silva (2015) que menciona a biblioteca pública como portas de entrada para o conhecimento, educação, informação e lazer. Desta forma, levando em consideração o ponto de vista dos autores e a questão tratada, está mais que evidente que a biblioteca é sim um lugar que pode contribuir para uma mudança na vida dessas pessoas.

Questão 12 - Para você qual a missão da biblioteca nesse contexto social contribuindo com a inclusão social?

Sujeito 1 – *Transformar a vida das pessoas.*

Sujeito 2 – *Levar o conhecimento independente do gênero.*

Sujeito 3 – Não respondeu.

Sujeito 4 – *[...] A gente não tem uma missão, mas eu acho que é da consciência de cada um de que aquela pessoa só tenha aqui talvez pra ter um momento de sossego ou adquirir ou estudar, porque em outros lugares não vai poder entrar, não vão deixar, nem usar o banheiro. Às vezes eles vão a um boteco, ou em uma loja e perguntam eu posso entrar, não, não pode. Às vezes a gente não pode ir ao banheiro sem consumir alguma coisa. Então, eu não tenho uma missão, mas acho que meu comportamento ajudaria essa pessoa a querer vir mais aqui e eu oferecer, ah, a gente vai ter uma oficina, e sei lá, conversar, tratar bem, então eu acho que é uma missão, mas no comportamento.*

Sujeito 5 – Não respondeu.

De acordo com as respostas dos entrevistados a missão da biblioteca nesse contexto social contribuindo com a inclusão social é levar conhecimento e informação a todos, independentemente da condição social e econômica das pessoas, colaborando para o bem-estar. Em paralelo, Silva (2015, p.25) reforça essa ideia evidenciando que a missão da biblioteca é ofertar condições para “tornar os cidadãos mais aptos a encontrar a liberdade, a prosperidade, e o desenvolvimento individual e social; e a se tornarem agentes da paz e do bem-estar espiritual, contribuindo para a integração social. [...]”.

Questão 13 - Tens um relato marcante da situação de um morador de rua no acesso e no uso da biblioteca?

Sujeito 1 – *Não lido diretamente com o público, fico na administração da biblioteca, mas algumas vezes uns vêm me agradecer pelo atendimento que receberam dos funcionários. Eu recebo a todos que desejam falar comigo, seja para criticar, reclamar ou elogiar. No último final de semana, fui reconhecida por um. Passava caminhando pela Lima e Silva, vi um homem mexendo no container de lixo. Ao chegar perto, me abordou e pediu um trocado. Eu disse que não tinha, estava sem a bolsa inclusive. O rosto não me era estranho. Ele me olhou e disse: " a senhora não é a moça da biblioteca pública?". Eu disse: sim, apareça!! E ele respondeu. Vou mesmo, preciso ler!. Amei. Fico contente também quando vejo alguns de nossos frequentadores moradores de rua ou albergados, nos eventos culturais. Nossa programação é para todos. A Biblioteca é para todos. Queria poder fazer mais, muito mais.*

Sujeito 2 – *Um morador veio vender algo (não lembro), sei que ele falou que gostava muito de ler, e falou de alguns que havia lido. Eu por iniciativa peguei uns livros de literatura que iria para a feira/ troca e dei. (Estes livros já tinham no acervo). Ele só sorriu, muito feliz e agradeceu, falou que ia ler.*

Sujeito 3 – *A gente já viu alguns casos assim, duas situações que eu me lembro uma de um usuário que estava sentado lendo por si só e ai começam as palestras, começam os cursos e vem se chegando pra escutar, acho que é uma das coisas que pra nós é bem, e teve um usuário que teve durante as palestras de leitura para o vestibular que ele participou bastante.*

Sujeito 4 – *como eu te disse, na minha opinião o pior sentimento do ser humano é a vergonha, então, eu falar que sou morador de rua que eu preciso tá aqui porque preciso tomar agua, usar o banheiro, não é uma coisa fácil de dizer, mas eu já vi um deles falarem, ai como é bom ter leitura, eu achei engraçada essa frase, ele disse: eu gosto de ter leitura porque isso passa o meu tempo. Então essa frase eu marquei.*

Sujeito 5 – *é que eles não se expõem assim, na forma de dizer eu sou morador de rua, aconteceu tal coisa comigo, a maioria não comenta.*

Todos os entrevistados disseram ter um relato marcante da situação de um morador de rua no acesso e no uso da biblioteca. Neste sentido, os entrevistados percebem o quanto o acesso à informação é importante para essas pessoas, pois a partir do acolhimento em que a biblioteca disponibiliza um atendimento inclusivo, esses sujeitos podem mudar suas vidas.

8.2 Entrevistas com os Moradores em Situação de Rua e Vulnerabilidade Social.

A primeira, segunda e terceira entrevista ocorreram a partir de uma ideia de um dos estagiários da BPMJG que sugeriu que fosse ao albergue para tentar aplicar a entrevista, pois assim seria mais fácil de conseguir entrevistá-los. Essa sugestão foi de grande valia para a pesquisadora, pois surgiu uma nova oportunidade de conhecer melhor essas pessoas e o quanto elas são generosas uns com os outros.

A entrevista aconteceu com três moradores de rua que estavam aguardando para entrar no albergue Dias da Cruz no início da noite do dia 29 de setembro de 2017, das dezessete e meia às vinte horas. Ao chegar ao local para tentar entrevistar havia uma fila de moradores em situação de rua que aguardavam ao lado de fora na chuva com expectativa que o portão do albergue se abrisse para ali eles passarem a noite de forma digna, com alimentação, higiene e segurança; o mínimo que todo ser humano deveria ter. A pesquisadora iniciou a abordagem no final da fila, já que muitos a observava com curiosidade e se aproximavam para puxar assunto, neste momento depois de interagir com eles a pesquisadora perguntou para os que estavam ao redor se conheciam as referidas bibliotecas da pesquisa, muitos nunca tinham ouvido falar, outros nem sabiam que poderiam entrar na biblioteca para solicitar informação, ler livros, jornais, consultar a internet, dentre outros serviços que a biblioteca pública oferece, outros conheciam e já tinham entrado nas bibliotecas citadas. Nesse momento automaticamente três se aproximaram da pesquisadora para relatar suas experiências com o ambiente da biblioteca e tirar algumas dúvidas. Esse foi o momento que a entrevistadora perguntou se poderia realizar uma entrevista, alguns que estavam perto logo se esquivaram, porém teve um que fez questão de conversar e participar. Logo, outro surgiu pedindo para ser entrevistado e mais um também. Então, a pesquisadora salientou a importância da pesquisa para eles e o quanto eles estariam contribuindo

através da entrevista. Foi solicitado que assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (**APÊNDICE A**) para que o entrevistador pudesse com a autorização deles usar as respostas deles no contexto do trabalho, todos fizeram questão de assinar e ainda tiraram foto com a entrevistadora. E assim, se procedeu à pesquisa.

Vale ressaltar que houve outros que demonstraram interesse depois da primeira entrevista, porém como estava chovendo e eles precisavam entrar para o albergue para que não perdessem a vaga não foi possível dar continuidade naquela noite. Também é importante destacar a dificuldade que a pesquisadora teve em abordar moradores em situação de rua e vulnerabilidade social dentro da biblioteca. Foram duas tentativas de diálogo com eles na BPE RS e uma tentativa na BPMJG.

A primeira foi com um estrangeiro que vive em albergue e que não teve interesse em participar, na verdade ele parecia constrangido, envergonhado por estar nessa situação, à pesquisadora o abordou perguntando se ele conhecia alguém em situação de rua para que assim facilitasse o diálogo e não o ofendesse de alguma maneira, permitindo que ele falasse por vontade própria das suas condições. Este sujeito estava utilizando o computador da biblioteca para buscar informações sobre futebol e política no jornal online de seu país de origem, Argentina.

A segunda tentativa foi com a ajuda da funcionária do atendimento ao usuário da BPE RS. Ela marcou um encontro com um morador em situação de rua que frequenta a biblioteca, falou sobre a pesquisa e de cara ele topou. Foi combinado então pela manhã do dia quatorze de setembro de 2017 na própria biblioteca. Quando a pesquisadora estava a caminho a funcionária da biblioteca entrou em contato e a informou de que ele havia desistido de ser entrevistado, que havia ido à biblioteca, mas não quis ficar porque estava envergonhado. Pelo que a funcionária relatou esse jovem está escrevendo um livro.

A terceira tentativa foi com um senhor que estava na BPMJG sentado lendo jornais. À entrevistadora identificou que ele fazia parte do perfil da pesquisa com ajuda das estagiárias. A pesquisadora sentou-se próximo a ele e pegou um gibi e aos poucos foi tentando estabelecer um diálogo com o possível entrevistado. Foi perguntado se ele gostaria de participar de uma entrevista, porém ele se esquivou e logo disse que precisava sair, pois tinha um compromisso e estava atrasado. É

possível que esse compromisso seja o albergue, pois a fila começa a se formar por volta das dezesseis horas da tarde e a biblioteca fica próximo ao albergue.

A quarta entrevista ocorreu no dia 30 de outubro de 2017 na BPMJG e só foi possível ser realizada com a ajuda de uma estagiária da Biblioteca que se ofereceu para tentar aplicar a entrevista com os usuários em situação de rua e vulnerabilidade social, já que ela tinha um vínculo maior por sempre atendê-los e pensou que seria mais fácil a abordagem. Mesmo eles a conhecendo houve certa resistência, muitos por não querer se expor, ou por timidez e até mesmo vergonha de afirmar a situação atual. Apesar da dificuldade a estagiária conseguiu duas entrevistas que enriqueceu ainda mais o trabalho. Mesmo a entrevistadora não tendo aplicado a entrevista foi orientado à estagiária que pedisse a permissão dos entrevistados para usar as respostas deles no contexto do trabalho, solicitando assim que assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (**APÊNDICE A**). Os entrevistados assinaram e concordaram.

Inicialmente, acreditou-se que iria entrevistar somente os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que estivessem dentro do espaço da biblioteca, mas ao decorrer da pesquisa deparou-se com barreiras postas pelos próprios moradores em situação de rua, pois os que estavam dentro da biblioteca não queriam ser identificados como cidadãos em situação de rua. Esse acontecimento é curioso, nos conduz a duas perspectivas, a primeira denota como essas pessoas se sentem constrangidas por estarem nessas condições, visto que nem sempre estiveram em situação de rua e, a segunda nos faz refletir que essas pessoas no ambiente da biblioteca se sentem incluídas como se ali as barreiras e invisibilidades impostas pela sociedade fossem amenizadas a ponto de se reconhecerem como cidadãos com moradia. Nesta perspectiva só foi realizável as entrevistas dentro de uma das bibliotecas com o auxílio de uma estagiária que já tinha um vínculo maior com eles.

Em seguida serão apresentadas as respostas referentes às entrevistas com os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social. É importante informar que algumas questões não foram totalmente respondidas.

Questão 1 - Você é alfabetizado?

Sujeito 1 - *Sim. Sei ler e escrever.*

Sujeito 2 - O que é alfabetizado? [...]. Sim, sei ler e escrever.

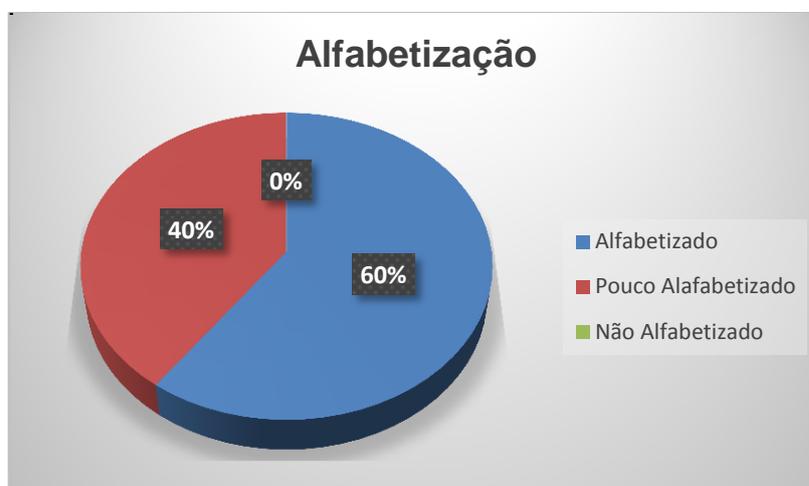
Sujeito 3 - Sei, sei ler e escrever, fazer conta.

Sujeito 4 - *Mais ou menos.*

Sujeito 5 - Um pouco.

Conforme as respostas analisadas, o Gráfico 2 evidencia que 60% dos entrevistados consideram-se saber ler e escrever e os demais 40% disseram ser pouco alfabetizados. Esses dados nos mostram que essa população em situação de rua chegou a ter pelo menos um primeiro contato com a escola possibilitando-os a maior parte dos entrevistados ler e escrever. Apesar da maioria dos entrevistados se considerarem alfabetizados, nenhum chegou a concluir o ensino fundamental. Outro fator importante a ser elencado é que todos os entrevistados são do sexo masculino com idades entre 30 e 45 anos. Esses elementos nos fazem refletir que grande parte dessa população nem sempre estiveram em situação de rua.

Gráfico 02 - Alfabetização



Fonte: Silva, 2017.

Em concordância com Benakouche (2003) verifica-se que “a escola não age natural e fortemente em prol dos menos favorecidos socialmente” que para ter mudanças sociais com base na igualdade é fundamental que a sociedade acorde e procure de fato melhorar seus valores frente à desigualdade e ao acesso à educação, que possui o poder de transformar as pessoas estimulando a reflexão de seus direitos e deveres dentro da sociedade.

Questão 2 - Qual Cidade/ Estado você nasceu?

Sujeito 1 - *Aqui mesmo, Porto Alegre.*

Sujeito 2 – *Viamão.*

Sujeito 3 - *Nasci em Porto Alegre.*

Sujeito 4 - *Aqui em Porto Alegre.*

Sujeito 5 - *Tapes.*

Todos os entrevistados nasceram no Estado do Rio Grande do Sul. Dos cinco somente dois nasceram fora da Cidade de Porto Alegre. Porém hoje todos se encontram atualmente na capital em situações vulneráveis vivendo nas ruas e em albergues.

Questão 3 - Há quanto tempo você está em Porto Alegre?

Sujeito 1 – *Há quase 18 anos.*

Sujeito 2 - *Há 3 anos.*

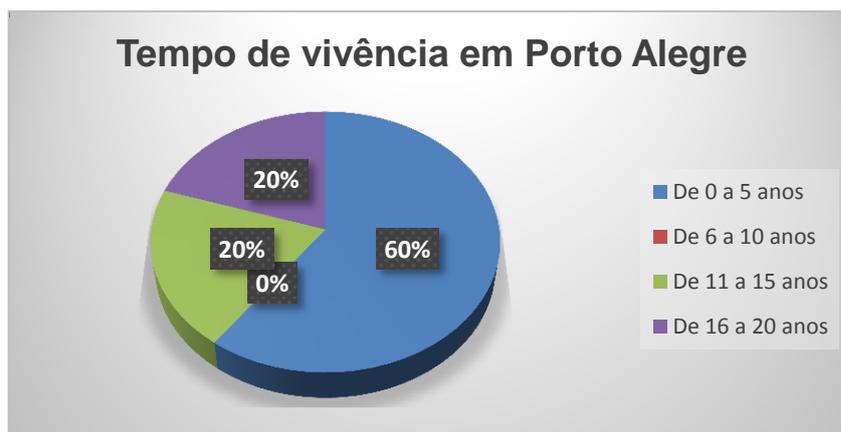
Sujeito 3 - *Há mais de 2 anos.*

Sujeito 4 – *15 anos.*

Sujeito 5 – *5 anos.*

De acordo com o Gráfico 03, 60% dos entrevistados disseram viver em situação de rua e vulnerabilidade social na Cidade de Porto Alegre no tempo de 0 a 5 anos, seguido de 20% que estão no período de 11 a 15 anos e os que estão há mais tempo em situação de rua com 20% de 16 a 20 anos.

Gráfico 03 – Tempo em Porto Alegre



Fonte: Silva, 2017.

Todos os entrevistados disseram estar no Centro de Porto Alegre há mais de dois anos vivendo em situação de rua e vulnerabilidade social.

Questão 4 – Você possui família? Quanto tempo residiu com ela?

Sujeito 1 – *Eu morava em canoas, depois que meus pais faleceram, que eu era filho único né, e ai eu fui largado, que era casa alugada, e ai eu to na rua. [...] só tinha meus pais, não tenho filho, não tenho mulher não. [...] Residi com meus pais desde que nasci até os meus 16, 17 anos.*

Sujeito 2 - *Sim. De três anos pra cá nenhum dia, nada. Minha mãe morreu e eu não vivo mais com a minha família, depois disso nós nos separemos e eu fiquei sozinho. [...] eu tenho irmãos, mas todo mundo brigou por causa de herança e cada um pra um lado.*

Sujeito 3 - *Sim. Só que eles moram em área de risco. Tenho filhos, mulher. Convivi há mais de 10 anos.*

Sujeito 4 - *Não.*

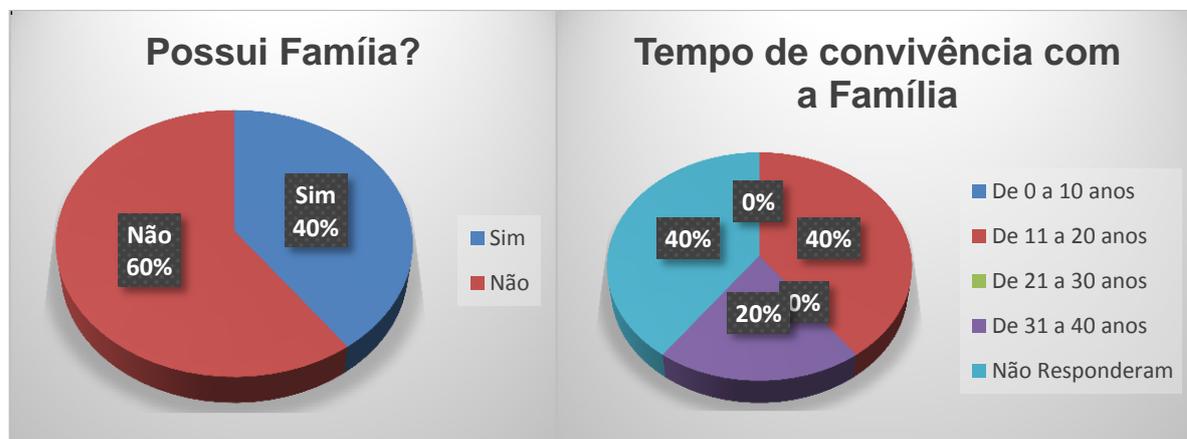
Sujeito 5 – *Não.*

Os Gráficos 4 e 5 apresentam que 60% dos entrevistados não possuem família ou qualquer vínculo familiar, apenas 40% deles disseram ter família, porém não mantem qualquer vínculo com ela. Já o gráfico 4 referente ao tempo de convivência com a família, aponta que 40% dos entrevistados chegaram a conviver de 11 a 20 anos com seus familiares e, 20% de 31 a 40 anos também chegaram a

residir com seus familiares e 40% não quiseram responder. Neste sentido, observa-se que todos os entrevistados possuem vínculos familiares rompidos.

Gráfico 04 – Sobre a família

Gráfico 05 - Tempo com a família



Fonte: Silva, 2017.

A Política Nacional para a Inclusão Social da População em situação de rua (2008, p.9) caracteriza o morador de rua como um grupo populacional heterogêneo com evidências de extrema pobreza, com vínculos familiares rompidos e falta de moradia convencional regular, olhando a rua como uma opção de moradia e sustento. É significativo acrescentar que a maior parte dessas pessoas são homens, negros, com alguma deficiência, com idade madura, que se torna evidente nessas condições sociais. Desta forma, esse grupo enfrenta uma luta diária pela sobrevivência.

Identifica-se hoje um grande volume de pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social por falta de oportunidades, e especialmente por falta de um olhar mais humano e responsável da sociedade e de nossos governantes para este fato social.

Questão 5 – Desde quando você vive em situação de rua?

Sujeito 1 – Há 18 anos quase.

Sujeito 2 - *Eu não posso dizer que sim e nem que não porque eu trabalho, às vezes eu trabalho, arranjo um serviço e outro né, e eu vou procurar as pensão, eu moro em pensão, até ainda anteontem eu tava morando em pensão e eu sai e vim para o*

albergue, eu não vou morar na rua né. Sou que nem macaco pulo de árvore em árvore.

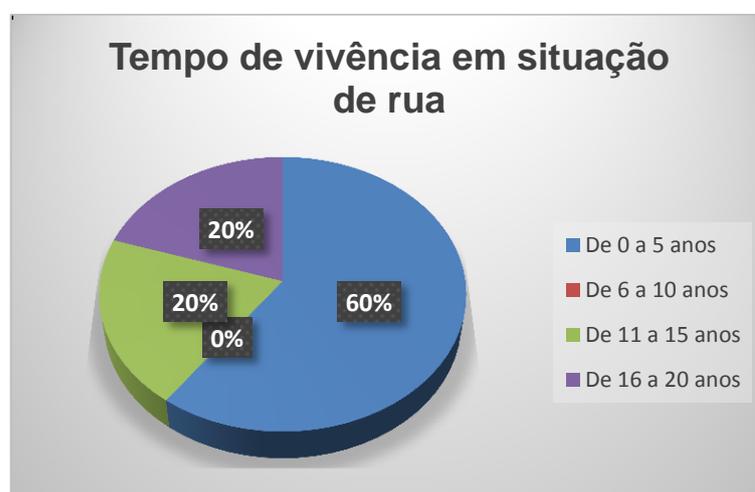
Sujeito 3 – *Vai fazer uns 3 anos*

Sujeito 4 – *15 anos.*

Sujeito 5 - *3 anos.*

O gráfico indica que 60% dos entrevistados estão em situação de rua pelo menos de 0 a 5 anos, apresenta que, 20% deles estão entre 11 a 15 anos e, ainda aponta 20% vivendo entre 16 a 20 anos em situação de rua.

Gráfico 06 - Tempo em situação de rua



Fonte: Silva, 2017.

É importante ressaltar que mesmo não tendo um endereço fixo nem todos se consideram está em situação de rua. O fato de terem um espaço que os possibilitem passar a noite como, por exemplo, em albergues eles consideram não fazer parte da população em situação de rua. Porém é importante salientar que mesmo existindo esses espaços sociais que acolhem essa população as vagas são limitadas, então não garantem que todos os dias a mesma pessoa vá conseguir se abrigar.

Questão 6 – Você tem algum tipo de contato com familiares?

Sujeito 1 – *[...] não tenho nenhum familiar, nem tio, primo e nem irmão, sou filho único, só DEUS.*

Sujeitos 2, 3, 4 e 5 – *Não.*

Nenhum dos entrevistados possui contato com os familiares. Inevitavelmente isso acaba contribuindo negativamente com as condições atuais desses cidadãos. O vínculo com a família faz com que essas pessoas se sintam de alguma forma amparada e a partir do momento que se veem sozinhos no mundo, muitos acabam se entregando as condições de rua e aceitando a sua realidade atual.

Questão 7 – Qual o motivo da busca das ruas?

Sujeito 1 – *[...] não tenho oportunidade para trabalhar, principalmente por eu ser deficiente, sofro muito preconceito [...].*

Sujeito 2 – *Depois que minha mãe morreu rompeu o vínculo com a família, aí eu entrei no alcoolismo, nas droga, daí parei com as droga e me internei [...] sai agora, anteontem, ai agora eu to aqui. Entrei ontem na casa aqui Dias da Cruz.*

Sujeito 3 – *Fui morar na rua porque não tinha outra opção, ficar na casa de um e de outro, não tem endereço fixo.*

Sujeito 4 – *Falta de oportunidade.*

Sujeito 5 – *Falta de trabalho.*

Com base nas respostas dos entrevistados mais da metade está na rua por falta de oportunidade de emprego, muitos sofrem preconceitos por estarem em condições de rua ou por terem algum tipo de deficiência. Neste sentido, fica difícil a reintegração dessas pessoas na sociedade, pois são bombardeados diariamente com respostas negativas que inviabilizam restabelecer esses cidadãos novamente ao convívio social. Os demais disseram ter atritos com os familiares perdendo assim o vínculo.

Como bem salientam os entrevistados as dificuldades que enfrentam para tentar se inserir novamente na sociedade é reforçado por Wanderley (2008, p.17) que completa que,

Sob esse rótulo estão contidos inúmeros processos e categorias, uma série de manifestações que aparecem como fraturas e rupturas do vínculo social (pessoas idosas, deficientes, desadaptados sociais; minorias étnicas ou de cor; desempregados de longa duração, jovens impossibilitados de aceder ao mercado de trabalho; etc.).

Verifica-se o preconceito implícito apresentado por Wanderley (2008) com essa população, e o quanto o cidadão comum se torna descartável no momento em que o mesmo envelhece, fica desempregado, inválido, entre outros.

O que se percebe é a falta de emprego e o desamparo que acaba gerando esse desequilíbrio na vida dessas pessoas, levando-os as condições de rua para passar a noite, como em locais abandonados e logradouros públicos. Muitos acabam sendo obrigados a se submeter ao trabalho escravo, muitas vezes ganhando uma precária remuneração que mal dá para sobreviver.

Questão 8 – Você já teve algum contato com biblioteca?

Sujeito 1 – *Sim. Biblioteca Pública do Estado.*

Sujeito 2 – *Não. Nunca! Nem sabia que podia.*

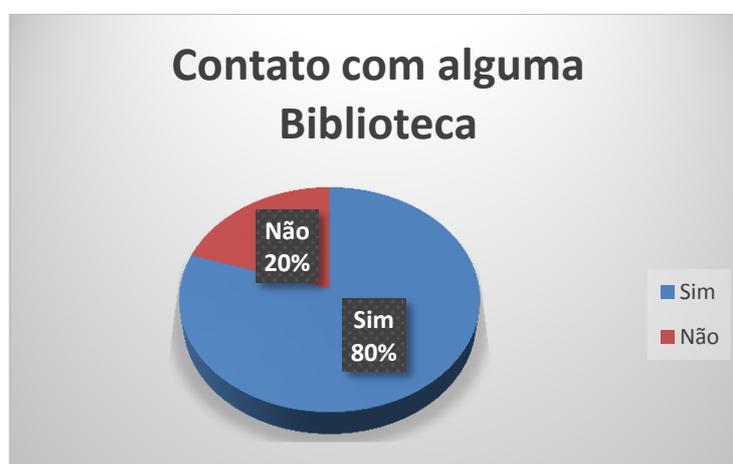
Sujeito 3 – *Já, já. Eu leio livros quase todos os dias. Agora eu e meu amigo tamo lendo um livro Chinês. [...] eu frequento a biblioteca Pública do Estado perto da Riachuelo na praça da matriz.*

Sujeito 4 – *Sim, a do centro (Estadual) e aqui.*

Sujeito 5 – *Já, aqui Josué Guimaraes.*

Conforme dados do Gráfico 07, 80% dos entrevistados já tiveram contato com o espaço da biblioteca e 20% disseram nunca ter entrado em uma biblioteca e nem ter conhecimento que poderia usar esse espaço para solicitar informações.

Gráfico 07 – Contato com a biblioteca



Fonte: Silva, 2017.

Em virtude dessas informações, mesmo apontando mais da metade dos entrevistados mantendo contato com a biblioteca, entende-se que existe uma falha por parte dos profissionais da informação em divulgar o espaço da biblioteca e levar até a sua comunidade a sua existência. Como se observa, um dos entrevistados, não sabia que poderia usar o espaço da biblioteca, muitos menos solicitar informações e saber sobre os serviços que a biblioteca disponibiliza. Assim como esse sujeito existem muitos outros que não conhecem uma biblioteca ou possuem vergonha em utilizá-la.

Questão 9 – Você conhece alguma biblioteca em Porto Alegre? Quais?

Sujeito 1 – *Só conheço a Biblioteca Pública do Estado mesmo.*

Sujeito 2 – *Não.*

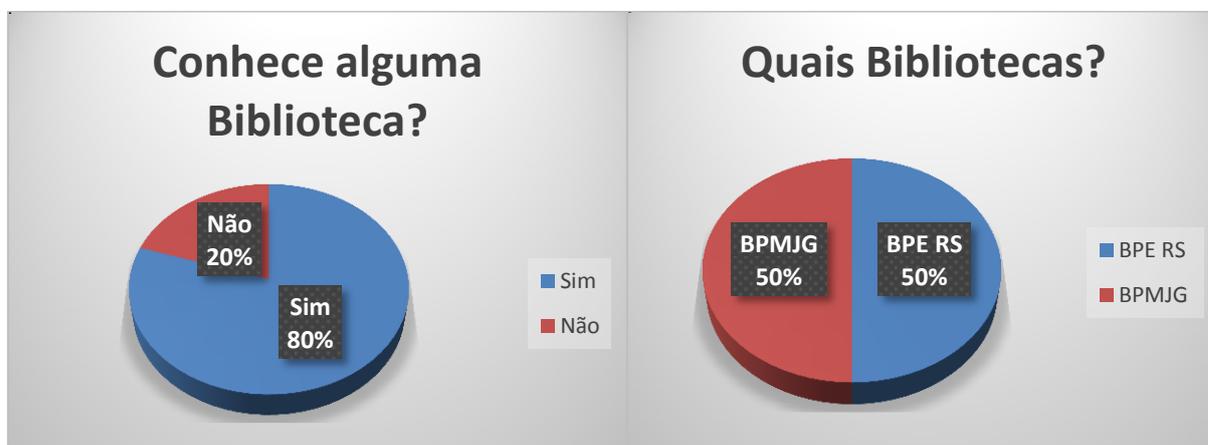
Sujeito 3 – *Só duas que eu conheço a Biblioteca Pública do Estado e a Josué Guimarães.*

Sujeito 4 – *Sim, as de cima, do centro (estadual) e aqui Josué Guimarães.*

Sujeito 5 – *Aqui. Biblioteca Municipal Josué Guimarães.*

Conforme dados do Gráfico 08, 80% dos entrevistados disseram conhecer alguma biblioteca em Porto Alegre, e 20% disseram não conhecer nenhuma biblioteca. As bibliotecas citadas de acordo com o Gráfico 09 foram a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul com 50% e a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães também com 50%.

Gráficos 08 e 09- Conhece alguma biblioteca em Porto Alegre? Quais?



Fonte: Silva, 2017.

Aparentemente, essas são as bibliotecas públicas mais visadas por essa população que vivem no entorno do Centro da Cidade de Porto Alegre.

Questão 10 – Você já solicitou alguma informação na biblioteca?

Sujeito 1 – *Sim, sim, sim. Principalmente de pesquisar um livro, alguma coisa né. Agora teve o feriado do dia 20 de Setembro e eu queria saber o que era o verdadeiro significado do feriado 20 de Setembro e lá na biblioteca tinha, tinha vários livros pra gente ler da Revolução Farroupilha.*

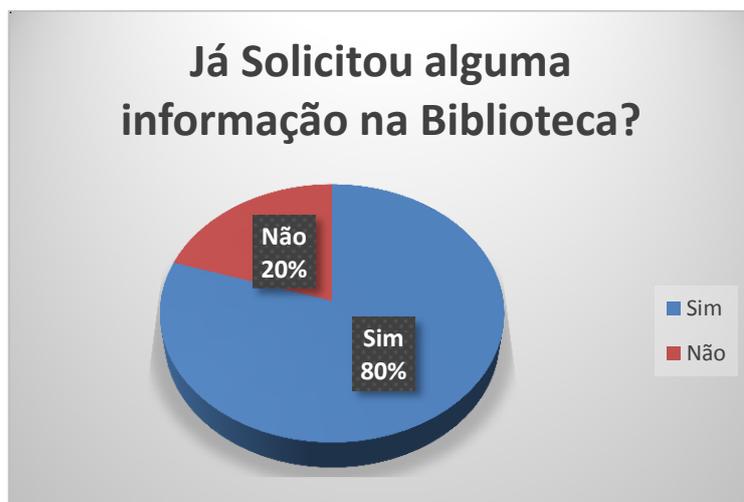
Sujeito 2 – *Não. [...] Eu não sabia que a biblioteca dava informação. [...] eu ia no Centro Pop que me dá informação.*

Sujeito 3 – *Só ler Jornais e livros e devolvi de volta. [...] não, não, não eu não sabia disso, é o que eu mais preciso. É bom saber que a Biblioteca Pública do Estado tem computador e internet, eu não sabia que agente podia usar, não só eu, mas como vários aqui também não sabia. Agente precisa do computador pra fazer currículo, é o que mais agente precisa. [...] ah, que legal! Que ideia boa, só assim eu não fico pensando em outras coisas, não fico tomando remédio [...].*

Sujeito 4 – *Sim, Jornal, Quadrinhos e revistas.*

Sujeito 5 – *Sim, Jornal.*

De acordo com os dados do Gráfico 10, 80% da população em situação de rua já solicitou alguma informação na biblioteca e afirmaram ir à biblioteca para pesquisar algum livro, ler jornais, quadrinhos e revistas. Em relação ao uso da internet e computadores, quase nenhum dos entrevistados tinham conhecimento do uso gratuito, pois como informaram nenhuma das bibliotecas, especificamente a estadual que disponibiliza computadores com internet, nunca os comunicou. Os outros 20% expressaram nunca ter entrado em uma biblioteca, neste sentido nunca solicitaram informação e nem sabiam que era possível obter informação nesse espaço.

Gráfico 10 - Já solicitou alguma informação na biblioteca

Fonte: Silva, 2017.

Quase todos os entrevistados ficaram surpresos ao saber que poderiam utilizar mais esse serviço do acesso à internet e computador, demonstraram bastante empolgação ao ter ciência dessa possibilidade, principalmente, como bem disseram, “o computador vai nos possibilitar a fazer currículo”, “é o que mais nós precisamos”. Neste sentido, entende-se que a maior necessidade dessas pessoas atualmente é fazer um curriculum para conseguir um emprego e parece que a biblioteca não está cumprindo o seu papel social em não apresentar as possibilidades de serviços existentes.

A biblioteca precisa se qualificar e conhecer esses usuários e suas necessidades para atender essa população de rua prestando serviços que os ajude e os insiram novamente na sociedade. Para obter um bom desempenho das atividades e assim melhor atender seu público-alvo, a biblioteca precisa levar em consideração a, [...] pesquisa socioeconômica da comunidade-alvo; conhecimento/integração com agencias paralelas; identificação de propósitos dos vários segmentos reais e potenciais que frequentam a biblioteca, planejamento de atividades/ produtos. (SILVA, 2015, p.26).

Questão 11 – Com qual frequência você utiliza a biblioteca para buscar informações?

Sujeito 1 – [...] geralmente eu vou uma vez na semana. [...] e quando eu quero ir eu vou lá e sou bem recebido.

Sujeito 2 – *Não sabia que podia pedir informação. Vou lá fazer currículo então. Eles ajudam? É o que eu mais preciso!*

Sujeito 3 – *Toda semana.*

Sujeito 4 – *Não muito.*

Sujeito 5 – *Às vezes.*

O Gráfico 11 aponta que 40% dos entrevistados frequentam a biblioteca toda semana para buscar informação, sendo este resultado considerado muito bom. Destaca que 40% argumentam ir a esse espaço pelo menos às vezes, considerando esse resultado pouco e, 20% disseram não saber que podia pedir informação na biblioteca, considerando esse resultado nunca.

Gráfico 11 – Frequência de uso da biblioteca



Fonte: Silva, 2017.

Neste sentido, fica evidente que a biblioteca é bastante solicitada pela população em situação de rua. Conforme os dados elencados os que não frequentam a biblioteca é porque não tem conhecimento de sua existência ou não sabem que podem fazer uso de seus serviços.

Questão 12 – Quais são as necessidades de informações que você busca na biblioteca?

Sujeito 1 – *Quando eu quero fazer uma pesquisa ou quando eu to atrás de emprego, alguma coisa que eu preciso saber onde é que é né.*

Sujeito 2 – *Eu vou pedir ajuda pra fazer currículo quando eu for.*

Sujeito 3 – *Peço leitura.*

Sujeito 4 – *Revista, Jornal, Livro, Quadrinho.*

Sujeito 5 – *Jornal, emprego.*

Mais da metade dos entrevistados argumentaram procurar a biblioteca para além de pesquisas e leituras, informações de emprego. Alguns disseram solicitar leitura, livros e revistas em quadrinhos. E os demais exprimiram nunca ter ido à biblioteca, porém agora pretendem ir para pedir ajuda na elaboração de *curriculum*. No entanto observou-se ao longo da pesquisa que nenhuma das referidas bibliotecas oferece auxílio para composição de *curriculum*. É interessante a biblioteca prestar um suporte para auxiliar essa pessoa na construção do *Curriculum*, já que muitos informaram não saber mexer no computador.

Questão 13 – Qual a importância que você atribui à busca pela informação?

Sujeito 1 – *Tem muita importância né, pra gente saber o que a gente tá pesquisando, pra gente saber o que a gente precisa né. Por exemplo, que nem eu falei do dia 20 de setembro eu queria saber o que era, eu sou gaúcho e não sabia o significado do dia 20 de Setembro e agora descobri tudo, o General Bento Gonçalves o que ele era como é que começou a história, porque teve a Revolução Farroupilha. Então tudo nos livros explicava direitinho é o que eu queria saber e eu aprendi.*

Sujeito 2 – *Eu pego aquele Jornal ali, o que dão de graça ali, o Metro, é um jornal que eu pego e me informo, to sempre informado com o metro é de graça. Me mantem bem informado!*

Sujeito 3 – *Ah, pra mim aprender mais, aprendizado do livro né, pra saber!*

Sujeito 4 – *É importante.*

Sujeito 5 – *Emprego.*

Quase todos os entrevistados atribuíram a busca pela informação para ter conhecimento, se atualizar e se manter informado, considerando muito importante essa prática, outros proferiam que a busca pela informação é mais com finalidade de conseguir um emprego. Como bem salienta Sobrinho (2003, p.113), evidenciando que o motivo da exclusão é a falta do conhecimento, mas também pela negação e do julgamento do que é distinto de nós mesmos. “[...] A ignorância é uma das mais

cruéis formas e fontes de exclusão, pois é a privação da condição básica de existir plenamente e, cada vez mais, até mesmo de simplesmente viver num mundo crescentemente necessitado do capital cultural. [...]”. O que fica evidente nas respostas dos entrevistados é que todos buscam informação para justamente fugir da exclusão. Apesar de estarem em situação de rua essas pessoas não perderam a esperança de mudar suas condições de vida e compreendem que o conhecimento é a base para que essa realidade possa se transformar.

Questão 14 – Quais foram as mudanças que você obteve em sua vida a partir das informações que adquiriu na biblioteca?

Sujeito 1 – *Ah, sim, tive varias. Também queria saber sobre o preconceito também né, então eu soube também que o preconceito ele começa quando a gente é pequenininho e vai até quando a gente ficar vovô, até se você ficar com 180 anos com 100 anos agente sempre vai ter o preconceito que o livro explica tudo isso né. Esse albergue aqui é espirita, então eu queria saber também, mas isso há um ano atrás o que significa espirita, daí tinha muitos livros do Chico Xavier né, então tudo isso ai eu fui querer saber, tudo que eu quero saber eu vou lá na biblioteca e sei, eu leio os livros eu fico horas e horas lendo os livros.*

Sujeito 2 – não respondeu porque não frequenta a biblioteca.

Sujeito 3 – *Ah, muito boa, uma alegria muito imensa, tu renova, tu lê, tu presta atenção, tu bota a cabeça dentro do livro entendeu, se sente melhor, que nem no colégio, no colégio estou me sentindo muito melhor. Estou me sentindo um guri novo depois de 5 anos sem estudar.*

Sujeito 4 – *Pensei mais na vida da escola.*

Sujeito 5 – *Fiquei melhor.*

Todos os entrevistados, com exceção do Sujeito 2, que nunca frequentou uma biblioteca, afirmaram ter tido mudanças significativas em sua vida a partir das informações que adquiriu na biblioteca. Destacaram que a informação tem o poder de empoderamento permitindo-os ter conhecimento e trazendo alegria, lembranças passadas na escola, renovação e empolgação para estudar.

Questão 15 – Qual a importância da informação para você?

Sujeito 1 – *Tudo a gente quer saber né, tem coisas que a gente não sabe. Sem informação a gente não vai a lugar nenhum, então sempre quando eu quero saber de algum assunto, de alguma novidade que eu não sei, na biblioteca tem.*

Sujeito 2 – *Pra saber o que tá acontecendo e oportunidade de trabalho.*

Sujeito 3 – *É tudo.*

Sujeito 4 – *Importante para ficar inteligente.*

Sujeito 5 – *Ficar bom pra trabalhar.*

Todos os entrevistados evidenciaram que a informação é a base para se ter conhecimento, e assim, conseqüentemente, levar à oportunidade de emprego.

Questão 16 – Você está satisfeito com o atendimento oferecido pela biblioteca?

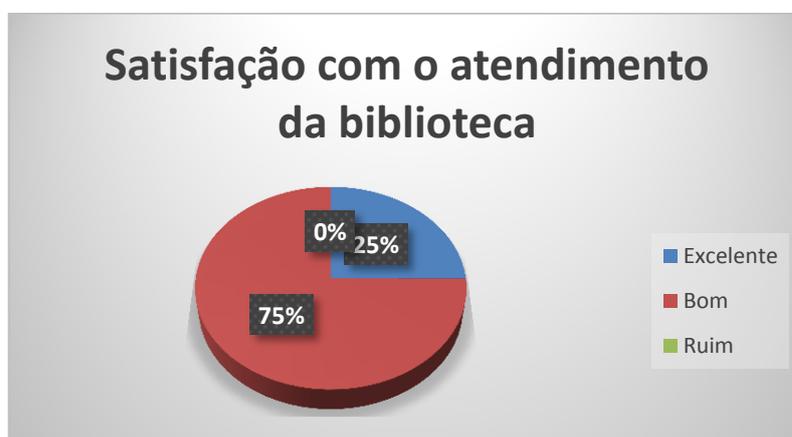
Sujeito 1 – *Excelente! 100%, pra mim 100%. Me dão água e me dão até cafezinho, sempre eu to bem recebido, nunca fui rejeitado lá. [...] eu sofro preconceitos em hospitais públicos.*

Sujeito 2 – não respondeu.

Sujeitos 3, 4 e 5 – *Sim.*

Em relação à satisfação no atendimento 25% dos entrevistados consideram excelente o atendimento oferecido pela biblioteca frequentada e, 75% disseram ter um bom atendimento ao frequentar a biblioteca. (Gráfico 12).

Gráfico 12 - Satisfação com o atendimento da biblioteca



Fonte: Silva, 2017.

Apesar das bibliotecas não atenderem as principais necessidades dessa população, ainda assim, todos os entrevistados demonstraram estar satisfeitos com o atendimento oferecido pelas bibliotecas que frequentam.

Questão 17 – A biblioteca geralmente atende as suas necessidades de busca?

Sujeito 1 – *Sim, sim, sim. Até eles me oferecem o computador, internet, mas eu não vou, eu sou meio chuco. Eu sei que eu tenho que ter esse tal do facebook, essas coisas, mas eu não tenho telefone.*

Sujeito 2 – não respondeu.

Sujeito 3 – *Sim.*

Sujeito 4 – *Atende.*

Sujeito 5 – *Tem jornal.*

Conforme resposta dos entrevistados a biblioteca atende as suas necessidades de informação. Apesar do sujeito 1 falar que a biblioteca oferece computador e *internet* para ele usar as vezes que vai ao espaço, um dos entrevistados referente a questão número 10 expressou que nunca foi informado do serviço gratuito de computador e internet.

Questão 18 – O que você sente falta na busca de informação na biblioteca?

Sujeito 1 – *Pra mim nenhuma. Eu acho que a princípio o principal é o atendimento e pra mim 100%. Eles sempre me tratam bem né, perguntam o que eu quero pesquisar, pra mim excelente.*

Sujeito 2 – não respondeu.

Sujeito 3 – *Eu acho que eles podiam incentivar as pessoas fazer alguma coisa lá [...], uma atividade lá dentro por exemplo.*

Sujeito 4 – *Nada.*

Sujeito 5 – *Não sei.*

A metade dos entrevistados disseram não sentir nenhuma falta em relação a busca de informação na biblioteca, salientando que o mais importante é o atendimento e como são bem tratados consideram o suficiente. A outra metade argumentou a necessidade da atuação da biblioteca em desenvolver atividades que

incentivem as pessoas “fazer alguma coisa lá dentro”, podendo até auxiliar os próprios funcionários da biblioteca e, ainda tiveram os que não souberam responder essa pergunta.

Questão 19 – Você já sofreu algum tipo de discriminação dentro da biblioteca?

Sujeito 1 – Não, não. Se eu disser que sim é mentira, não. Isso ai não, eu sou bem tratado como todo mundo é graças a DEUS.

Sujeito 2 – Sim, já claro! Mendigo, morador de rua. Isso pra mim é discriminação. Cansei de andar de pé descalço na rua e me chamavam de “o mendigo” isso pra mim é muito ruim fazer isso ai com as pessoas. [...]. Todo mundo caga, peida, arrota, mija e quando morrer vai feder a mesma merda, então porque isso ai, eu não entendo esse preconceito [...].

OBS.: Essa resposta se baseia fora da biblioteca, pois este senhor nunca entrou em uma biblioteca.

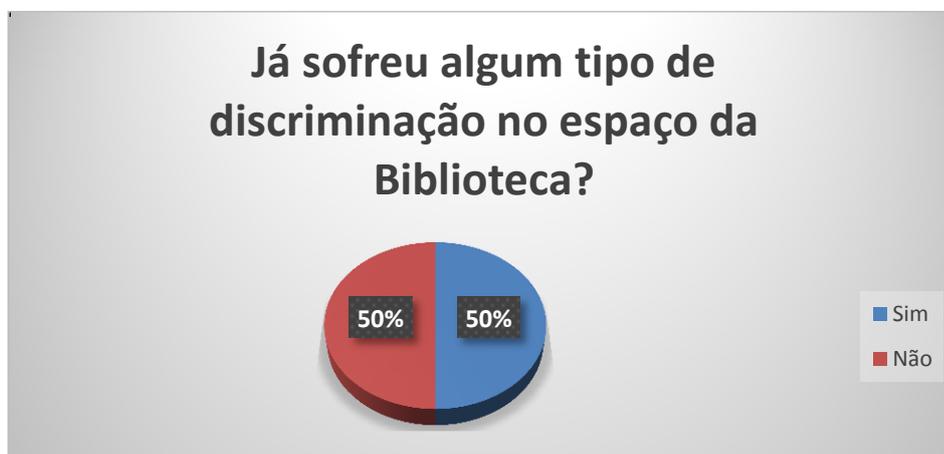
Sujeito 3 – Não.

Sujeito 4 – Aqui não, mas na outra (Estadual) já me olharam estranho.

Sujeito 5 – Já da pessoa.

De acordo com as respostas dos entrevistados, a metade alegou nunca ter sofrido discriminação dentro das bibliotecas da pesquisa, enquanto a outra metade diz já ter sofrido discriminações dentro da biblioteca, um desses salientou que em especial na Biblioteca Pública do Estado do RS. (Gráfico 13).

Gráfico 13 - Discriminação dentro da biblioteca



Fonte: Silva, 2017.

É lastimável que em pleno século 21 ainda nos deparamos com atitudes excludentes de preconceito, infelizmente, “o morador de rua se torna o espelho que ninguém quer ser, um excluído do sistema, que exclui o que se torna diferente, pois este não contribui para a afirmação da ordem social estabelecida”. (KUBOTA; PIRES; NEVES, 2008, p.228). Neste ponto de vista, cabe a nós e principalmente ao profissional da informação conhecer,

O “outro”, de quem ouvimos falar desde cedo, mas que temos dificuldade em reconhecer, geralmente é aquele que difere de nós por algum aspecto, seja por deficiência física ou intelectual, por idade, grau de pobreza, escolaridade, urbanidade ou origem étnica. A partir dessa constatação, o desconhecimento de como é o outro provoca o preconceito, isto é, a ideia pré-concebida, acompanhada quase sempre pela suspeita, intolerância ou aversão. (BARROS, 2015, p.68).

O autor segue manifestando que “Se o desconhecimento pode ser entendido como falta de conhecimento, isto é, estado de ignorância, seu antídoto seria o oposto – conhecer, obter informação para entender melhor o outro e os motivos da aversão”. Desta forma, o autor frisa que o “preconceito e desconhecimento andam juntos, gerando assim, “o malefício do estereótipo”, tornando mais fácil a “aplicação generalizada e irrefletida indistintamente, sem atentar para o fato de que cada indivíduo é único, com particularidades, talentos, virtudes e defeitos pessoais”. (BARROS, 2015, p.68). Levando em conta a reflexão do autor ao abordar o preconceito e desconhecimento que acaba gerando, de certa forma, a exclusão, verifica-se a necessidade de refletir sobre nossas ações referente ao tema discutido, uma vez que nós temos o costume de julgar, discriminar e qualificar sem mesmo conhecer o “outro”, não damos a chance para que isso aconteça, pois, o preconceito e a seletividade parecem fazer parte do nosso dia a dia. Lamentavelmente atitudes de preconceitos e injustiça social é transparente na nossa sociedade.

8.3 Análise documental

Utilizou-se como segundo instrumento de coleta de dados a análise documental que possibilitou o uso de materiais alcançados por intermédio das bibliotecas e através de pesquisa feita na internet, assim como material impresso cedido pela orientadora.

Para inteirar o estudo foi feita uma análise documental provando a veracidade de duas bibliotecas públicas, uma no Brasil e uma nos EUA que possuem projetos de inclusão social com moradores em situação de rua e vulnerabilidade social e o quanto ações desse tipo contribuem para que essa população melhore suas condições de vida no momento que se apropriam da informação. A análise documental foi realizada em duas bibliotecas públicas, Biblioteca Pública Municipal Averta Rocha – Belém do Pará e na San Francisco Public Library - EUA. Abaixo seguem o processo de busca de informações das respectivas bibliotecas.

8.3.1 BPMAR Belém do Pará

Numa primeira etapa, o objetivo foi encontrar fontes que possibilitassem os documentos necessários para esta pesquisa. Neste sentido, tomou-se conhecimento da BPMAR através de pesquisas feitas no *google* em busca de bibliotecas que realizam trabalhos de inclusão social com a população de rua. Verificou-se a existência de um Projeto onde levava moradores de rua para o espaço da biblioteca pública em Icoaraci, em Belém do Pará. A partir dessa informação buscou-se saber sobre a prática desse Projeto para incorporá-lo ao estudo.

No dia 28 de março de 2017 entrou-se em contato com a bibliotecária Socorro Baia que é responsável pela BPMAR, com o objetivo de obter informações a respeito do funcionamento da biblioteca e saber se a mesma atendia realmente a população em situação de rua e vulnerabilidade social como os documentos coletados diziam. Obteve-se um retorno no dia 4 de abril de 2017.

No corpo do *e-mail* foram feitas as seguintes perguntas: Esse projeto ainda existe? Percebo que a biblioteca é bem inclusiva. Vocês proporcionam um atendimento diferenciado? O que geralmente esses usuários procuram ao frequentar a biblioteca? A biblioteca é bastante frequentada pela população em situação de rua e vulnerabilidade social? E como é feita a divulgação da biblioteca para esses

moradores em situação de rua? Com essa iniciativa foi possível identificar alguma transformação positiva com essas pessoas em situação de rua? A bibliotecária respondeu as respectivas perguntas e anexou fotos e relatos dos moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que fazem uso do seu espaço.

Conseguiu-se mais informações através do próprio *site* e do *facebook* da biblioteca que disponibiliza a sua história, seus serviços, sua equipe e seu público, a página é bastante ilustrativa com fotos e vídeos de suas atividades e projetos desenvolvidos. Esses dados coletados foram o suficiente para realizar uma análise documental. A seguir, o relato das respostas da bibliotecária Socorro Baia da BPMAR. (Quadro 3):

Quadro 3 - Depoimento da Bibliotecária da BPMAR

O projeto continua e em desdobramento implantamos 01 espaço de leitura dentro do centro Pop.

E um projeto em parceria com o Centro Pop Icoaraci, que é o centro de atendimento aos moradores em situação de rua. O qual da todo o suporte para desenvolvermos atividades com eles.

No início foi difícil devido não termos pessoal capacitado para atende-lhos e entender a situação em que se encontravam, mas com a ajuda das assistentes sociais do centro pop, pudemos capacitar a equipe e podermos inclui-los em todas as nossas atividades.

*E um projeto de inclusão de moradores em situação de rua, realizado pela BPMAR, e com o projeto "Tornar Visíveis os Invisíveis, Um Desafio Instigante: Experiência da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha e do Centro Pop, fomos um dos premiados na 8ª edição do Prêmio Viva Leitura, 2016. O caráter inclusivo e a atuação ativa na comunidade fizeram do projeto paraense o vencedor na categoria "Biblioteca Viva".com o projeto "Tornar Visíveis os Invisíveis, Um Desafio Instigante: Experiência da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha e do Centro Pop". Com a iniciativa, a biblioteca atraiu moradores de ruas, que passaram a vivenciar o ambiente da Biblioteca participando em oficinas, exibição de filmes, saraus literários e empréstimo de livros e **um dos fatores que contribuíram para conquistar esse novo público foi a confiança no empréstimo de livros, sem exigência de comprovante de residência.***

Por serem pessoas que passam um tempo em cada lugar, temos constantemente pessoas novas que temos que inseri-los em nossa atividades. Antes eles iam acompanhados pelos educadores sociais, hoje temos alguns que vão pela sua própria vontade.

Projeto que tem por objetivo garantir padrões básicos de dignidade e cidadania aos moradores em situação de rua, valorizando-os por meio da participação das atividades de promoção do livro e da leitura, assim como na utilização dos espaços e serviços da Biblioteca.

O Projeto integra os moradores em situação de rua em todas as atividades da Biblioteca como: Pesquisa, Empréstimos de livros, Oficinas, Cinema na Biblioteca, Saraus literários, Bloco literário Rabo da Cutia, Boi Literário Paraense e Jardim poético interagindo com outros parceiros e a comunidade.

Fonte: Silva, 2017 (adaptação).

Em seguida serão apresentados relatos de dois moradores em situação de rua que são usuários da BPMAR e fotos com a equipe da biblioteca juntamente com os respectivos sujeitos. Esses relatos e fotos foram concedidos por intermédio da bibliotecária Socorro Baia da BPMAR.

Quadro 4 - Depoimento de Moradores em Situação de Rua de Belém

V. S. M. (usuário do Centro Pop).	<i>... Eu achei legal o prêmio, antes não dava importância para a Biblioteca mas hoje sabe a biblioteca... Eu acho assim que está vivo né, como diz o prêmio viva, as obras tem que está acontecendo como a senhora que cuida da biblioteca e está sempre com a gente, que está fazendo a leitura acontecer, as pessoas lendo é uma coisa muito valiosa, o prêmio mostra a categoria que é uma coisa se venceu com luta trabalho e sabedoria que faz com a leitura faça a gente descobrir as coisas, a democracia, o direito, tudo que coloca a humanidade em pé como uma coluna de sustentação em termo de paz e alegria, de como se governar o País, dirigir o povo... E se não tiver conhecimento?</i>
J. (usuário do Centro Pop).	<i>Não tinha muito conhecimento, depois que comecei a frequentar a Biblioteca estou aprendendo mais coisas que não sabia, o conhecimento é muito importante, eu acho muito gratificante valoroso esse prêmio, vocês mereceram ganhar esse prêmio, nós merecemos, aqui estamos aprendendo muita coisa, eu acho muito legal... que viva para sempre.</i>

A Educadora Patrícia Reis (Educadora Social do Centro Pop) declarou que: *O projeto foi importantíssimo para todos os nossos atendidos, porque para mim o conhecimento ele é capaz de modificar a vida das pessoas, dá uma perspectiva de vida diferente, de possibilidade de sonhar, de imaginar, de buscar novos horizontes, novas escolhas e é isso que essa leitura tem feito na vida deles... A oportunidade de dá pra eles uma nova chance, o conhecimento muda nossa vida de forma positiva, eu tenho certeza que essa leitura, esse conhecimento que eles estão adquirindo através dos livros sim é capaz de mudar a vida deles e tornar eles pessoas melhores’.*

Como bem denomina as informações da bibliotecária, dos próprios usuários em situação de Rua e da Educadora Social do Centro Pop a BPMAR é uma biblioteca totalmente inclusiva que traz a comunidade para o seu espaço, que valoriza a integridade humana ressaltando seus valores e potenciais oferecendo a essas pessoas uma nova chance de vida. (Figuras 35 e 36).

Figura 34 e 35 – Equipe do projeto da BPMAR e Moradores em situação de rua



Fonte: BPMAR, 2017

Certifica-se que iniciativas como esta é um modelo a ser empreendido por outros profissionais, pois se compreende que os esforços devem partir de dentro da biblioteca para incluir a população em situação de rua. A biblioteca foi atrás do que acreditava ser possível e conseguiu provar que o conhecimento é capaz de modificar a vida das pessoas e possibilitar uma melhor qualidade de vida ao se apropriar da informação.

8.3.2 Biblioteca Pública de São Francisco – EUA

No dia 1 de outubro de 2017 foi feito o primeiro contato por meio de uma rede social com a Biblioteca Pública de São Francisco que retornou com uma mensagem através do *facebook* três dias depois, informando que a biblioteca é totalmente inclusiva e que atende moradores em situação de rua, enviou também um material que ajudou a pesquisadora na elaboração deste trabalho. Logo em seguida foi encaminhada uma nova mensagem pela mesma rede social e pelo *site* da biblioteca, a fim de conseguir mais materiais detalhados, porém não apresentou um retorno. Apesar de não ter conseguido mais matérias com a ajuda da Biblioteca de São Francisco, isso não interferiu no que de fato era importante para a composição desta análise, pois o que foi considerado mais relevante é saber o papel da biblioteca frente a essa questão social abordada no trabalho e, essa informação foi cedida pela biblioteca quando respondeu a mensagem por meio do *facebook* encaminhando um material que falava da atuação da biblioteca com a população em situação de rua.

Além dessas informações, utilizou-se de materiais impressos obtidos por intermédio da orientadora. Possibilitando assim, uma consistência de informações da biblioteca.

Abaixo, segue resposta de uma pergunta feita por mensagem no *facebook* a um funcionário da Biblioteca Pública de São Francisco EUA com o seguinte *feedback*.

Pergunta: A Biblioteca Pública de São Francisco é frequentada pela população em situação de rua? Existe algum projeto de inclusão social com pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social?

Resposta: *Sim. Formamos uma equipe de bibliotecários [...] em parceria com o Departamento de Saúde Pública da cidade e a SFFirst unidade (Equipe de Serviços de Recuperação Integrada de São Francisco). Temos também um trabalhador social em tempo integral, em casa e o diretor SFFirst, um psiquiatra, que oferece treinamento de pessoal para servir melhor a comunidade. A equipe [...] passou por um programa vocacional de 12 semanas. Esses "associados de saúde e segurança" chegam aos [...] sem-abrigo na biblioteca e distribuem informações sobre onde encontrar abrigo, chuveiros e refeições quentes**. (Tradução minha).

A biblioteca encaminhou também uma matéria que fala da população em situação de rua, para contribuir com o estudo. O material retrata a quantidade de sem-tetos que frequentam a biblioteca, destaca que dos 5.000 mil visitantes diários, 15 por cento são sem-teto. Ao analisar o número significativo de usuários em situação de rua com finalidades não somente para solicitar informação, mas sim acessar a internet, utilizar banheiro e até mesmo fugir do frio, a biblioteca compreendeu que estava em uma posição favorável e que precisava agir para ajudar essas pessoas. Então, no ano de 2009, contratou Leah Esguerra, que considera ser o primeiro assistente social psiquiátrico da nação por ser empregado em tempo integral em uma biblioteca. A partir dessa iniciativa 150 pessoas sem residência conseguiram com ajuda da biblioteca habitação permanente e outros 800 se matricularam em serviço de saúde social e mental. Conforme a reportagem esta iniciativa tornou-se um grande sucesso e só foi possível porque a biblioteca passou

* Yes- We have formed a homeless and poverty outreach library team in partnership with the city's Department of Public Health and the SFFirst unit (San Francisco Full-Integrated Recovery Services Team). We also have a full-time, in house social worker and the SFFirst director, a psychiatrist, provide staff training to better serve the community. The team includes formerly homeless people who go through a 12-week vocational program. These "health and safety associates" reach out to homeless patrons in the library and distribute information on where to find shelter, showers and hot meals.

a ser um centro para pessoas sem-teto e também as pessoas envolvidas no programa contribuíram se dirigindo a essas pessoas sem preconceitos.

Leah Esguerra, assistente social da Biblioteca Pública de São Francisco declara: *eu sempre digo que é mais fácil fazer divulgação nas ruas porque é um território neutro. Você pode simplesmente se aproximar das pessoas, mas, aqui, é o lugar seguro deles, é o seu santuário. Então eu tento ser muito respeitoso.* De acordo com a reportagem a biblioteca sempre serviu como um paraíso para as pessoas em situação de rua. Mas destaca que há pouco que essas instituições começaram de fato a tirar proveito da sua posição a favor de programas sociais. As pessoas que geralmente vivem em abrigos e albergues precisam desocupar ao longo do dia esse espaço e muitos acabam utilizando seu tempo livre para procurar emprego. Neste sentido, a biblioteca é um excelente lugar para essas pessoas, pois é um espaço aberto a todos e na maior parte das vezes é o único local na cidade que possibilita o uso de computadores e internet gratuita.

É relatado que antes da atuação do profissional na biblioteca, alguns usuários se queixavam que encontravam pessoas em situação de rua fazendo sexo e usando drogas nos banheiros. Esguerra passou a cuidar dos aspectos clínicos de acordo com os desabrigados, com essa atuação algumas pessoas em situação de rua foram empregadas pela própria biblioteca para auxiliar mantendo o ambiente limpo e funcionando. Essas pessoas antes de ser empregadas precisam participar de um programa de reabilitação vocacional de 12 semanas para assim começar a trabalhar. De acordo com a matéria a primeira pessoa a conseguir emprego foi o usuário Melvin Morris (ex morador de rua) que trabalhou 20 horas por semana por us \$ 12 dólares por hora. Sua atividade foi monitorar os banheiros para se certificar se estariam limpos e seguros. Morris declara que vem *“do mesmo lugar de onde eles vieram”*. “[...] ...quando eu falo com eles, eles não acreditam que eu realmente era sem-teto; eu também digo que eles poderiam fazer isso”. Segundo informações elencadas referente a essa matéria várias outras bibliotecas aderiram projetos de inclusão para ajudar essa população em situação de rua.

É de ficar admirada com esse trabalho maravilhoso que a biblioteca vem executando, observa-se que ela foi além do convencional, não só trouxe moradores em situação de rua e vulnerabilidade social para seu espaço, mas também qualificou toda uma equipe para atendê-los. A biblioteca ofereceu um atendimento exclusivo a essa população, compreendendo que apesar da missão de oferecer um atendimento

igualitário para todos, para essas pessoas exigia algo além, pois o que adianta um atendimento igual se as pessoas são diferentes, tem particularidades e necessidades diferentes, a biblioteca conseguiu ter essa sensibilidade, com um olhar mais humano e acessível. Os profissionais que se reuniram em prol desse programa, possibilitou muitos moradores em situação de rua a trabalharem dentro da própria biblioteca, incentivando cada vez mais essas pessoas, proporcionando assistência médica e oportunidade de se ressocializarem. Muitos conseguiram habitações e voltaram a ter um lar, tudo isso graças a iniciativa da biblioteca junto com profissionais que aderiram essa causa social. É claro que essa biblioteca não se compara a realidade das bibliotecas brasileiras, até por que os nossos governantes não investem em educação, então para nós aqui a luta é diária e a dificuldade para se realizar qualquer projeto que envolva orçamento é praticamente inviável, mas essa situação não quer dizer que não possamos fazer nada para ajudar a população em situação de rua. Existe biblioteca no Brasil que são excelentes e que executam com toda competência suas habilidades de inclusão social, temos como exemplo, a BPMAR em Belém do Pará que não deixa a desejar para diversas outras bibliotecas fora do País. O que se evidencia é que a biblioteca pode sim transformar vidas, mas para que isso venha acontecer ela precisa se tornar visível para os invisíveis e ser solícita.

Abaixo apresenta-se o relato do Diretor da Biblioteca Pública de São Francisco EUA, em participação no Seminário Regional em Bibliotecas Escolares e Públicas realizado em Belo Horizonte, em 2015, numa promoção do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) Gestão 2015.

Figura 36 - Participação do Diretor Herrera no Seminário em BH *



Fonte: Moro, 2015.

* À esquerda o Diretor da Biblioteca Pública de São Francisco, Luiz Herrera, ao lado da Prof^a Dr^a Eliane Loudes da Silva Moro e Dr. Prof. Raimundo Martins, Conselheiros Federais (Seminário Regional em Bibliotecas Escolares e Públicas no Brasil).

“Hoje e no futuro, as bibliotecas precisam se reinventar constantemente. Podemos permanecer, ainda, leais à nossa missão fundamental ao permitir o acesso à informação e promover a leitura. Todavia, precisamos reexaminar o modelo tradicional para alterar mais o foco ao levar a biblioteca até as pessoas. Isso significa que temos de reformular os modelos de serviço para um mais proativo no alcance comunitário e para oferecer serviços que tenham como meta o usuário. Precisamos, igualmente, tornar as nossas bibliotecas mais acessíveis como espaços comunitários para educação e compromisso cívico”.

“Agora é a hora de reinventar a maneira como fazemos o nosso trabalho. Os bibliotecários tem notáveis conjuntos de habilidades para ajudar a construir a comunidade, ensinar os novos conhecimentos e redefinir as nossas bibliotecas públicas como centros de aprendizado e conhecimentos do século 21, que irão ajudar a solidificar as informações da divisão digital e social”.

De acordo com o argumento de Luiz Herrera, a biblioteca é comprometida com a sua comunidade em levar não só a biblioteca até as pessoas, mas sim oferecer serviços conforme os interesses da comunidade tornando esse espaço acessível para educação e compromisso cívico. É salientado a importância do profissional de se reinventar para ajudar na construção da comunidade, levando conhecimento para um novo olhar da biblioteca com sua evolução digital e social.

Percebe-se que a Biblioteca Pública de São Francisco nos Estados Unidos assim como a Biblioteca Pública de Belém do Pará são instituições públicas de grande referência que é voltada a inclusão social e ao desenvolvimento do ser humano. Existe preocupação em mudar a realidade de seus usuários contribuindo para uma melhor condição de vida, incluindo desde o acesso a informação gratuita, a lazer e emprego.

9 RESULTADOS DO ESTUDO

O presente trabalho teve como objetivo verificar como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na qualidade de vida e a sua inclusão social. Neste sentido, levaram-se em considerações todos os materiais coletados incluindo o referencial teórico, o contexto do estudo, entrevistas e as respectivas análises, que possibilitaram vir ao encontro do resultado dessa pesquisa.

Em consonância com o objetivo geral ao verificar como as bibliotecas públicas auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na qualidade de vida, pode-se constatar positivamente que a biblioteca tem um papel social fundamental na vida dessas pessoas, pois conforme relatos dos bibliotecários, dos servidores, dos funcionários que acompanham diariamente a ida e vinda desses indivíduos no acesso e no uso dos serviços da biblioteca, muitos ao se apropriarem da informação e, até mesmo do ambiente da biblioteca, conseguem visivelmente melhorar a sua postura e sua maneira de falar. Sentem-se mais motivados a serem identificados como um cidadão comum refazendo seus documentos, e até procurando locais como albergues e abrigos que os proporcione cuidar da higiene. Outros, acabam voltando para a sua cidade e tem relatos de um que começou a escrever um livro por conta própria e, de outros que passaram a estudar para vestibular.

Em resposta dos próprios moradores em situação de rua e vulnerabilidade social que fazem uso dos serviços da biblioteca, todos em unanimidade disseram ter tido uma melhor qualidade de vida ao frequentarem a biblioteca, pois como bem disseram “[...] a *informação é tudo, muito necessária*”. Nenhuma das bibliotecas dispõe de serviços de inclusão social voltado a população em situação de rua e vulnerabilidade social, muito menos elaboram ação para atrair esse cidadão para seu espaço, porém mesmo não oferecendo uma atividade específica para esse grupo, as bibliotecas são abertas a toda a população e procuram atender qualquer pessoa que a procuram. As duas bibliotecas promovem atividades culturais que possibilita toda a comunidade se envolver e, conseqüentemente, alguns moradores em situação de rua acabam não só utilizando os serviços e espaços da biblioteca, mas sim participando de ações culturais que a biblioteca executa.

As bibliotecas têm consciência da importância de projetos de inclusão social direcionados a esse grupo, mas não oferecem nenhum serviço específico para a população em situação de rua. É possível verificar que esse grupo populacional procura a biblioteca com a finalidade de ler livros, Jornais, gibis, estudar, utilizar os armários para guardar seus pertences, beber água, ir ao banheiro, ou passar o tempo somente, mas principalmente para pedir informações sobre oportunidades de emprego.

A BPE, diferente da BPMJG, tem o setor de multimeios com quatro computadores que possibilitam o acesso gratuito à *internet*, porém são poucos os entrevistados que tem conhecimento desse serviço. De acordo com os próprios moradores em situação de rua eles utilizam o espaço como qualquer outra pessoa, mas especificamente com o intuito de conseguir informações de emprego, bem como ir ao acervo para olhar e ler alguns livros de religião, literatura, história e idiomas, além de gibis, jornais, assim como usar as dependências da biblioteca para utilização do banheiro, armário, beber água, ou esperar o tempo passar. Vale fazer uma observação, que foi sugestão de um dos entrevistados, que reforçou o desejo de serviços voltados à população em situação de rua, já que para ele seria uma forma de passar o tempo e não pensar em coisas ruins.

Verifica-se que as duas bibliotecas não promovem nenhum tipo de divulgação “boca a boca”, ou com panfletos e cartazes para atrair principalmente essa comunidade para seu ambiente. O que chamou bastante atenção é que eles reconhecem a biblioteca como um lugar de informação que podem solucionar o desconhecido. Conforme observações feitas ao longo das idas à biblioteca podem-se perceber que os usuários da pesquisa geralmente são discretos e silenciosos, sabem o que procuram e vão direto se querem consultar algum material específico ou especial.

O estudo conclui o importante papel da biblioteca pública qualificando seus profissionais para atuar com uma abordagem humanitária, interessada e integrativa, diretamente com a população em situação de rua e vulnerabilidade social e tendo como fator principal, proporcionar a esse sujeito a oportunidade de se inserir novamente na sociedade dispondo como base a informação que leva ao conhecimento de seus direitos e deveres.

Por conseguinte, se comprovou que esse espaço é bastante frequentado pela população em situação de rua, nesse caso a biblioteca deve aproveitar essa

oportunidade para cumprir um de seus papéis como formadora de leitores possuindo iniciativas de atividades de inclusão social para essa população.

Infelizmente constatou-se na fila do albergue Dias da Cruz um número grande de moradores em situação de rua que não conhecem e nunca ouviram falar em nenhuma das duas bibliotecas da pesquisa, o que mais chamou atenção é que são bibliotecas públicas localizadas na área central de Porto Alegre onde fica a maior parte de albergues e abrigos na cidade.

Constatou-se que a perda ou o rompimento do vínculo familiar é o fator crucial que leva essa população à situação de rua. Todos os entrevistados tinham mais de trinta anos com ensino fundamental incompleto, porém todos sabem ler e escrever, nascidos no Rio Grande do Sul e hoje residem nas ruas do Centro de Porto Alegre, infelizmente todos estão em situação de rua há mais de três anos. Um dos principais motivos são o desemprego e os desajustes familiares.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O profissional bibliotecário tem como obrigação operar impreterivelmente em mudanças dentro do ambiente da biblioteca para que todos se sintam pertencentes a esse espaço. Todas as pessoas deverão ser incluídas independentemente de suas condições sociais, alcançando além de informações solicitadas o direito de exercer a cidadania dentro desse ambiente, que geralmente oferta atividades culturais que podem despertar nesses usuários o prazer em participar e, como efeito, aproximar essas pessoas cada vez mais para dentro do espaço da biblioteca.

Ao longo da pesquisa compreendeu-se que os bibliotecários precisam acompanhar o ritmo da sociedade e as relações ocorridas na mesma para assimilar as necessidades da sua comunidade e fora dela, pois o seu dever ultrapassam as técnicas estabelecidas como tarefa de um bibliotecário. Além de sua capacitação para mediar a informação, o bibliotecário pode disseminar de diversas formas o conhecimento, promovendo projetos de acessibilidade e inclusão social para todas as classes, mas especificamente para a população carente e de rua que pouco fazem uso desse ambiente por não serem incentivadas a frequentar. É evidente que o bibliotecário, como profissional da informação, é o mais bem preparado para auxiliar no desenvolvimento cognitivo do ser humano no âmbito do conhecimento, atendendo qualquer pessoa e apresentando para ela o universo da biblioteca, e o quanto a leitura pode transformar a vida de uma pessoa.

A biblioteca deve ter outro olhar em relação ao tempo que essas pessoas passam em seu ambiente, tanto para ler quanto para outras atividades. Deve propiciar a essas pessoas um melhor aproveitamento do seu tempo, direcionando a aprendizagem, a participação em alguma atividade, dentre muitas alternativas, seria uma maneira para essas pessoas terem um aproveitamento melhor e maior dentro desse espaço, evitando assim o ambiente de rua. Neste sentido, percebe-se que a Biblioteca Pública Estadual do Rio Grande do Sul e a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães devem conceder serviços voltados às necessidades dos usuários. Por isso é importante estudos periódicos da comunidade, porque assim possibilita ter uma maior proximidade para conhecer os usuários e verificar suas expectativas referente aos serviços da biblioteca, uma vez que, são os serviços e atendimentos oferecidos pela biblioteca que decidirá o retorno do usuário ou não a seu espaço. Neste sentido, fica a reflexão de que o profissional bibliotecário enquanto

disseminador da informação deve ser mais bem preparado para atender a população em situação de rua, essa preparação deve partir da formação acadêmica com olhar mais humano e voltado para as questões sociais e menos técnico. A Biblioteca deve se tornar visível para os invisíveis direcionando essa população de rua para o seu ambiente.

Por fim, conclui-se com um resultado satisfatório, pois a investigação com suas análises comprovaram que a biblioteca é um ambiente frequentado pela população de rua e que sim, ela tem condições de possibilitar a esse usuário melhores condições de vida através da informação.

Ao longo da pesquisa apresentamos duas bibliotecas públicas como referência que desenvolvem projetos de inclusão social com a população em situação de rua, Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha e a Biblioteca Pública de São Francisco – EUA, que podem servir de parâmetros para as nossas bibliotecas de Porto Alegre e muitas outras. Essas bibliotecas desenvolvem um papel social muito valioso que oportuniza a essas pessoas além do acesso a informação, uma qualificação e a inserção social. Permitindo assim, que muitos moradores em situação de rua retomem suas vidas de forma digna. Neste sentido, com base em todas as informações coletadas ao longo da pesquisa e principalmente no papel social que a BPMAR e a Biblioteca Americana executam, está comprovado que as nossas bibliotecas, especificamente, a BPMJG e a BPE RS têm condições básicas de potencializar os seus serviços, treinando e qualificando sua equipe para oferecer um atendimento de excelência e disseminar a informação não somente no âmbito da biblioteca, mas sim fora dela para que atenda a toda comunidade de rua.

REFERÊNCIAS

ABRUZZI, Leandro Gregis. **Moradores em Situação de Rua- POA**. 2017. Figuras (33 e 34).

BARROS, Maria Helena T. C. de. A biblioteca pública em contexto: cultura, economia, social e tecnológico. **Atividades culturais e a inclusão na biblioteca pública**. Brasília, DF: Thesaurus, 2015, Cap. IV, p. 67-82.

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. **Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social**. Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 1, p.27-36, jan./abr. 2008. Disponível em: <file:///C:/Users/deuzenise/Downloads/1219-1850-1-PB.pdf>. Acesso em: 25 maio 2017.

BENAKOUCHE, Rabah. **INCLUSÃO UNIVERSITÁRIA: pequenas reflexões a partir de uma grande experimentação social**. 2003, p. 131-137. A UNIVERSIDADE NA ENCRUZILHADA. Seminário Universidade: por que e como reformar? In: APPEL, Emmanuel (Org.). Brasília: UNESCO, 6-7, ago. 2003. <Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/ue000034.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. In: **Em Tese**. Santa Catarina, v. 2, n. 1, janeiro-julho/2005, p. 68-80.

BPE. **Histórico da Biblioteca Pública**. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.bibliotecapublica.rs.gov.br/>>. Acesso em: 03 maio 2017.

BRASIL. Congresso. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Brasília, Senado. Emenda Constitucional nº 91, de 18 fev. 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 05 nov. 2017.

BRASIL. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. **Política Nacional para a População em Situação de Rua**. Casa Civil, Brasília, 24 dez. 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm>. Acesso em: 08 maio 2017.

BRASIL. Governo Federal. **Política Nacional para a Inclusão Social da População em Situação de Rua**. Brasília, 2008 Disponível em: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao_civil/acoes_afirmativas/Pol.Nacional-Morad.Rua.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2017.

BRASIL. Pesquisa Nacional Sobre População em Situação de Rua. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. Brasília, 2008, p. 03-15. Disponível em: <http://sistemas.fecam.org.br/SUAS/folders/39-Pesquisa_pop_ rua.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional – **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, 2010.
<https://www.bn.gov.br/producao/publicacoes/biblioteca-publica-principios-diretrizes>

CALIXTO, José António et al. Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 2012, Lisboa. **Actas...**Lisboa, 2012. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340/pdf>
Acesso em: 25 set., 2017.

CORREIA, Zita P. A biblioteca pública como espaço de cidadania. In: CALIXTO, José António (Dir.). **Bibliotecas para a Vida**. Évora: Cidehus, Edições Colibri, Biblioteca Pública de Évora, 2007, p. 51-65.

DENZIN, Norma, K.; LINCOLN, Yvonna S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. 2ª ed. Trad. Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação da Educação Superior – valores republicanos, conhecimento para a emancipação, igualdade de condições e Inclusão Social. In: APPEL, Emmanuel (Org.). **A Universidade na Encruzilhada**. Seminário Universidade: por que e como reformar? Edições UNESCO. Brasília, 6-7 de agosto de 2003, p. 109-120. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/ue000034.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2017.

FREIRE, Paulo. **Educação como Prática da Liberdade**. 29ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2006.

_____. **Pedagogia do Oprimido**. 17ª ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n.3, p. 20-29 Mai./Jun. 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2017.

HERRERA, Luis. CONTEXTOS formativos e operacionais das bibliotecas escolares e públicas brasileiras/ Eliane Lourdes da Silva Moro et al. (Org). **Biblioteca Pública de São Francisco: elemento de ligação ao conhecimento e à educação** – Brasília: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2015.

IFLA. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 25 maio 2017.

KUBOTA, Andréa Cristina. PIRES, Cristiane Brito. NEVES, Luís Paulo. **O morador de rua: perspectivas conceituais**. Centro Universitário São Camilo, 2008, p. 223-233.

Disponível em: <https://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/64/223a233.pdf> . Acesso em: 22 jun. 2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIBRARY OFFERS HOMELESS PEOPLE MENTAL HEALTH SERVICES, AND IT'S WORKING: Libraries are often the safest place for homeless people. Huffpost, Estados Unidos, 31 mar. 2016. Disponível em: <http://www.huffpostbrasil.com/entry/a-library-is-often-the-safest-place-for-homeless-people-thats-why-this-one-hired-a-social-worker_us_56fbf43ee4b083f5c6063b0d>. Acesso em: 04 out. 2017.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MATTOS, Ricardo Mendes. **Quem vocês pensam que (elas) são? REPRESENTAÇÕES SOBRE AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA***. Universidade São Marcos. *Psicologia & Sociedade*; 16 (2): 47-58; maio/ago.2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/psoc/v16n2/a07v16n2.pdf>. Acesso em: 08/11/2017.

_____. MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011, v. 3, p. 41. Disponível em: Gráfica e Editora Brasil LTDA www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_centro_pop.pdf. Acesso em: 03 nov. 2017.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. *Leitura, biblioteconomia e inclusão social*. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (22. : 2007 jul. : Brasília). **Anais** [recurso eletrônico]. Brasília : Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/10693>>. Acesso em: 25 jun. 2017.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco Leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. Tarcisio Zandonade. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/3191145/as-cinco-leis-da-biblioteconomia---s-r-ranganathan>>. Acesso em: 28 jun. 2017.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão. Construindo uma Sociedade para Todos**. 7ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SILVA, Deuzenise Maria da. **Setor de Referência e auxílio a pesquisa BPE RS-POA**. 2017. Figura (02), **Setor de Braille BPE RS-POA**. 2017. Figura (03), **Atendimento ao Usuário BPE RS-POA**. 2017. Figura (04), **Mapa BPE-POA**. 2017. Figura (05), **Entrada (BPMJG) RS-POA**. 2017. Figura (06), **Estagiários setor de atendimento (BPMJG) -POA**. 2017. Figura (07), **Espaço da (BPMJG) -POA**. 2017. Figuras (09, 10, e 11), **Armário usado pelos moradores em situação de rua na (BPMJG) -POA**. 2017. Figura (13).

SEM desculpas para estudar em San Francisco, conheça as bibliotecas públicas. Blog, 24 de Jul. 2014. Disponível em:

<https://www.acontecenovale.com/sem-desculpas-para-estudar-em-san-francisco-conheca-as-biblioteca-publicas/>. Acesso em: 25 de out. 2017.

SILVA, Jose Fernando Modesto da. (Org.) A Biblioteca Pública em Contexto: cultura, economia, social e tecnológico. In: **Biblioteca Pública, Internet e os Impactos Tecnológicos**. Brasília, DF: Thesaurus, 2015. P. 21-49.

SYGIC/ Travel. **Biblioteca Pública de São Francisco**. Disponível em: <https://travel.sygic.com/pt/poi/biblioteca-publica-de-sao-francisco-poi:40233>. Acesso em: 30/09/2017.

UNESCO. **Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948**. Brasília, 1998. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>>. Acesso em: 05 jun. 2017.

VALENCIO, Norma Felicidade Lopes da Silva et al. Pessoas em situação de rua no Brasil: Estigmatização, desfiliação e desterritorialização. RBSE – **Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 7, n. 21, 2008, p. 556 – 605. Disponível em: [file:///C:/Users/deuzenise/Desktop/referencial%20teorico/NormaArt%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/deuzenise/Desktop/referencial%20teorico/NormaArt%20(2).pdf). Acesso em: 23 jun. 2017.

VIEIRA; Sonia. **Como Elaborar Questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore. Reflexões acerca do conceito de Exclusão. In: SAWAIA (Org.). **As artimanhas da Exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social**. Editoras Vozes, 5ª ed., Petrópolis, 2004, p.16-26.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) participante:

Sou estudante do Curso de Graduação de Biblioteconomia, da FABICO/UFRGS e estou realizando o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sob a orientação da professora Eliane Lourdes da Silva Moro, cujo objetivo é verificar como os serviços oferecidos pela Biblioteca Pública auxiliam os moradores em situação de rua e vulnerabilidade social influenciando na qualidade de vida e a sua inclusão social. Sua participação envolve uma entrevista, onde serão salientadas algumas investigações como:

a) Identificar os serviços prestados pelas Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul e Biblioteca Pública BPMJG, em Porto Alegre/RS, que atendem os moradores em situação de rua;

b) Observar o acesso e o uso dos serviços que as Bibliotecas Públicas oferecem aos moradores em situação de rua;

c) Analisar como os serviços são utilizados por essa comunidade em situação de vulnerabilidade social;

d) Avaliar a inclusão social que a Biblioteca Pública pode propiciar aos excluídos que moram nas ruas das cidades.

A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo. Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida em sigilo. Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico. Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora, através do celular (51) 983282954 ou do e-mail: deuzenise.abruzzi@gmail.com

Nome do participante

local e data

Assinatura do participante

APÊNDICE B - ROTEIRO ENTREVISTA MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL

ENTREVISTA

- 1) Você é alfabetizado?
- 2) Qual Cidade/ Estado você nasceu?
- 3) Há quanto tempo você está em Porto Alegre?
- 4) Você possui família? Quanto tempo residiu com ela?
- 5) Desde quando você vive em situação de rua?
- 6) Você tem algum tipo de contato com familiares?
- 7) Qual o motivo da busca das ruas?
- 8) Você já teve algum contato com biblioteca?
- 9) Você conhece alguma biblioteca em Porto Alegre? Quais?
- 10) Você já solicitou alguma informação na biblioteca?
- 11) Com qual frequência você utiliza a biblioteca para buscar informações?
- 12) Quais são as necessidades de informações que você busca na biblioteca?
- 13) Qual a importância que você atribui à busca pela informação?
- 14) Quais foram às mudanças que você obteve em sua vida a partir das informações que adquiriu na biblioteca?
- 15) Qual a importância da informação para você?
- 16) Você está satisfeito com o atendimento oferecido pela biblioteca?
- 17) A biblioteca geralmente atende as suas necessidades de busca?
- 18) O que você sente falta na busca de informação na biblioteca?
- 19) Você já sofreu algum tipo de discriminação dentro da biblioteca?

APÊNDICE C – ROTEIRO ENTREVISTA MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA E VULNERABILIDADE SOCIAL

- 1) A biblioteca é pouco, moderadamente ou muito frequentada pelos moradores de rua? Qual o gênero que mais frequenta?
- 2) Dos objetivos da biblioteca pública quais são voltados ao atendimento desse segmento de população?
- 3) Quais os serviços da biblioteca são direcionados aos moradores de rua?
- 4) Existe um atendimento diferenciado para os usuários em situação de rua e vulnerabilidade social?
- 5) Qual tipo de informação e/ou necessidades geralmente eles solicitam?
- 6) A biblioteca promove algum tipo de projeto de inclusão para atrair esses cidadãos?
- 7) Algum morador em situação de rua e vulnerabilidade social que é assíduo na biblioteca obteve uma melhor condição de vida por buscar informação?
- 8) Qual é o comportamento desses usuários dentro da biblioteca?
- 9) Algum morador de rua já desistiu de frequentar a biblioteca por sofrer algum tipo de preconceito?
- 10) Pessoalmente, como é lidar com moradores de rua?
- 11) Você como funcionária do setor de atendimento ao usuário acredita que o espaço da biblioteca pode ser transformador para esse sujeito da pesquisa?
- 12) Para você qual a missão da biblioteca nesse contexto social contribuindo com a inclusão social?
- 13) Tens um relato marcante da situação de um morador de rua no acesso e no uso da biblioteca?