



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Biblioteconomia

GABRIELA ARAÚJO MARTINS

CHEGUEI NA BOCA DA NOITE, SAÍ DE MADRUGADA:
usuários de informação, desigualdade social e praxiologia receptiva no Projeto
Biblioteca Mário de Andrade 24 horas

Brasília
2022

GABRIELA ARAÚJO MARTINS

**CHEGUEI NA BOCA DA NOITE, SAÍ DE MADRUGADA:
usuários de informação, desigualdade social e praxiologia receptiva no Projeto
Biblioteca Mário de Andrade 24 horas**

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Rabello

Brasília
2022

M379c

Martins, Gabriela Araújo.

Cheguei na boca da noite, saí de madrugada: usuários de informação, desigualdade social e praxiologia receptiva no Projeto Biblioteca Mário de Andrade 24 horas / Gabriela Araújo Martins; orientador Rodrigo Rabello. – Brasília, 2022.

103 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação – Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2022.

1. Público. 2. Usuário de Informação. 3. Não-público. 4. Não-usuário de informação. 5. Desigualdade social. 6. Praxiologia receptiva. 7. Biblioteca Mário de Andrade. 8. Projeto BMA 24 horas. I. Rabello, Rodrigo, orient. II. Título.

CDU: 024

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: CHEGUEI NA BOCA DA NOITE, SAÍ DE MADRUGADA: usuários de informação, desigualdade social e praxiologia receptiva no Projeto Biblioteca Mário de Andrade 24 horas

Autor(a): Gabriela Araújo Martins

Monografia apresentada remotamente em **13 de maio de 2022** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Dr. Rodrigo Rabello da Silva

Membro Interno (FCI/UnB): Dra. Ivette Kafure Muñoz

Membro Externo (UNESP): Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Junior

Em 25/05/2022.



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Araujo Martins, Usuário Externo**, em 25/05/2022, às 09:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rabello da Silva, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 25/05/2022, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Ivette Kafure Munoz, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 25/05/2022, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Oswaldo Francisco de Almeida Junior, Usuário Externo**, em 31/05/2022, às 15:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8178033** e o código CRC **B2D9DD1C**.

Dedico este trabalho ao meu orientador, familiares, namorado, amigos e todos que me incentivaram ou, de alguma forma, contribuíram na minha formação.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Rodrigo Rabello, por aceitar me orientar e me dar a oportunidade de construir um trabalho com temática tão importante quanto essa. Por todo aprendizado, preocupação, suporte e palavras acolhedoras que me acalmaram, principalmente na reta final.

Aos meus pais, por todo o apoio e incentivo dados na minha trajetória. À minha mãe, Patrícia Araújo, por ser uma mulher incrível e dedicada, por todo o amor dado e pela preocupação em garantir tudo que foi necessário para estar concluindo esta etapa da minha vida. Ao meu pai, Anderson Martins, por, mesmo distante, sempre estar disposto a me ajudar quando preciso.

Aos meus irmãos mais novos, Davi e Rafael Araújo, por todas as brincadeiras, trocas e dividirem os momentos em família comigo. Ao meu irmão mais velho, Fernando Martins, por desde sempre ser meu companheiro, meu exemplo e ter contribuído tanto na minha formação.

À minha família, por sempre me incentivar e acreditar em mim. Em especial meus tios, Camila Araújo e Jessé Sousa, por todas as orientações, conselhos e incentivos que me deram ao longo a faculdade – e por terem me acolhido durante uma parte desse processo.

Ao meu namorado, Marcelo Yuri, por tornar os meus dias melhores com sua companhia, dedicação, parceria, amor, carinho e cuidado. Pela disposição em me ajudar sempre que preciso e por ouvir meus desabafos com paciência e compreensão.

Aos meus amigos, com quem dividi grande parte dessa etapa, por todas as trocas e momentos que tivemos, por alegrarem meus dias na faculdade e serem tão acolhedores e parceiros. Lucas Alves, Pedro Henrique e Kamila Soares, vocês fizeram essa trajetória ser mais leve.

Aos avaliadores que comporam minha banca, Oswaldo Francisco de Almeida Junior e Ivette Kafure Muñoz, por todos os incentivos e contribuições que foram dados, de forma a aperfeiçoar minha pesquisa.

Por fim, agradeço aos meus colegas de curso que, de alguma forma e em algum momento, participaram da minha trajetória. À UnB, FCI e todos os professores que contribuíram para a minha formação.

“O vento vai pra onde quer, a água corre pro mar,
Nuvem alta em mão de vento é o jeito da água voltar,
Morena, se acaso um dia tempestade te apanhar,
Não foge da ventania, da chuva que rodopia,
Sou eu mesmo a te abraçar.”

Canção “Na boca da noite”
Paulo Vanzolini e Toquinho, 1974

RESUMO

A biblioteca pública tem como objetivo atender as situações de necessidade informacionais dos sujeitos pertencentes à comunidade onde está organicamente inserida, mediando informação e promovendo leitura e acesso à informação e ao conhecimento, sem distinção de classe social ou discriminações de outras naturezas. Entretanto, quando se levanta a questão da existência de um público real ou potencial e um público que não é colocado no horizonte ou considerado pela biblioteca, esse objetivo entra em contradição ou pode ser problematizado. O presente trabalho parte da premissa de que unidades de informação, dentre as quais, bibliotecas públicas, enfrentam problemas relativos à desigualdade social e, complementarmente, de que ela própria, como instituição, pode, direta e/ou indiretamente, corroborar ou promover situações de desigualdade e invisibilidade social. De tais premissas decorrem os conceitos de “público” (usuário real ou potencial), “não-público” (não-usuário), “não-público como ralé estrutural”, este proposto e/ou sistematizado por Rodrigo Rabello e Oswaldo Francisco de Almeida Junior, que fundamenta acepções de estudos e abordagens (praxiologias) que desconsideram (restringindo) ou consideram (receptivamente) os sujeitos e suas práticas, propostas por Rabello. À luz de tais premissas e concepções, o trabalho objetiva refletir sobre aspectos relativos a usuários de informação, desigualdade social e praxiologias receptivas no âmbito do Projeto Biblioteca Mário de Andrade 24 horas (Projeto BMA 24 horas). Para tanto, realizou-se pesquisa qualitativa, com procedimentos de revisão de literatura, pesquisa documental e descritiva sobre a criação, o desenvolvimento e a finalização do Projeto BMA 24 horas. Valeu-se da análise de matérias sobre o assunto publicadas em três dos principais jornais nacionais de circulação diária, *O Globo*, *Estadão*, *Folha de S. Paulo* e *G1* e *Revista Veja*. A descrição dos artigos jornalísticos contou com método diplomático e a análise qualitativa valeu-se da técnica de “diário de bordo”. Por fim, observou-se que o Projeto BMA 24 horas pôde ser considerado uma praxiologia receptiva, visto que, enquanto em funcionamento, possibilitou que usuários em potencial se tornassem usuários reais ou efetivos e, sobretudo, que não-público se tornasse público, ao permiti-los utilizar os serviços da biblioteca a qualquer momento, no período noturno e de madrugada.

Palavras-chave: Público. Usuário de Informação. Não-público. Não-usuário de informação. Desigualdade social. Praxiologia receptiva. Biblioteca Mário de Andrade. Projeto BMA 24 horas.

ABSTRACT

The public library aims to meet the informational needs of individuals belonging to the community where it is organically inserted, mediating information and promoting reading and access to information and knowledge, without distinction of social class or discrimination of other natures. However, when the question of the existence of a real or potential public and a public that is not placed on the horizon or considered by the library is raised, this objective is contradicted or can be problematized. The present work starts from the premise that information units, including public libraries, face problems related to social inequality and, in addition, that it itself, as an institution, can, directly and/or indirectly, corroborate or promote situations of inequality and social invisibility. From such premises stem the concepts of “public” (actual or potential user), “non-public” (non-user), “non-public as a structural rabble”, this one proposed and/or systematized by Rodrigo Rabello and Oswaldo Francisco de Almeida Junior, which substantiates the meanings of studies and approaches (praxiologies) that disregard (restricting) or consider (receptively) subjects and their practices, proposed by Rabello. In the light of such premises and concepts, the work aims to reflect on aspects related to information users, social inequality and receptive praxiologies within the scope of the Mário de Andrade 24-hour Library Project (24-hour BMA Project). Therefore, qualitative research was carried out, with procedures of literature review, documentary and descriptive research on the creation, development and completion of the BMA 24-hour Project. It made use of the analysis of articles on the subject published in three of the main national newspapers of daily circulation, *O Globo*, *Estadão*, *Folha de S. Paulo* and *G1* and *Veja Magazine*. The description of the journalistic articles used the diplomatic method and the qualitative analysis used the “logbook” technique. Finally, it was observed that the 24-hour BMA Project could be considered a receptive praxiology, since, while in operation, it made it possible for potential users to become real or effective users and, above all, for the non-public to become public, allow them to use the library services at any time, at night and in the early hours.

Keywords: Public. Information User. Non-public. Non-user of information. Social inequality. Receptive praxiology. Mario de Andrade Library. Project BMA 24 hours.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Procedimentos metodológicos de acordo com os objetivos específicos.....	27
Quadro 2 – Estrutura do trabalho e referencial teórico.....	28
Quadro 3 – Levantamento de informações em relação ao termo “usuário de informação”.....	33
Quadro 4 – Síntese de revisão sistemática abordando as singularidades e as diversidades das pessoas em situação de rua no Brasil.....	48
Quadro 5 – Marcos históricos da Biblioteca Mário de Andrade.....	67
Quadro 6 – Serviços oferecidos pela Biblioteca Mário de Andrade e suas respectivas descrições.....	69
Quadro 7 – Coleções da Biblioteca Mário de Andrade e suas características.....	70
Quadro 8 – Notícias referentes ao Projeto 24 horas, da Biblioteca Mário de Andrade, em três períodos: início, inauguração de empréstimo, funcionamento e encerramento.....	75
Quadro 9 – Totalizador de público noturno na época da vigência do Projeto BMA 24 horas.....	80

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMACON – Associação de Moradores e Amigos do Bairro da Consolação e Adjacências

ANT – Teoria do Ator-Rede

ARIST – Annual Review of Information Science and Technology

BMA – Biblioteca Mário de Andrade

CEDH – Coordenação de Educação em Direitos Humanos

EIC-I – Epistemología de la Identidad Comunitaria-Informacional

IFLA – Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias

LGBTT – Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transsexuais e Travestis

ONU – Organização das Nações Unidas

PT – Partido dos Trabalhadores

PSDB – Partido da Social Democracia Brasileira

TICS – Tecnologia da Informação e Comunicação

UNB – Universidade de Brasília

UNICEU – Universidade nos Centros Educacionais Unificados

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Delimitação do problema.....	14
1.2 Justificativa	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Geral	16
1.3.2 Específicos.....	16
1.4 Metodologia	16
1.4.1 Pesquisa qualitativa	17
1.4.2 Abordagem teórica: revisão de literatura e pesquisas documental e descritiva	18
1.4.2.1 Revisão de literatura	19
1.4.2.2 Pesquisa documental	19
1.4.2.3 Pesquisa descritiva	20
1.4.2.4 Estudo de caso	20
1.4.3 Abordagem aplicada e coleta de dados: método diplomático e “diário de bordo	21
1.4.3.1 Abordagem aplicada	21
1.4.3.2 Método diplomático	22
1.4.3.3 Diário de bordo.....	24
1.4.4 <i>Corpus</i> e constituição do quadro de análise.....	26
1.4.5 Estratégia de análise dos dados: classificação <i>a priori</i>	27
1.5 Estrutura do trabalho e referencial teórico.....	28
2 REVISÃO DE LITERATURA	30
2.1 Estudos de uso, de usuários e de comunidade	30
2.1.1 Disciplina estudo de usuários.....	30
2.1.1.1 Estudos de comunidade	31
2.1.1.2 Usuário de informação	32
2.1.1.3 Estudos de usuário, de comportamento e de práticas informacionais	35
2.2 Serviços de informação, de referência e práticas informacionais	38
2.2.1 Serviços de informação.....	38
2.2.2 Serviços de referência e práticas informacionais.....	40
2.3 Desigualdade e invisibilidade social: ralé estrutural.....	42
2.3.1 Ralé estrutural, desigualdade e invisibilidade social.....	42

2.3.1.1 As mulheres da ralé	45
2.3.1.2 Os homens da ralé	47
2.3.1.3 As pessoas em situação de rua.....	48
2.3.2 Sujeito informacional, não-público, desigualdade e invisibilidade social em bibliotecas.....	51
2.3.3 Outras barreiras para o público e para o não-público	55
2.3.3.1 Barreiras acadêmicas.....	56
2.3.3.2 Barreiras para minorias sociais ou sociológicas	57
2.3.3.3 Barreiras de acessibilidade	58
2.3.4 Práticas informacionais como praxiologias receptivas.....	61
2.3.4.1 Praxiologias receptivas	61
2.3.4.2 Receptividade de práticas segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições – IFLA.....	64
3 CONTEXTO, APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	67
3.1 Biblioteca Mário de Andrade	67
3.1.1 Produtos e serviços de informação da Biblioteca Mário de Andrade	69
3.1.2 Público e usuários da Biblioteca Mário de Andrade.....	72
3.2 Apresentação e análise dos dados	74
3.2.1 Coleta de dados	74
3.2.2 Proposta e inauguração do Projeto BMA 24 horas.....	76
3.2.3 Projeto BMA 24 horas entre o público e o não-público: de uma praxiologia receptiva para uma praxiologia restritiva	77
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
Referências.....	87
Referências: artigos que compõem o <i>corpus</i>	93
APÊNDICES	95

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa busca apresentar as questões que envolvem o uso de espaços de informação – bibliotecas – por diversos públicos e, em especial, discorrer sobre a necessidade de estratégias para a transformação do não-público em público. Para tanto, alguns conceitos são caros à pesquisa e, tendo em vista a relevância de tais construtos, se faz necessário abordá-los preambularmente de modo a familiarizar o leitor ao universo teórico da investigação.

Conforme será fundamentado do decorrer do trabalho, “desigualdade social” refere-se a uma diferença entre classes sociais, marcado pela “[...] distribuição desigual de riquezas” (SILVA; ISSBERNER, 2017, p. 19), bem como de outros capitais para além do econômico, como é o caso dos capitais culturais e sociais (SOUZA, 2011). “Invisibilidade social” remete, em parte, aos grupos de pessoas que não são vistos e estão à margem de sociedade (TOMÁS, 2010). “Ralé estrutural” trata-se das pessoas que estão dentro deste grupo de indivíduos que sofrem com a desigualdade e invisibilidade social (SOUZA, 2011). “Usuários de informação” são os indivíduos que, de alguma forma, utilizam a informação (DUARTE, 2012; RABELLO, 2013). “Público” aborda o usuário real – aquele que utiliza os serviços da biblioteca – ou potencial – aquele que possui determinadas competências para, quem sabe, passar a utilizar os serviços da biblioteca (FLUSSER, 1980; RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2021). “Não-público” ou não-usuário trata-se dos grupos que não possuem tais competências e também não são vistos e/ou considerados pela instituição – no caso deste trabalho, pela biblioteca (FLUSSER, 1980; RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2021). Trabalha-se, especificamente, com estudos e abordagens (praxiologias) que desconsideram (restringindo) ou consideram (receptivamente) os sujeitos e suas práticas (RABELLO, 2021a). Nessa direção, as “praxiologias receptivas” são ações que orientam o bibliotecário e/ou a instituição para que tais grupos invisibilizados sejam incluídos de alguma forma, promovendo o acesso à informação para todos.

Com isso, a pesquisa propõe realizar reflexões acerca de aspectos relativos a usuários de informação, desigualdade social e praxiologias receptivas no âmbito de uma unidade de informação específica, no caso, a Biblioteca Mário de Andrade (BMA),

considerando uma ação particular promovida pela instituição: o Projeto Biblioteca Mário de Andrade 24 horas (Projeto BMA 24 horas).

1.1 Delimitação do problema

De acordo com a Secretaria Especial da Cultura, a biblioteca pública possui o objetivo de atender às diferentes necessidades informacionais da comunidade onde está inserida, de forma a promover a leitura e o acesso à informação para todos os públicos, independentemente de suas classes sociais, de forma gratuita. No entanto, considerando que a presente pesquisa tem no horizonte abordar questões acerca da possível invisibilidade de membros de uma comunidade, se faz o questionamento sobre essas instituições estarem cumprindo seu papel de acordo com a informação fornecida pelo órgão público mencionado.

Entende-se por usuário de informação em potencial aquele “[...] indivíduo com mais ou menos condições materiais – estando ou não em situação de invisibilidade social, mas que goza de algum capital cultural e social que lhe confere algum privilégio” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 19). Sendo assim, o primeiro tipo abordado neste trabalho se refere a um perfil de usuário que é reconhecido como o ideal para as bibliotecas públicas e é buscando atender a esse usuário que as ações institucionais e políticas de serviços de informação são desenvolvidas.

Por outro lado, existe o “não-público”, ou não-usuário. Em termos de classes sociais, esse grupo pode ser representado como o montante da “ralé estrutural” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 20). Por se tratar de um grupo invisibilizado em diversos contextos, existe a necessidade de buscar maneiras de reduzir a desigualdade social, de forma que essa classe não só tenha contato com a cultura e a informação, mas se sinta pertencente a espaços culturais e informacionais. Dito isso, Flusser (1980) defende que

[...] para que uma Biblioteca Pública possa vir a ser plenamente pública é necessário que ela se volte para o não-público [...] É necessário que a biblioteca verdadeiramente pública e o não-público ‘falem a mesma língua’ e que o fosso cultural¹ que separa o não-público da cultura seja superado. (FLUSSER, 1980, p. 132)

¹ O termo fosso cultural, trazido por Flusser (1980), remete ao o distanciamento existente entre o não-público e a cultura.

Dessa forma, se faz importante a atuação do profissional da informação voltada não apenas *para*, mas *com* o não-público e, complementarmente, o reconhecimento de políticas e ações desenvolvidas de forma a reduzir a invisibilidade sofrida por esse grupo.

1.2 Justificativa

A pesquisa proposta justifica-se por contribuir com os estudos que visam demonstrar a existência da invisibilidade social no âmbito das bibliotecas públicas. Para esta pesquisa tal questão será analisada considerando a Biblioteca Mário de Andrade, escolhida por ser uma das maiores bibliotecas públicas do Brasil, estar situada no estado mais populoso do país e ter oferecido o serviço Projeto BMA 24 horas.

Acredita-se, igualmente, que esse estudo possa contribuir na atuação do profissional da informação, uma vez que pretende trazer a reflexão sobre a necessidade de se trabalhar *para* e *com* a comunidade e, nesta, considerar também o não-público, composto por não-usuários, e não apenas o usuário real ou potencial. Espera-se que, a partir dessa pesquisa, esses profissionais possam se questionar sobre quais ações podem ser implementadas para atrair o interesse das pessoas classificadas como não-público para espaços culturais e informacionais.

Por fim, traz apontamentos sobre como a desigualdade social naturalizada pela sociedade, através de conceitos como *ralé* estrutural, invisibilidade social, entre outros, no contexto biblioteconômico, a fim de proporcionar não só a reflexão sobre a desigualdade social em si, mas também a importância das bibliotecas voltadas para a comunidade como um espaço que pode colaborar para que essa invisibilidade seja reduzida ou superada.

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

É objetivo geral da pesquisa refletir sobre aspectos relativos a usuários de informação, desigualdade social e praxiologias receptivas no âmbito do Projeto Biblioteca Mário de Andrade 24 horas (Projeto BMA 24 horas).

1.3.2 Específicos

Quanto aos objetivos específicos, este estudo propõe:

1. Comparar, teoricamente, o público e o não-público e, por conseguinte, usuário e não-usuário de informação no contexto biblioteconômico;
2. Identificar possíveis pontos de interseção entre os conceitos não-público e ralé estrutural à luz do conceito de “ralé estrutural como não-público”;
3. Levantar políticas e ações desenvolvidas pela Biblioteca Mário de Andrade (BMA) para analisar como a biblioteca atende o seu público;
4. Descrever aspectos sobre o início, o desenvolvimento e a finalização do Projeto BMA 24 horas;
5. Analisar de que modo a oferta do Projeto BMA 24 horas contribuiu com o público e/ou foi praxiologicamente receptivo a novos públicos, considerando sujeitos que frequentaram a biblioteca no período de funcionamento do serviço.

1.4 Metodologia

Segundo Gil (2008, p. 8), o objetivo da ciência é obter a veracidade dos fatos, assim como outras formas de conhecimento. No entanto, o autor pontua que o conhecimento científico, apesar de também ter como objetivo obter a veracidade dos fatos, tem como característica a verificabilidade, ou seja, o conhecimento só pode ser considerado científico se for possível determinar quais foram os métodos utilizados para chegar ao conhecimento em questão.

Como método, entende-se o caminho que foi utilizado para chegar a um determinado ponto. E o método científico é como um “[...] conjunto de procedimentos

intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento” (GIL, 2008, p. 8). Sendo assim, a metodologia pode ser colocada como um caminho percorrido destacando métodos e técnicas de forma a obter o conhecimento relevante para a conclusão de uma pesquisa. Considerando isso, foram escolhidos métodos, abordagens e estratégias de análise que auxiliarão na obtenção dos dados esperados.

1.4.1 Pesquisa qualitativa

Como apresentado na introdução, a presente pesquisa busca analisar as ações e políticas da Biblioteca Mário de Andrade a fim de descobrir quais são os serviços oferecidos – aos usuários em geral, mas principalmente aos não-usuários – pela biblioteca em questão. Dessa forma, o método adotado é de natureza qualitativa, uma pesquisa descritiva que permite maior interação entre pesquisador e sujeitos, tem como base a observação e a interpretação do pesquisador e

[...] não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. [...] Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo. (GODOY, 1995, p. 58).

Esse tipo de pesquisa permite que o pesquisador observe o comportamento e compreenda melhor as interpretações que os participantes possuem sobre uma mesma questão, possibilitando que a realidade do entrevistado seja enxergada e assimilada e o pesquisador não acabe apenas absorvendo informações de acordo com o que ele acredita, evitando, assim, que seu *bias*² interfira na análise dos dados e, conseqüentemente, modifique-os. Mirian Goldenberg fala um pouco sobre isso:

[...] o pesquisador coleta os dados através da sua participação na vida cotidiana do grupo ou da organização que estuda, observa as pessoas para ver como se comportam, conversa para descobrir as interpretações que têm sobre as situações que observou, podendo comparar e interpretar as respostas dadas em diferentes situações. Ele terá dificuldade de ignorar as informações que contrariam suas hipóteses, do mesmo modo que as pessoas que estuda teriam dificuldade de manipular, o tempo todo, impressões que podem afetar

² Esse termo em inglês pode ter significados como preconceito ou parcialidade, distorção de julgamento ou o ato de dar preferência à um grupo específico e ter preconceito com outro.

sua avaliação da situação. Observações numerosas feitas durante um longo período de tempo ajudam o pesquisador a se proteger contra seu bias, consciente ou inconsciente, contra "ver apenas o que quer ver". (GOLDENBERG, 2004, p. 47).

Ainda assim, autores como Bruno Latour identificam ou defendem a inseparabilidade entre a visão de mundo do cientista/pesquisador, do tema/fenômeno estudado e da dimensão política (LATOURE, 2016), algo relacionado, por exemplo, ao viés da pesquisa, da dimensão epistemológica, da dimensão teórico-metodológica e da dimensão subjetiva/social entre teoria e prática.

Denise Silveira e Fernanda Córdova afirmam que o pesquisador, ao utilizar esse tipo de pesquisa, busca “[...] explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados [...] se valem de diferentes abordagens” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 32), e acrescentam que esse método

[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc [...] preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 31-32).

1.4.2 Abordagem teórica: revisão de literatura e pesquisas documental e descritiva

Considerando os objetivos específicos 1, 2, 3 e 4, o método utilizado para a construção da base teórica é a revisão de literatura – também conhecido por revisão bibliográfica –, que consiste na busca por informações já existentes em pesquisas realizadas anteriormente.

Além da revisão de literatura, serão realizadas pesquisas documental e descritiva. Considerando que a pesquisa documental abrange documentos oficiais da instituição estudada, um dos objetivos é analisar, através do levantamento das ações e políticas desenvolvidas pela BMA, como a biblioteca atende o seu público, composto de usuários reais ou potenciais, bem como descrever quais as possíveis dificuldades para os não-usuários no atendimento e serviços oferecidos pela biblioteca.

1.4.2.1 Revisão de literatura

Para Tatiana Gerhardt e Denise Silveira, a revisão de literatura é uma pesquisa cujo objetivo é reunir “[...] informações documentais sobre os conhecimentos já acumulados acerca do tema da pesquisa” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 99). Dessa forma, o objetivo da revisão é “[...] expor resumidamente as principais ideias já discutidas por outros autores que trataram do problema, levantando críticas e dúvidas, quando for o caso” (GERHARDT et al., 2009, p. 66).

Essa pesquisa é feita, principalmente, em livros e artigos científicos e permite ao pesquisador “[...] a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2008, p. 50). No entanto, Gil (2008, p. 50) aponta: mesmo que através desse tipo de pesquisa o investigador tenha várias fontes para recorrer, é importante assegurar, através de investigações profundas, que os dados tenham sido coletados e processados de forma correta, visto que muitas vezes essas fontes podem apresentar esses dados de forma errônea e, ao se fundamentar em uma fonte dessas, o pesquisador pode colaborar reproduzindo ou ampliando esses erros.

Quanto às contribuições oferecidas pelo desenvolvimento da revisão bibliográfica para uma pesquisa, Edna Silva e Estera Menezes apontam:

[...] obter informações sobre a situação atual do tema ou problema pesquisado; conhecer publicações existentes sobre o tema e os aspectos que já foram abordados; verificar as opiniões similares e diferentes a respeito do tema ou de aspectos relacionados ao tema ou ao problema de pesquisa. (SILVA; MENEZES, 2001, p. 38).

1.4.2.2 Pesquisa documental

A pesquisa documental é a análise de um material já existente e possibilita ao pesquisador “[...] reunir uma grande quantidade de informação sobre leis estaduais de educação, processos e condições escolares, planos de estudo, requisitos de ingresso, livros-texto etc” (TRIVIÑOS, 1987, p. 111). Ela pode ser

[...] realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos (não-fraudados); tem sido largamente utilizada nas ciências sociais, na investigação histórica, a fim de descrever/comparar fatos sociais, estabelecendo suas características ou tendências. (GERHARDT et al., 2009, p. 69).

Segundo Gil (2008), essa pesquisa parte de fontes documentais que podem se dividir em dois tipos: os documentos de primeira mão – em que o pesquisador investiga o documento original sem tratamento analítico e faz sua própria análise – e documentos de segunda mão – que podem ser relatórios de uma análise já feita sobre um documento oficial, etc.

[...] O desenvolvimento da pesquisa documental segue os mesmos passos da pesquisa bibliográfica. Apenas há que se considerar que o primeiro passo consiste na exploração das fontes documentais, que são em grande número. Existem, de um lado, os documentos de primeira mão, que não receberam qualquer tratamento analítico, tais como: documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações etc. De outro lado, existem os documentos de segunda mão, que de alguma forma já foram analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc. (GIL, 2008, p. 51).

1.4.2.3 Pesquisa descritiva

Augusto Triviños afirma que a pesquisa descritiva busca “[...] descrever ‘com exatidão’ os fatos e fenômenos de determinada realidade [...]” (TRIVIÑOS, 1987, p. 110) e exige diversas informações acerca do que se pretende pesquisar. Esse tipo de pesquisa objetiva

[...] a descrição das características de determinada população [...] e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. [...] pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade [...] são incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. (GIL, 2002, p. 42).

Para Maria Andrade, na pesquisa descritiva “[...] os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles” (ANDRADE, 2006, p. 18). Ou seja, os eventos são estudados, mas o pesquisador deve ter cuidado ao lidar com os dados obtidos, para que, quando registrados, não sejam manipulados.

1.4.2.4 Estudo de caso

Para concretização da pesquisa, é realizado o estudo de caso sobre um serviço específico da BMA: o Projeto BMA 24 horas. Segundo Robert Yin, o estudo de caso é

“[...] uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2015, p.32). E, conforme abordado por Gil (2002, p. 54), um dos propósitos do estudo de caso é “[...] descrever a situação pelo contexto em que está sendo feita determinada investigação”.

1.4.3 Abordagem aplicada e coleta de dados: método diplomático e “diário de bordo”

Para além da pesquisa qualitativa, com procedimentos de revisão de literatura, emprega-se, para responder ao objetivo específico 4, abordagem aplicada mediante pesquisa documental e descritiva sobre a criação, o desenvolvimento e a finalização/encerramento do Projeto BMA 24 horas.

Valeu-se da análise de matérias sobre o assunto publicadas em três dos principais jornais nacionais de circulação diária, *Folha de S. Paulo*, *Estadão* e *O Globo*. Além desses *sites*, foram realizadas buscas no site Google, onde foram obtidos 2 resultados no total, dos portais de notícias *G1* e *Revista Veja*. A descrição dos artigos jornalísticos contou com método diplomático e sua análise qualitativa valeu-se da técnica de “diário de bordo”.

O acesso às matérias foi facilitado já que a pesquisadora conta com assinatura dos jornais consultados. Todas as matérias jornalísticas foram consultadas em sua versão digitalizada ou produzida em meio digital nos websites dos respectivos jornais consultados.

1.4.3.1 Abordagem aplicada

Busca-se, mediante pesquisa documental, consultar em *sites* – priorizando matérias tanto em formato de artigo quanto em reportagens ou entrevistas – dos jornais *Folha de S. Paulo*, *Estadão*, *O Globo* e *G1* e *Revista Veja*, sobre questões que envolvem o período de funcionamento do Projeto BMA 24 horas, focando na repercussão dada às notícias de desenvolvimento do projeto, inauguração oficial e encerramento. Através dessas informações será possível analisar como – e se – a biblioteca em questão procura oferecer serviços para o não-público.

A abordagem aplicada “[...] objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos” (SILVA; MENEZES, 2001, p. 20). Para os autores Maria Fleury e Sergio Werlang, a pesquisa aplicada

[...] concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais [...] pode ser definida como conjunto de atividades nas quais conhecimentos previamente adquiridos são utilizados para coletar, selecionar e processar fatos e dados, a fim [sic] de se obter e confirmar resultados, e se gerar impacto. (FLEURY; WERLANG, 2017, p. 11-12).

Mesmo que indiretamente, parte-se do pressuposto de que a identificação de diagnósticos e/ou informações/repercussões sobre o funcionamento de determinado serviço pode ter um alcance aplicado, com informações tanto sobre a criação ou acerca do funcionamento e das repercussões sobre o desenvolvimento de determinado serviço. Isso seria ainda mais pertinente se o Projeto BMA 24 horas ainda estivesse em funcionamento, ou para o caso de outras instituições que estão oferecendo serviço similar ou que gostariam de fazê-lo.

1.4.3.2 Método diplomático

Para auxiliar na estrutura do instrumento de coleta de dados de caráter descritivo, utiliza-se a análise diplomática, considerando elementos básicos presentes em matérias/artigos de jornais. Segundo Natália Tognoli, a Diplomática é a “[...] arte que estuda a essência do documento, ou seja, sua forma” (TOGNOLI, 2018, p. 35). Tognoli (2018, p. 34-35). A autora concebe a Diplomática como uma disciplina auxiliar da Arquivística, uma vez que auxilia “[...] na identificação dos requisitos necessários à produção, organização e preservação dos documentos contemporâneos, chegando a configurar-se enquanto uma nova disciplina, ou uma nova abordagem”.

A Diplomática pode também ser considerada no contexto da Documentação, fornecendo subsídios para a análise documentária ou documental para fins de organização e recuperação da informação, à medida que permite identificar aspectos documentais para a análise e a representação de conteúdos descritivos e temáticos (GUIMARÃES; RABELLO; 2007; RABELLO; GUIMARÃES, 2008).

Com efeito, observa-se que, inicialmente, a disciplina tratava exclusivamente de documentos de natureza jurídica (diplomas da Idade Média), mas, com o passar do

tempo, ampliou seus horizontes de análise documental. Com tal abertura, o método passou a ser utilizado tanto para a análise dos documentos medievais, como para documentos contemporâneos – sendo necessário apenas adaptá-lo – e abranger outros tipos de documentos, como é o caso dos jornais e, especificamente, das matérias jornalísticas.

José Campos aponta que as matérias jornalísticas se dividem em duas seções – cabeça e corpo – que abrigam elementos internos como antetítulo, título, subtítulo, assinatura e introdução; e explicação, contextualização e complementação (CAMPOS, 2018). O autor relaciona, ainda, ambas as seções aos elementos intrínsecos – ou internos – apresentados por Tognoli (2018): cabeça ao protocolo inicial – em certa medida – e corpo ao texto e protocolo final – igualmente em certa medida, guardadas as adaptações.

Tognoli (2013, p. 119-122) define como elementos externos³: meio – material, formato, preparação para receber a mensagem; escrita – layout, paginação, formatação, tipos de escrita, caligrafias, tintas, parágrafo, pontuação, abreviação, iniciais/rasuras, correções/software de computador; linguagem – vocabulário, composição e estilo; sinais especiais – sinais de escritores e testemunhas/sinais de chancelarias e registros; selos – material, formato, tamanho, tipologia, legenda, inscrição, método de fixação. E entre os elementos internos estão protocolo – timbre, título do documento, data tópica e cronológica, invocação, subscrição, inscrição, saudação, assunto, formula perpetuitatis, precação; texto – preâmbulo, notificação, exposição, dispositivo, cláusulas finais; escatocolo – corroboração, datas, precação, saudação, cláusula complementar, atestação, qualificação de assinatura, notas secretariais.

Para a definição do instrumento de coleta de dados – incorporado como Apêndice A – foi realizada uma análise para determinar a equivalência entre os elementos apresentados por Campos (2018) e Tognoli (2013). Cabe ressaltar que Campos (2018) relacionou elementos jornalísticos com elementos diplomáticos. Por intermédio dessa análise foi possível selecionar os elementos externos e internos das matérias jornalísticas. Os elementos julgados correspondentes receberam a

³ Os elementos externos e internos apresentados por Tognoli (2018) foram retirados de um trabalho realizado por Luciana Duranti, propondo novos usos para a Diplomática.

nomeação apresentada por Tognoli (2013), considerando que a análise diplomática está sendo utilizada como suporte para estruturação descritiva dos documentos, e os elementos apresentados por Campos (2018), que foram considerados complementares, receberam a nomeação concedida pelo próprio autor.

Esses elementos compõem as partes de protocolo ou cabeça e texto ou corpo. Para definição de elementos que compõem o protocolo final foi utilizado, como referência, o livro *Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo* de Heloísa Bellotto. Segundo a autora, jornais estão no grupo “documentos de comunicação”, mesmo grupo de carta/ofício. Sendo assim, foram analisados os elementos que podem ser aplicados à análise diplomática de cartas e ofícios e selecionados “data tópica e cronológica” e “subscrição – ou assinatura”. Ambos foram mencionados anteriormente como elementos internos do campo “protocolo”.

1.4.3.3 Diário de bordo

Para realizar a análise qualitativa dos dados coletados, a técnica selecionada para a aplicação dessa etapa foi o “diário de bordo”. Ela se soma ao método diplomático para constituir o instrumento de coleta de dados – composto no Apêndice A. Quando se fala de diário, automaticamente o pensamento remete a anotações – ou confissões – pessoais sobre situações e experiências relevantes do dia a dia. Dentre as utilidades de um diário, Benedito Medrado, Mary Spink e Ricardo Mélo apontam a “[...] fiscalização e a compilação de informações para uso náutico” (MEDRADO; SPINK; MÉLLO, 2014, p. 274). Segundo os autores, os diários de bordo⁴ foram grandes aliados nas navegações do século XVI, porque, através deles, foi possível explorar diversas nações, inclusive o Brasil.

Acredita-se que foi através da Antropologia que o “diário de campo⁵” passou a ser discutido como um instrumento de pesquisa científica. Nesse período – século XIX

⁴ Essa expressão se tornou popular por volta do século XVII porque se tratava de um instrumento que permitia o registro dos dados de navegação que incluíam rotas, observação dos astros e qualquer outra informação considerada importante para os navegadores.

⁵ Instrumento utilizado em pesquisas empíricas. Trata-se de um caderno de anotações de campo, com registros de observação, informações sobre o método de pesquisa. (BRAZÃO, 2007, p. 290). Nesse tipo de pesquisa é necessário que a informação apresentada seja comprovada na prática, por meio da coleta de dados, utilizando de experimento ou observação.

e XX – “[...] havia muito conhecimento acumulado sobre populações [...] porém, a etnografia propriamente dita só teve início quando pesquisadores se deslocaram para fazer a pesquisa por eles próprios” (MEDRADO; SPINK; MÉLLO, 2014, p. 276), utilizando, assim, o “diário etnográfico”, um “[...] instrumento utilizado pelo investigador etnógrafo para registro do seu trabalho de campo” (BRAZÃO, 2007, p. 289).

Durante uma pesquisa, para que as descrições contenham o máximo de detalhes, é importante que o pesquisador desenvolva o diário de bordo o quanto antes, visto que as informações podem se perder ou agregar detalhes que não estavam, de fato, ali. Com isso, o pesquisador pode utilizar de instrumentos como máquina fotográfica, gravador, filmadora e, também, o diário de bordo. Medrado, Spink e Méllo (2014, p. 278) sugerem que esses instrumentos, ao invés de serem descritos como objetos usados para coleta de dados, devem ser considerados participantes da pesquisa, da mesma forma que os demais envolvidos, como pesquisador e entrevistados. Portanto, os autores declaram que os diários de campo são “atuantes” quando afirmam que

[...] com ele e nele a pesquisa começa a ter certa fluidez, à medida que o pesquisador dialoga com esse diário, construindo relatos, dúvidas, impressões que produzem o que nominamos de pesquisa. Esse companheirismo rompe com o binarismo sujeito-objeto, tornando o diário também um ator/atuante que permite a potencialização da pesquisa. Ao invés de atores contrapostos (pesquisador/pesquisado; técnicas/instrumentos; tema/objetivo), temos na pesquisa uma conjugação de fluxos em agenciamentos coletivos produzindo a própria ação de pesquisar. (MEDRADO; SPINK; MÉLLO, 2014, p. 278).

O termo colocado por Medrado, Spink e Méllo (2014, p. 154) advém da teoria do ator-rede (ANT) de Latour, em que o autor atribui o mesmo valor ou importância tanto para as ações humanas quanto para as ações dos não humanos, referindo-se a todos os agentes como *actantes*. Essa teoria

[...] se refere a um recurso metodológico que não se limita à análise do ator humano individual, mas estende a palavra ator – assim como suas implicações – para as entidades não humanas que se articulam através de interações que possibilitam e, ao mesmo tempo, se constroem em uma rede. [...] A teoria do ator-rede se refere a um ator que realiza um trabalho. [...] ‘Um actante pode literalmente ser qualquer coisa, contanto que seja conferido a ele a fonte de uma ação’. (ROTONDARO, 2012, p. 154).

Ao considerar o diário como um atuante, segundo os autores na descrição dos diversos usos que os diários podem ter como instrumentos de pesquisa – e baseando-se em suas próprias pesquisas, são apontados os seguintes aspectos: a ênfase dada pela escolha do “campo-tema⁶”, que gira em torno de três elementos: fala, contexto e dinâmicas; o estímulo para que os pesquisadores anotem tudo o que puderem quanto às opiniões e incômodos que possam vir a ter durante os encontros com os interlocutores; a possibilidade de pré-definir condições, tanto antes quanto depois dos encontros, de forma que os diários possam ser produzidos independente dos encontros; e o uso de vários instrumentos de coleta de dados, como as tradicionais cadernetas de pesquisa, celulares (aplicativos como blocos de notas), gravadores, notebooks e outros aparelhos tecnológicos, que podem ser muito úteis no momento de coletar informações (MEDRADO; SPINK; MÉLLO, 2014, p. 285-286).

1.4.4 *Corpus* e constituição do quadro de análise

O *corpus* da pesquisa – “recortes” de jornais referentes ao período de teste, inauguração dos empréstimos, funcionamento e encerramento do Projeto BMA 24 horas – foi delimitado antes da definição do instrumento de coleta de dados e ficará dividido em dois formatos: descritivo e qualitativo. Os dados encontrados nas notícias que apresentarem os testes de funcionamento e inauguração serão descritos, como forma de apresentação ou introdução, enquanto os dados presentes nas notícias que apresentarem o funcionamento após os empréstimos serem liberados e encerramento do Projeto BMA 24 horas serão analisados a partir da análise diplomática e do diário de bordo.

Um dos direcionadores para a aplicação do método da diplomática foi a separação entre matérias jornalísticas narrativas e descritivas de matérias informativas, justificado pela forma como as ideias são representadas: as matérias narrativas e descritivas possuem entrevistados (personagens), lugar e tempo, enquanto nas matérias informativas nem todos esses elementos são encontrados – principalmente os personagens –, o que dificulta a realização do diário de bordo e o

⁶ “Expressão utilizada por Peter Spink (2003) para enfatizar que um campo de investigação não é um ‘universo’ distante, separado e independente do/a pesquisador/a”. (SPINK et al., 2014, p. 324)

diálogo com as informações apresentadas ao longo deste trabalho. Dito isso, as matérias que forem consideradas informativas não estarão entre os quadros de análise – constantes nos Apêndices B a F.

1.4.5 Estratégia de análise dos dados: classificação *a priori*

De acordo com Claudinei Campos, a análise de conteúdo é “[...] um conjunto de técnicas de pesquisa cujo objetivo é a busca do sentido ou dos sentidos de um documento” (CAMPOS, 2004, p. 611). Essa análise é realizada utilizando a classificação *a priori* – ou apriorística –, que, segundo Maria Franco, “[...] as categorias e seus respectivos indicadores são predeterminados em função da busca a uma resposta específica do investigador” (FRANCO, 2005, p. 58). Ou seja, utilizando dessa categoria, o pesquisador já possui “[...] experiência prévia ou interesses, categorias pré-definidas. Geralmente de larga abrangência e que poderiam comportar sub-categorias que emergissem do texto” (CAMPOS, 2004, p. 614).

Para além de uma perspectiva de antemão ou *a priori*, as “categorias” “público” e “usuário”, “não-público” e “não-usuário(s)”, “ralé estrutural como não-público” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020), bem como “praxiologia restritiva” e “praxiologia receptiva” (RABELLO, 2021a) serão utilizadas como caminhos heurísticos para suscitar diálogo com o diário de bordo na condição de um “companheiro” (ROTONDARO, 2012). Não há, portanto, a pretensão de enquadrá-lo de antemão, mas de suscitar conversas que serão construídas durante o diálogo. Isso porque a dimensão da “praxiologia receptiva” abre os horizontes de possibilidades, sem ao certo estabelecer parâmetros ou delimitação sobre até aonde poderá incidir ou atuar.

Objetivo específico	Abordagem teórica, documental, descritiva ou aplicada	Coleta de dados	Análise qualitativa
Comparar, teoricamente, o público e o não-público e, por conseguinte, usuário e não-usuário de informação no contexto biblioteconômico	Abordagem teórica sobre os temas estudo de usuários (estudos de uso e de usuário da informação, estudo de comunidade, disciplina ofertada pelos cursos de Biblioteconomia em diferentes universidades) e serviços de informação, etc.	Revisão de literatura	Análise teórica
Identificar possíveis pontos de interseção entre os conceitos	Abordagem teórica sobre os temas ralé estrutural, não-público,	Revisão de literatura	Análise teórica

não-público e ralé estrutural à luz do conceito de “ralé estrutural como não-público”	desigualdade e invisibilidade social, barreiras (sociais, culturais, de acessibilidade), etc.		
Levantar políticas e ações desenvolvidas pela BMA para analisar como a biblioteca atende o seu público	Pesquisa documental e descritiva com base nas políticas e ações institucionais voltadas para um público específico da BMA	Pesquisa documental e descritiva	Análise de conteúdo: perspectiva <i>a priori</i> (categorias: “público” e “usuário”, “não-público” e “não-usuário(s)”, “ralé estrutural como não-público”, “praxiologia restritiva” e “praxiologia receptiva”)
Descrever aspectos sobre o início, o desenvolvimento e a finalização do Projeto BMA 24 horas	Pesquisa aplicada relacionada a investigação por meio da busca em jornais acerca do Projeto BMA 24 horas e a repercussão gerada a partir da divulgação do seu funcionamento, do desenvolvimento e do anúncio de encerramento do projeto.	Pesquisa documental e descritiva. Análise e representação diplomática e diário de bordo	Análise de conteúdo: perspectiva <i>a priori</i> (categorias: <i>início, desenvolvimento e finalização do Projeto BMA 24 horas</i>)
Analisar de que modo a oferta do Projeto BMA 24 horas contribuiu com o público e/ou foi praxiologicamente receptiva a novos públicos, considerando sujeitos que frequentaram a biblioteca no período de funcionamento do serviço.	Abordagem descritiva com base nas notícias jornalísticas selecionadas, nos períodos definidos: início, inauguração do serviço de empréstimo, funcionamento e encerramento.	Análise e representação diplomática e diário de bordo	Análise de conteúdo: perspectiva <i>a priori</i> (categorias: “público” e “usuário”, “não-público” e “não-usuário(s)”, “ralé estrutural como não-público”, “praxiologia restritiva” e “praxiologia receptiva”)

Quadro 1 – Procedimentos metodológicos de acordo com os objetivos específicos.

Fonte: Elaborado pela autora.

1.5 Estrutura do trabalho e referencial teórico

O trabalho está estruturado em 4 seções: 1. Introdução (problema; justificativa; objetivos e metodologia; e estrutura do trabalho e referencial teórico), 2. Revisão de literatura (estudos de uso, de usuários e de comunidade; serviços de informação, de referência e práticas informacionais; e desigualdade e invisibilidade social: ralé estrutural e não-público), 3. Contexto, apresentação, interpretação e análise dos resultados e 4. Considerações finais. Conforme o quadro a seguir, pode-se observar o referencial teórico distribuído de acordo com sua seção e/ou subseção:

1. INTRODUÇÃO	Problema	A função da biblioteca pública , conceituação dos dois tipos de usuário abordados na pesquisa (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020) e a questão da invisibilidade sofrida por um grupo específico dentro do ambiente da biblioteca pública (FLUSSER, 1980).
	Justificativa	A importância da abordagem acerca da invisibilidade e desigualdade social no âmbito das bibliotecas públicas, de forma a contribuir na atuação do profissional de informação, a fim de proporcionar a reflexão sobre as questões já mencionadas e de qual forma elas poderiam ser superadas.
	Objetivos e metodologia	Metodologia adotada para realização da pesquisa: revisão de literatura, pesquisas documental e descritiva, coleta de dados (GIL, 2008; GODOY, 1995;

		GOLDENBERG, 2004; LATOUR, 2016; SILVEIRA; CORDOVA, 2009; GERHARDT; SILVEIRA, 2009; GERHARDT et al., 2009; SILVA; MENEZES, 2001; TRIVIÑOS, 1987; GIL, 2002; ANDRADE, 2006), abordagem aplicada (FLEURY; WERLANG, 2017; MEDRADO; SPINK; MÉLLO, 2014; BRAZÃO, 2007; ROTONDARO, 2012; SPINK, 2003; SPINK, 2014; TOGNOLI, 2018; TOGNOLI, 2013; GUIMARÃES; RABELLO; 2007; RABELLO; GUIMARÃES, 2008; CAMPOS, 2018; BELLOTO, 2002) e análise de conteúdo (CAMPOS, 2004; FRANCO, 2005).
2. REVISÃO DE LITERATURA	Estudos de uso, de usuários e de comunidade	Estudo de uso e usuários (DIAS; PIRES, D., 2004; FIGUEIREDO, 1991; FIGUEIREDO, 1994; DUARTE, 2012), estudos de comunidade (PEREIRA; COUTINHO, 2018), usuário de informação (RABELLO, 2013; CAIDI; ALLARD; QUIRKE, 2010; ROLIM; CENDÓN, 2013; DUARTE, 2012, RABELLO, 2021a) e estudos de usuários, de comportamento e de práticas informacionais (BAPTISTA; CUNHA, 2007; PINTO; ARAÚJO, 2019; SAVOLAINEN, 2007; BASTOS; RABELLO, 2018; MCKENZIE, 2003; ALVES; CORREIA; SALCEDO, 2017).
	Serviços de informação	Serviços de informação (RABELLO, 1980; KEMP, 1976; SHERA, 1972; ROZADOS, 2004; SILVA, 2018) e serviços de referência e práticas informacionais (MACEDO, 1990; ALMEIDA JÚNIOR, 2013; LIMA; ARAÚJO, 2020).
	Ralé estrutural, desigualdade e invisibilidade social	Ralé estrutural, desigualdade e invisibilidade social (SOUZA, 2011) (rabello e almeida, 2020; rabello 2021a), as mulheres da ralé (CARNEIRO; ROCHA, 2011), os homens da ralé (MACIEL; GRILLO, 2011) e as pessoas em situação de rua (SICARI; ZANELLA, 2018). Sujeito informacional, não-usuário, desigualdade e invisibilidade social (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA-CERVANTES, 2012; FLUSSER, 1980). Outras barreiras para o não-público: acadêmicas (COSTA, 2014), para minorias sociais (CHAVES, 1971; LIMA et al., 2018; RIGHETTO; CUNHA; VITORINO, 2019; SILVA; LIMA, 2019; VIEIRA; KARPINSKI, 2019) e de acessibilidade (LEITE; MEYER-PFLUG, 2016; BRASIL, 2000; RIBEIRO; LEITE, 2011; DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017; SILVA; BERNARDINO, 2015). Praxiologias receptivas (RABELLO, 2021a; RABELLO, 2021b) e receptividade de práticas (PÉREZ-SALMERÓN, 2019; UNWIN, 2019).
3. CONTEXTO, APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS		
Breve contextualização por meio de linha do tempo da Biblioteca Mário de Andrade (SÃO PAULO, 2009; SILVEIRA, 2012; NEGRÃO, 1979) e produtos, serviços, público e usuários da biblioteca (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2016?; BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2012a; BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2012b; BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2017a). Coleta, apresentação e análise dos dados selecionados em sites de jornais e outras fontes (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2017b; CELSO FILHO, 2015; LINDNER, 2015; MOREIRA, 2015; FIORATTI, 2015; ROXO, 2015; VEIGA, 2015a; VEIGA, 2015b; FELITTI, 2016; EMPRÉSTIMO, 2016; BRANDALISE, 2016; SIANI, 2016; GRAGNANI, 2017; RIBEIRO, 2017; ROSARIO, 2017).		
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS		

Quadro 2 – Estrutura do trabalho e referencial teórico.

Fonte: Elaborado pela autora.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Estudos de uso, de usuários e de comunidade

2.1.1 Disciplina estudo de usuários

Os estudos de uso iniciaram-se há mais de um século e, inicialmente, eram conhecidos como “levantamento bibliográfico” – ou *library surveys*. Seu objetivo era fazer uma coleta de dados sobre todo o funcionamento dos sistemas da biblioteca, ou seja, empréstimos, solicitações de livros, entre outros, a fim de identificar as tendências de comportamento dos usuários ao utilizarem esses sistemas. No entanto, esse tipo de estudo não conseguia identificar as necessidades informacionais específicas dos usuários e, foi então, que os estudos de uso evoluíram para os estudos de usuários.

Nice Figueiredo afirma que embora existam diversas maneiras de se definir os estudos de usuários, o mais conveniente é dividir em dois tipos: o estudo de uso, que é voltado para o uso de uma biblioteca e o estudo voltado para os usuários, o público-alvo. Entre os estudos orientados ao uso da biblioteca, pode-se identificar os objetivos:

- [...] 1. determinar os documentos requeridos pelos usuários; 2. descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca [...]
- 3. estudar a aceitação das microformas; 4. estudar o uso feito dos documentos; 5. estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos; 6. determinar as demoras toleráveis. (FIGUEIREDO, 1994, p. 8-9).

Figueiredo (1994, p. 9) faz, ainda, de forma bem resumida, uma linha do tempo acerca dos estudos de usuários e sua evolução nas pesquisas. No primeiro período dos estudos de usuários (entre 1948 e 1965) os grupos de usuários estudados foram os cientistas, seguidos dos engenheiros. Os estudos se dedicavam a descobrir o uso da informação por esses grupos uma vez que estas eram as “[...] áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentirem das inadequações” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9). A década de 60 foi voltada para os tecnologistas e educadores e seus interesses. Nessa época – colocada por ela como o segundo período dos estudos de usuários,

[...] os estudos de caráter amplo, ou de comunidades inteiras de usuários, diminuíram bastante em número. Por outro lado, técnicas mais sofisticadas de observação indireta foram usadas para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários, como a análise de citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções etc. Começaram também nesta época os estudos fazendo uso de métodos sociológicos para a análise da transmissão informal da informação, reconhecidamente um amplo canal de fluxo da informação entre os cientistas. (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

A década de 70 teve ênfase nos grupos dos cientistas sociais e da administração governamental, principalmente do alto escalão. Segundo Figueiredo (1994, p. 10), a década marca o início da terceira fase dos estudos de usuários. A partir desse momento existe a compreensão da importância de conhecer as necessidades dos usuários de diferentes áreas. A autora especula, ainda, que essa compreensão pode se dar devido ao envolvimento dos cientistas sociais com outras áreas de pesquisa.

Para Maria Dias e Daniela Pires, entende-se por estudo de usuários uma “[...] investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação” (DIAS; PIRES, 2004, p. 10). Adriana Duarte afirma que esses estudos quando “[...] realizados sistematicamente e diariamente, a partir da análise dos empréstimos e solicitações feitos, permitem aos funcionários [...] inferir o perfil informacional de cada comunidade” (DUARTE, 2012, p. 81).

Nice Figueiredo, em outra obra, explica que os estudos de usuários são técnicas utilizadas para “[...] observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos” (FIGUEIREDO, 1991, p. 24), além de permitir a identificação dos não-usuários e dos usuários em potencial da biblioteca.

2.1.1.1 Estudos de comunidade

O termo comunidade se refere a todo o público que frequenta a biblioteca ou poderia vir a frequentar. Sendo assim, para cada tipo de biblioteca, esse termo é relativo: para a biblioteca pública, “[...] comunidade refere-se às [sic] pessoas que

residem na jurisdição política servida por ela; para a biblioteca escolar, são todos os alunos matriculados e os professores; para a biblioteca universitária, são os corpos docente, discente e funcionários” (DIAS; PIRES, 2004, p. 7). Figueiredo (1994) entende por estudo de comunidade “[...] uma investigação de primeira mão, uma análise e coordenação dos aspectos econômicos, sociais e de outros aspectos interrelacionados de um grupo selecionado” (FIGUEIREDO, 1994, p. 65). Patrícia Pereira e Luciano Coutinho entendem que o estudo de comunidade

[...] envolve não apenas a coleta de um conjunto de dados históricos e sociodemográficos, mas também compreender a estrutura social e organizacional da comunidade, conhecer a cultura local, as práticas socioculturais, seus significados e valores; em última instância, envolve entender o que representa pertencer àquela comunidade. Para tanto, é necessário que se conheça os aspectos históricos, demográficos, geográficos, educacionais, socioeconômicos, de transporte, as instituições culturais e informacionais, políticas e legais, religiosas, os serviços presentes e faltantes. (PEREIRA; COUTINHO, 2018, p. 3765).

Dito isso, os estudos de comunidade vão além de pesquisas para saber se o atendimento, produtos e serviços que a biblioteca oferece estão satisfazendo seu público-alvo. É importante que a biblioteca conheça as características e necessidades informacionais da comunidade onde está inserida.

2.1.1.2 Usuário de informação

O termo usuário de informação pode ser compreendido de diferentes formas. Através de pesquisas utilizando 15 revisões de literatura da *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), Rabello (2013) trouxe uma sistematização acerca de concepções atribuídas à usuário e uso de informação. O autor observa que todos os textos analisados possuíam títulos de acordo com a tendência teórica adotada nas fontes de informação citadas e documentadas nas revisões de literatura (RABELLO, 2013, p. 154).

Ano	Estudo
Menzel, 1966; Herner e Herner, 1967	Uso da informação em comunidades científicas específicas
Paisley, 1968; Allen, 1969; Lipetz, 1970; Crane, 1971; Lin e Garvey, 1972; Martyn, 1974; Crawford, 1978; Dervin e Nilan, 1986; Hewins, 1990	Ênfase não apenas nas comunidades específicas, mas nos sistemas de informação e/ou seus usuários
Pettigrew, Fidel e Bruce, 2001; Case, 2006; Fisher e Julien, 2009	Comportamento informacional
Courtright, 2007	Comportamento e práticas informacionais e Contexto
Caidi, Allard e Quirke, 2010	Práticas informacionais

Quadro 3 – Levantamento de informações em relação ao termo “usuário de informação”.

Fonte: Elaborado pela autora em adaptação das informações obtidas em Rabello, 2013, e de Caidi, Allard e Quirke, 2010.

Entre o período de 1966 e 1974, as revisões publicadas utilizavam a perspectiva tradicional de informação, em que o usuário de informação é “[...] aderente ao modelo físico da informação, segundo o qual o usuário faz parte do fluxo e do sistema, mas como um receptor passivo de informação” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 15-16). Essa perspectiva tem foco no sistema e seus produtos e serviços, ou seja, o estudo de uso e de usuários é realizado buscando resultados que auxiliem o aperfeiçoamento destes. Nesse modelo, o usuário é visto como um receptor da informação, a quem se deve transmitir a mensagem com o mínimo de ruído possível.

As revisões de 1978, 1986 e 1990 trazem uma concepção de usuário diferente da abordada até então: fala-se sobre o modelo cognitivo da informação, em que “[...] se considera a produção de sentidos com foco no indivíduo isolado, ainda que também para o aperfeiçoamento do sistema ou do produto ou serviço lá ofertado” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 16). Nesse momento existe o entendimento de que a cognição do usuário pode ser mapeada e compreendida. No entanto, tem-se o foco na revisão de 1986, visto que essa traz estudos sobre outros panoramas. Até então, os estudos eram feitos com foco na ciência e tecnologia e, a partir daqui, surgem os primeiros estudos voltados para outras áreas profissionais e para a vida cotidiana.

Até o momento, a concepção de usuário da informação foi relacionada a dois modelos: físico e cognitivo e ambos os modelos buscam o aperfeiçoamento do sistema e produtos e serviços ofertados. Isso muda quando as revisões a partir de 2001, que tendem a continuar os estudos da revisão de 1986 sobre outros panoramas, trazem à tona outro modelo relacionado à concepção de usuário: o modelo social. Esse modelo considera o comportamento e prática informacional do usuário de informação em contextos intersubjetivos (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 16). Sobre o modelo social, Elizabeth Rolim e Beatriz Cendón apontam que

[...] faz-se necessário considerar também as construções sociais do sujeito, pois sua busca, seleção e valoração da informação tem origem no seu ambiente social, o usuário é ator principal e possui interesses pessoais e conhecimentos prévios. Daí o paradigma social da informação: o sujeito é socialmente constituído, portanto, sua visão, utilização e procura da informação também são socialmente construídas. (ROLIM; CENDÓN, 2013, p. 8).

Adriana Duarte ressalta que “[...] embora todo indivíduo seja considerado usuário de informação, a terminologia ‘usuário’ relaciona-se, tradicionalmente, a um sistema de informação [...]” (DUARTE, 2012, p. 73) e apresenta o conceito mencionado no início da pesquisa: usuário potencial. A autora coloca esse tipo de usuário como “[...] aqueles que necessitam de informação, independentemente de que isso se traduza ou não na consulta a uma fonte de informação, na solicitação de informação a outro indivíduo ou à demanda a um sistema de informação [...]” (DUARTE, 2012, p. 73) e ressalta que, “[...] do ponto de vista de um sistema de informação, usuários potenciais são aqueles para os quais o sistema foi organizado” (DUARTE, 2012, p. 73). Ou seja, geralmente as políticas de ações e serviços oferecidos pelas instituições são desenvolvidos de forma a atender as necessidades e demandas desses usuários em questão, uma vez que são considerados pelas unidades de informação, dentre elas bibliotecas, o perfil ideal de usuário da informação.

Rodrigo Rabello e Oswaldo Francisco de Almeida Junior também mencionam o usuário potencial em seu artigo e o colocam como um “[...] indivíduo com um ou mais atributos, um sujeito alfabetizado em seu e/ou em outro(s) idioma(s), com hábito ou familiarizado com a leitura” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 19). Em outro texto, Rabello (2021a, p. 3) aponta diferenças entre esse tipo de usuário – o potencial

– e o usuário real ou efetivo. Enquanto o termo usuário efetivo se refere aos sujeitos que utilizam os espaços, produtos e serviços disponibilizados pela unidade de informação, os usuários potenciais são sujeitos que podem se tornar usuários efetivos, desde que possuam os atributos considerados relevantes pela sociedade e, conseqüentemente, para a instituição. O autor complementa que, no caso dos usuários reais, “[...] há a utilização do espaço ou de algum produto ou serviço a partir de uma situação de necessidade de informação [...]” (RABELLO, 2021a, p.3) enquanto para os usuários potenciais “[...] o uso pode vir a ocorrer potencialmente, ainda que depende, dentre outros aspectos, de condições prévias dos sujeitos” (RABELLO, 2021a, p. 3).

2.1.1.3 Estudos de usuário, de comportamento e de práticas informacionais

Os estudos de usuários, como apresentado anteriormente, avançaram dos estudos de uso – conhecidos como levantamento bibliográfico, cujo objetivo era identificar as tendências de comportamento dos usuários que utilizassem os serviços oferecidos pela biblioteca. Essa evolução trouxe novas formas de se estudar não somente o comportamento do usuário, mas também métodos para aplicação efetiva das políticas de serviços e ações institucionais criadas para atender aos usuários daquela biblioteca.

Dessa forma, os estudos que antes “[...] se preocupavam identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa [...]” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171) hoje, com os avanços e estudos que demonstram a importância da abordagem qualitativa – ou alternativa, é possível fazer estudos mais sofisticados, focando nas especificidades do comportamento de cada usuário e considerando, também, suas necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas e fisiológicas (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 182).

Com o surgimento da abordagem alternativa, a centralização das pesquisas nos usuários e a busca por compreender melhor seus aspectos cognitivos, novos termos começaram a surgir. De acordo com Flávia Pinto e Carlos Araújo, esse estudo “[...] considerava que, em alguns momentos as pessoas poderiam ter lacuna resultante da falta de informações para a resolução de algum problema como se fosse possível,

de repente, um determinado vazio cognitivo” (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 19). Assim, o termo comportamento informacional começou a aparecer nas pesquisas, visto que, ao considerar as lacunas informacionais, buscava-se compreender quais eram as ações de um indivíduo quando ele as percebia.

O conceito de comportamento informacional, para Pinto e Araújo (2019, p. 20) “[...] abrange a totalidade das relações humanas com fontes e canais de informação, procuras ativas ou recebimento passivo, uso da informação”. No entanto, Reijo Savolainen atribuiu a comportamento informacional o conceito “guarda-chuva”, visto que a ele são associadas diversas abordagens teóricas referidas ao relacionamento entre usuário e informação.

Em certo ponto a abordagem cognitiva se mostrou “[...] insuficiente para compreender os fenômenos de demanda, necessidade, busca, uso e disseminação de informações [...] [então] alguns pesquisadores passaram a considerar os aspectos das relações entre as pessoas em seus respectivos contextos” (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 21). Assim, ao considerar os contextos sociais e ações cotidianas, surge o termo práticas informacionais.

Para Savolainen (2007), também é possível atribuir o conceito guarda-chuva à prática informacional. Embora comportamento informacional esteja associado à abordagem cognitiva e a prática informacional à perspectiva social, ambos os termos são atribuídos às necessidades informacionais, como busca e uso da informação. Um exemplo disso pode ser encontrado no mapeamento desenvolvido por Bastos e Rabello (2018, p. 4), onde os autores mencionam “vida cotidiana”, “busca de informação na vida cotidiana” e até mesmo “comportamento informacional” como variações de “práticas informacionais”.

Apesar disso, Pinto e Araújo (2019, p. 29) entendem as práticas informacionais como “[...] processos que envolvem as necessidades, a busca, o uso, a produção e a disseminação de informações pelos indivíduos em todos os momentos da sua vivência dada em determinadas condições históricas e sociais”. Os autores apresentam exemplos⁷ de ações de busca da informação que podem tornar mais claro o

⁷ Pamela Mckenzie (2003) considerou as ações de busca da informação em qualquer contexto, em ações cotidianas que possibilitam, inclusive, que as pessoas acessem fontes de informação fortuitamente, sem estarem procurando por elas (o que autora chamou de serendipity). A autora elaborou um modelo bidimensional de práticas informacionais ao estudar as maneiras como um grupo

entendimento acerca do que podem ser as práticas informacionais e afirmam que o estudo de Pamela Mckenzie apresenta “[...] uma visão que rompe com a ideia de que a interação das pessoas com a informação deva ser estudada somente num contexto de serviço de informação ou de interação com um sistema [...]” (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 25), visto que a autora considerou ações do cotidiano, como a busca em diversas fontes de informação, a interação entre sujeitos, etc. para o desenvolvimento do estudo. Reforçando o estudo de Mckenzie (2003), tem-se como exemplo Alves, Correia e Salcedo (2017, p. 219), quando pontuam que a importância da abordagem sobre as práticas informacionais se dá ao “[...] considerar o sujeito um ator social que, além de ser um ser ativo na busca e compartilhamento de suas ações, realiza suas ações em meio a uma coletividade e atribui significado a elas”. No entanto, Pinto e Araújo (2019) pontuam também, que, apesar de ser “[...] uma abordagem mais próxima da realidade das pessoas [...] a concepção metodológica ainda se restringe à elaboração de um modelo, uma forma de enquadrar a realidade, que é dinâmica e instável, a uma idealização feita pela pesquisadora [...]” uma vez que, ao ser realizado outro estudo semelhante, foi identificado “[...] uma falha no modelo que não englobou a dimensão do uso da informação, quando o próprio sujeito pesquisado se torna uma fonte de informação” (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 25).

de mulheres grávidas de gêmeos lida com as fontes de informação e com a própria informação durante a gravidez, a partir de seus relatos. Identificaram-se quatro maneiras de busca que podem se realizar em duas etapas: fazendo conexão com a fonte identificada e/ou interagindo com essa fonte. Assim, foram descritas as seguintes práticas informacionais: fazendo conexões por meio da busca ativa de informações como, por exemplo, ligar para o médico para sanar alguma dúvida com relação à gestação. Fazendo conexões através da varredura ativa como, por exemplo, folhear um livro sobre gravidez numa biblioteca ou livraria sabendo identificar uma informação com relação à gravidez de gêmeos. Fazendo conexões por meio de monitoramento não direcionado, que seriam atividades regulares como ler um jornal ou assistir um noticiário diariamente. Fazendo conexões por procuração, quando um amigo ou familiar da mulher grávida resolve comprar um livro que encontrou casualmente e que trata do assunto ou quando ficam atentos a qualquer informação sobre gravidez de gêmeos para repassarem para a gestante. As características específicas das pessoas em determinados contextos também podem interferir nas práticas informacionais. Por exemplo, a barriga visível da gestante pode chamar atenção de outras pessoas cujas falas podem induzir a mulher a buscar informações. (PINTO; ARAÚJO, 2019, p. 24-25)

2.2 Serviços de informação, de referência e práticas informacionais

2.2.1 Serviços de informação

Odilia Rabello coloca a biblioteca como uma instituição social que tem como função social satisfazer as necessidades de conhecimento de um indivíduo, independentemente de ser uma necessidade social – aqui o indivíduo é colocado como um membro da sociedade buscando um conhecimento específico – ou pessoal – uma necessidade informacional biológica, algo particular, que está dentro da cabeça do indivíduo em questão. A autora faz uma relação entre os pensamentos de Kemp (1976) e Shera (1972) acerca das categorias empregadas ao conhecimento social e as funções da biblioteca:

1. Kemp define categorias de acordo com a forma que o conhecimento pode ser utilizado: “[...] 1. Pesquisa; 2. Educação (educação formal); 3. Cultura (educação informal); 4. Recreação” (RABELLO, 1980, p. 16). Nessa definição, enquanto a categoria de pesquisa é considerada uma fonte de informação para novos conhecimentos/pensamentos, as categorias educação, cultura e recreação estão mais voltadas para a disseminação da informação.
2. Para Shera, as funções das bibliotecas na sociedade são “[...] conservação, educação e auto-educação” (RABELLO, 1980, p. 16). De acordo com esse pensamento, o bibliotecário faz a intermediação entre os usuários e o conhecimento e a biblioteca desempenha seu papel por meio do atendimento ao usuário, que a permite, através dessa ação, chegar à sociedade.

Dessa forma, considerando que a biblioteca pública tem o papel e o dever de promover o acesso gratuito e livre⁸ da informação, além de atender às necessidades informacionais da sociedade. Para além disso, uma biblioteca verdadeiramente pública deve mediar não apenas a informação produzida, mas também mediar a

⁸ Existem bibliotecas que oferecem serviços pagos para usuários que não fazem parte do público alvo. Um exemplo disso é a Biblioteca Central Irmão José Otão, que oferece empréstimo de acervo para ex-alunos da PUCRS através do programa PUCRS Alumni, mediante pagamento de uma taxa no valor de R\$ 60,00. Disponível em: <https://biblioteca.pucrs.br/use-a-biblioteca/emprestimo-e-obtencao-de-documentos/de-materiais-da-biblioteca/para-membro-pucrs-alumni/>

cultura de modo a suscitar a palavra e a informação que ainda está por ser proferida (FLUSSER, 1980).

Ao analisar a ideia geral de biblioteca, é possível ainda pensar que “[...] a formação do bibliotecário deve considerar os diferentes aspectos envolvidos e, entre eles, destaca-se uma formação relativa ao usuário e ao conhecimento de suas necessidades em relação à biblioteca” (RABELLO, 1980, p. 17). Como Duarte (2012, p. 73) observa, o bibliotecário “[...] deve conhecer o usuário de sua instituição não apenas através das impressões do contato cotidiano, mas a partir de estudos sistemáticos e cientificamente fundamentados, se quiser realmente oferecer um serviço centrado no usuário”. Rabello (1980) destaca também que uma vez que

[...] se espera que o bibliotecário facilite o contato dos indivíduos com esse conhecimento disponível, espera-se, também, que o profissional encarregado dessa atividade conheça, de um lado, as necessidades dos indivíduos e, de outro, saiba como organizar o conhecimento e torná-lo acessível [sic] nas bibliotecas. (RABELLO, 1980, p. 16).

Além disso, a autora afirma que é necessário considerar a biblioteca não como “[...] um local onde o conhecimento está guardado, armazenado, organizado, preparado para ser utilizado [...]”, mas como uma instituição com espaço livre para que qualquer indivíduo que sinta a necessidade de preencher alguma lacuna informacional possa buscar o conhecimento “[...] que está organizado e preparado, para que sua utilização seja proveitosa [...]” (RABELLO, 1980, p. 17).

Para Helen Rozados, serviço de informação é “[...] todo o processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação” (ROZADOS, 2004, p. 25). Ou seja, é o conjunto de serviços oferecidos pela biblioteca (como empréstimos, pesquisas e todo o atendimento ao público em geral) para o usuário, portanto, é necessário destacar a importância de pesquisas aprofundadas sobre as características da comunidade onde a biblioteca está inserida, pois não há prestação de serviços de informação que realmente sejam eficientes e atendam às necessidades informacionais da comunidade se não houver conhecimento das demandas informacionais do público da biblioteca em questão. Considerando isso, Iara Silva defende que a

[...] implantação de um serviço de informação à comunidade em bibliotecas públicas colabora para a redução das barreiras que separam os grupos quanto ao acesso à informação. É um valioso instrumento para atender eficientemente seus usuários, oferecendo

orientação e assistência necessárias para solucionar problemas da vida diária [...] (SILVA, 2018, p. 73).

Sendo assim, os serviços de informação devem ser desenvolvidos pensando nas necessidades informacionais e demandas do público da biblioteca, para que, quando colocados em ação, venham atender e suprir as necessidades da comunidade onde está inserida.

2.2.2 Serviços de referência e práticas informacionais

Como mencionado anteriormente, o conceito de “práticas informacionais” é compreendido de formas diferentes por diversos autores, o que o faz ser considerado “guarda-chuva” (SAVOLAINEN, 2007), uma vez que o termo compreende diferentes conceitos e abordagens relacionados ao uso da informação.

No texto “Serviços de referência: práticas informacionais do bibliotecário” Gracirlei Lima e Carlos Araújo apresentam um estudo feito com bibliotecários de referência de diferentes bibliotecas, cujo objetivo é identificar os fatores que influenciam na atuação desses profissionais e suas práticas informacionais. Para isso, os autores fizeram uma breve apresentação sobre o serviço e os processos de referência.

Neusa Macedo aponta que o Serviço de Referência divide-se em duas personalidades que apresentam as mudanças sofridas pela área da biblioteconomia ao longo do tempo, desde que surgiu: sentido restrito e sentido amplo – este segundo possui, ainda, duas subdivisões.

Enquanto a primeira aponta como essencial “[...] o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário [...]” (MACEDO, 1990, p. 12) e foca no atendimento ao usuário, a segunda personalidade apresenta em sua primeira subdivisão a “[...] interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários [...]” (MACEDO, 1990, p. 12), ou seja, a interação biblioteca/usuário – gerando, assim, o processo de referência. Além disso, Macedo (1990) apresenta a segunda subdivisão do conceito com sentido amplo, nomeada Serviço de Referência e Informação, onde tem-se

[...] um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SR/Info. representa a Biblioteca funcionando na sua plenitude para o público. (MACEDO, 1990, p. 12).

Dito isso, Oswaldo Almeida Junior acrescenta que através da mediação entre a informação e o usuário, a biblioteca deixa de ser um espaço que armazena documentos e passa a ser um acervo informacional. O autor coloca a afirmação de Macedo (1990) em outras palavras quando aponta que

[...] o documento não é em si uma informação, mas pode sustentar várias, inúmeras informações, dependentes da pessoa que fará uso do documento. [...] Dependendo de um documento para se comunicar, a informação não pode ser entendida como passível de ser armazenada. O que se armazena, o que se aglutina, o que se reúne na biblioteca são documentos. Para que esses documentos possam se converter em informação é necessário uma mediação, passível de se realizar, não só através de instrumentos e dos próprios documentos, como também, e principalmente, pela atuação do Serviço de Referência e Informação. (ALMEIDA JUNIOR, 2013, p. 58).

Macedo (1990, p.13) apresenta 5 linhas de atuação dos SR nas bibliotecas: 1. O serviço de referência já mencionado; 2. A educação do usuário; 3. Alerta e disseminação da informação; 4. Comunicação visual/divulgação da biblioteca; e 5. Administração/supervisão do setor de referência. Como apontado por Lima e Araújo (2020), todas as linhas mencionadas estão focadas no atendimento ao usuário e métodos que buscam melhorias do mesmo.

Os autores mencionam 3 processos de referência, advindos da interação biblioteca/usuário mencionada anteriormente: tradicional, virtual e educativo. O primeiro “[...] inicia-se quando o usuário procura o auxílio do bibliotecário de referência e lhe apresenta um problema informacional [...]”, o segundo é marcado pela “[...] interação *on-line* do usuário com o bibliotecário [...] onde se faz o uso de recursos tecnológicos como chats, teleconferências e outros [como *e-mail*, por exemplo] [...]” e o terceiro “[...] caracteriza-se pela orientação e pela capacitação de um ou mais usuários para o acesso e para o uso de fontes de informação sobre determinada área ou tema de interesse” (LIMA; ARAÚJO, 2020, p. 5-7).

Quanto ao estudo, os autores observaram que no dia a dia das bibliotecárias participantes as matérias cursadas na graduação – voltadas para o SR – aparentemente não exercem muita influência. De acordo com os relatos, elas se guiam mais pela vivência diária, visto que é nesse momento que elas têm mais contato com os usuários e acabam conhecendo melhor suas necessidades. Sendo assim, sua atuação pode variar de acordo com o tipo de biblioteca que atua, visto que seu público será diferente. Lima e Araújo (2020, p. 16) observam a questão da interação com os usuários quando afirmam que “[...] elas os conhecem, pois coletam informações nas conversas presenciais, pelo e-mail e pelas redes sociais. Essas comunicações são consideradas, pelas participantes, o suficiente para planejar as ações da biblioteca”.

Em relação às atividades do cotidiano das participantes, os autores mencionam a busca, uso e compartilhamento de informações – entre elas mesmas e outros profissionais da área de biblioteconomia, pedagogia, magistério, arquivologia, etc –, através de diferentes fontes, como redes sociais – *facebook*, *whatsapp* – e *e-mail*, e afirmam que “[...] cada ação é influenciada pelo contexto, sendo esta uma característica básica do conceito de práticas informacionais” (LIMA; ARAÚJO, 2020, p. 13).

2.3 Desigualdade e invisibilidade social: ralé estrutural

2.3.1 Ralé estrutural, desigualdade e invisibilidade social

No livro *A ralé brasileira: quem é e como vive*, Jessé Souza traz apontamentos sobre a desigualdade e a invisibilidade social, além de questões como a violência simbólica, um tipo de violência que não ocorre fisicamente, mas causa prejuízos morais e psicológicos. Nesse texto, o foco está voltado para uma classe social que se vê sendo silenciada e invisibilizada.

É denominada como “ralé estrutural” uma classe de indivíduos que prescinde não apenas de “[...] capital cultural nem econômico em qualquer medida significativa, mas [também está] desprovida, esse é o aspecto fundamental, das condições sociais, morais e culturais” (SOUZA, 2011. p. 21).

Souza (2011) explica que o termo “ralé” utilizado não tem como objetivo ofender essa classe que já sofre tanto, mas chamar atenção, de forma provocativa, para o

abandono social e político que esse grupo sofre, naturalizado pela sociedade. Essa classe não pode ao menos ser considerada “lumpemproletariado”, visto que não possui sequer a “[...] qualificação incorporada para ingressar no mercado de trabalho qualificado” (SOUZA, 2011, p. 274).

O autor critica a visão economicista segundo a qual Bourdieu denomina como uma perspectiva que reduz os aspectos sociais a econômicos, e o discurso da meritocracia que mascara a violência simbólica difundida por economistas liberais. Esse discurso defende que independente de classe social, todo indivíduo tem a capacidade de conquistar cargos elevados, por exemplo, sem precisar de qualquer ajuda externa (do Estado, da família, das redes de amigos etc.). Dessa forma, são privilegiadas as qualidades do sujeito, desconsiderando qualquer outro fator que possa influenciar em suas conquistas, como relações pessoais, incluindo sua origem.

A crença na meritocracia

[...] induz a pensar que mesmo o indivíduo à margem da sociedade dispõe equitativamente das condições e capacidades daqueles que pertencem, por exemplo, à classe média. É aí que entra em cena a crença no papel pontual do Estado de homogeneizar e garantir oportunidades. (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 8).

Dito isso, é importante observar que o mercado e o Estado tentam legitimar esse discurso através de argumentações – como, no caso do mercado – de que uma remuneração “justa” ocorre em virtude do esforço e do desempenho individual. Por sua vez, o Estado garante que oferece oportunidades iguais e justas ao fazer concursos públicos sem distinção entre as classes.

O capital econômico é passado de geração a geração. Além disso, outras características são herdadas pelas gerações: estilo de vida ou a forma adequada de se comportar diante de eventos ou reuniões sociais. O capital cultural se torna importante, visto que existe a classificação dos “tipos de cultura”, criando uma divisão do que é considerado como “bom gosto” e o que não é para diferentes questões como arte, comidas e bebidas, por exemplo. No entanto, o que distingue a classe alta da classe média são os recursos econômicos acumulados pela primeira mencionada, ainda que a classe alta também conte com capital cultural e social. Entretanto, faz-se relevante enfatizar que, para Souza (2011), a classe média se distingue, sobretudo, pelo capital cultural.

O capital cultural, sob a forma de conhecimento técnico e escolar, é fundamental para a reprodução tanto do mercado quanto do Estado modernos. É essa circunstância que torna as ‘classes médias’, que se constituem histórica e precisamente pela apropriação diferencial do capital cultural, em uma das classes dominantes desse tipo de sociedade. A classe alta se caracteriza pela apropriação, em grande parte pela herança de sangue, de capital econômico, ainda que alguma porção de capital cultural esteja sempre presente. (SOUZA, 2011, p. 21).

Existem aqui aspectos valorizados e considerados como pré-requisitos para a inclusão na sociedade. Enquanto algumas classes apropriam-se de valores que as diferenciam e colocam em um outro “patamar”, existe uma classe social invisível e estigmatizada. Na visão das classes “superiores”, esse grupo sequer é considerado uma classe social, sendo visto como um conjunto de sujeitos preguiçosos ou perigosos. E, quando não é invisibilizada ou apreendida com preconceito, a ralé estrutural é concebida como um corpo ou energia muscular, muitas vezes recebendo pagamentos insignificantes e que não suprem suas necessidades básicas, seja como indivíduo ou para a manutenção da família, sendo

[...] explorada pelas classes média e alta: como ‘corpo’ vendido a baixo preço, seja no trabalho das empregadas domésticas, seja como dispêndio de energia muscular no trabalho masculino desqualificado, seja ainda na realização literal da metáfora do ‘corpo’ à venda, como na prostituição. (SOUZA, 2011, p. 24).

Para Rabello e Almeida Junior (2020, p. 10) “[...] os privilégios de classe se reproduzem na proporção do aprofundamento da desigualdade social”. Há aqui uma classe que comporta grande parte da sociedade e que, quando colocada em uma pirâmide, está localizada na base. Trata-se de uma população “[...] à margem da ‘sociedade’ [...] ‘invisível’ aos olhos das camadas superiores” (RABELLO, 2021a, p. 5).

Como apresentado nesse tópico, as pessoas que fazem parte da classe social “ralé estrutural” possuem limitações quanto às oportunidades de trabalho. Para essas pessoas, muitas vezes, as opções são escassas. Nos próximos três subtópicos serão abordadas as possibilidades de sustento que as mulheres e os homens da ralé possuem, além de questões associadas às pessoas que vivem em situação de rua.

2.3.1.1 As mulheres da ralé

Maria Carneiro e Emerson Rocha apresentam em “Do fundo do buraco: o drama na ascensão social de empregadas domésticas”, capítulo 7 do livro *A ralé brasileira: quem é e como vive* de Jessé Souza, uma das principais funções que uma mulher da ralé pode cumprir para obter renda: as empregadas domésticas.

Em seu texto, Carneiro e Rocha (2011) apresentam duas alternativas de sustento para as mulheres: o casamento, em busca de proteção, ou a troca do trabalho doméstico por moradia e alimentação em casas de famílias que às vezes possuem um pouco mais de condições e possam acabar acolhendo-as. Os autores trazem a história de Leninha, uma mulher que desde criança se viu no trabalho pesado, casou-se aos 13 anos e, em certo momento, foi acolhida por uma família de classe média, onde aprendeu que existem alguns valores que são considerados bons pela sociedade.

Enquanto “agregada” – como colocam os autores se referindo às jovens que passam a morar nas casas de seus patrões oferecendo serviços domésticos – Leninha pôde perceber a diferença entre ela e as filhas da patroa. Por situações como a necessidade não tão urgente de uma consulta com um dentista, quando pensada “e se fosse a filha?” fica claro que “[...] apesar de comer à mesa com os talheres, [Leninha] percebe que sua posição não é tanto a de quem está sentada à mesa com a família, mas a de quem está sentada junto à mesa, pronta para atender às ordens de serviço” (CARNEIRO; ROCHA, 2011, p. 135).

No momento em que passa a perceber essas diferenças, os autores trazem a questão dos valores mencionados anteriormente, quando falam que analfabeta aos 16 anos, Leninha pôde perceber as diferenças quando “[...] do ‘fundo do buraco’, onde não ter leitura é um fator indiferente para quem tem que queimar forno de carvão para sobreviver, nesse novo mundo, os rapazes burgueses só respeitam as moças de família que têm estudo, são educadas e têm bom gosto” (CARNEIRO; ROCHA, 2011, p. 135). Não possuindo tais valores, a mulher não poderia sonhar ou esperar que, por exemplo, os rapazes a tratassem da mesma forma que via suas “irmãs”, filhas da patroa, serem tratadas. Entende, então, que apesar de estar ali, em meio a pessoas de classe superior à sua de origem, não possuir certos atributos a coloca quase que

na mesma posição de anteriormente. Apesar de essa questão ter um certo peso, os autores afirmam também que

[...] a sua condição de agregada não lhe permitiria essa realização. Nesse sentido, a consequência mais funesta de sua condição está no fato, também implícito na noção de agregada, de que a sobreposição dos papéis de serviçal e membro posição da família fazem com que não haja para Leninha espaço para uma vida própria. Não havendo diferenciação entre o que era o tempo de trabalho e o que era o tempo para si, fica indefinido o tempo de sua vida que deve doar para essa família. Tal indefinição do tempo é, por sua vez, uma consequência do caráter também indefinido da relação do agregado com a família: entre meio-irmã e meio serviçal, a posição de Leninha era indefinida quanto à possibilidade de satisfação de suas necessidades e desejos; de acordo com as circunstâncias, nada lhe era de fato garantido. (CARNEIRO; ROCHA, 2011, p. 136).

Carneiro e Rocha (2011, p. 136) reiteram que o reconhecimento dessa não realização gera uma dor causada pelo “[...] abafamento de desejos e necessidades [e] faz crescer os sentimentos de humilhação e revolta [...]”, o que faz com que essas meninas procurem outras formas de sustento, ou seja, se rebelam e deixam a família. Essa outra forma surge com um segundo casamento. Leninha apresenta o marido como um “gigolô explorador”, uma vez que o sustenta. A mulher conta um pouco sobre a relação violenta e desconfiada que mantém com o marido, com ameaças e agressões físicas, vez ou outra. Quando os autores mencionam essa parte da entrevista, levantam o questionamento sobre o que mantém a mulher nesse relacionamento e eles mesmos respondem, no seguinte trecho

[...] Fato é que, como nos disse um informante, ‘mulher sozinha na favela vira toco de cachorro mijar’. Mais que tudo, a imagem que esse dito popular evoca diz respeito ao contexto de vulnerabilidade extrema das mulheres da ralé perante o abuso sexual e físico; à maneira de um toco, impotente, à mercê de qualquer cachorro. Nesse contexto, o maior risco está nas redondezas e, antes mesmo, dentro de casa, ainda na infância, quando as relações são muito próximas e é maior a dependência. Nas frações mais miseráveis da ralé, o abuso sexual é uma prática naturalizada. (CARNEIRO; ROCHA, 2011, p. 129).

Todas as dificuldades passadas por essa mulher a fizeram se considerar uma mulher forte, com garra, que apesar de não ser alfabetizada, conseguiu se virar e tem uma vida consideravelmente boa, de acordo com o que ela apresenta. Tem conquistas que para ela são muito importantes, como poder fazer a festa de 15 anos da filha, com tudo que podia oferecer e bem chique, de acordo com sua fala, ou poder comprar à prestação várias coisas para dentro de casa.

No entanto, apesar de seus esforços, os autores apontam questões relacionadas ao comportamento da entrevistada, quando dizem que mesmo que ela tenha “[...] passado por todas as experiências de aprendizado e de abertura de horizontes que retratamos aqui, não deixou de levar inscrito em seu corpo o seu legado de classe” (CARNEIRO; ROCHA, 2011, p. 140). Afirmam que tudo o que a faz ser ela – uma mulher da ralé – uma pessoa analfabeta, de comportamento grosseiro, que não sabe diferenciar o esteticamente “bom” e não possui uma relação amorosa saudável em que ambos se apoiam e cuidam, faz com que poder consumir e adquirir bens seja o “[...] meio pelo qual é possível gerar para os outros e para si mesma a aparência da vida que ela está fadada a não viver [...]” e completam afirmando que seu drama “[...] há muito tempo não é o de ‘pôr o que comer em casa’, mas o de tentar com todas as forças imitar o ‘truque’ das classes médias. É o drama de quem quer ser reconhecida como ‘gente’” (CARNEIRO; ROCHA, 2011, p. 141).

2.3.1.2 Os homens da ralé

Fabrizio Maciel e André Grillo trazem, no capítulo 11 do livro de Jessé, o texto “O trabalho que (in)dignifica o homem” que apresenta os homens da ralé, por meio de histórias de homens que, para se orgulhar por trabalharem de forma honesta – e digna –, se sujeitam à trabalhos que podem ser humilhantes e nem um pouco dignos. Enquanto para as mulheres o trabalho digno é ser empregada doméstica, recebendo pouco e trabalhando muito, as vezes não tendo tempo para suas vidas pessoais e famílias, para os homens o trabalho digno pode ser limpador de carro ou catador de lixo, ficando sujeito a situações humilhantes ao ponto em que seu próprio valor como pessoa é colocado em questão. Exemplo de tamanha desvalorização pode ser citada no momento em que os autores afirmam que

[...] uma prova simples disso sai da boca do próprio Alberto, quando conta o quanto fica contente com os clientes que fazem questão de cumprimentá-lo com um aperto de mão. É assim que um gesto simples de respeito entre pessoas iguais se transforma em um ato de generosidade por parte dos vencedores bem-intencionados diante dos derrotados. Sua falta de valor também é evidente quando ele relaciona uma concepção de desprezo com a desvalorização monetária de seu trabalho. O que está sendo dito é o seguinte: quando os clientes querem pagar uma quantia ínfima pelo serviço prestado, eles estão

simbolicamente dizendo que aquilo é o quanto aqueles trabalhadores realmente valem. (MACIEL; GRILLO; 2011, p. 258-259).

Para essas pessoas, o que não pode ou deve ser feito é recorrer às “profissões” malvistas ou consideradas delinquentes, como é o caso da prostituição para as mulheres e o tráfico para os homens. Como os autores colocam, “[...] a dignidade significa simplesmente escapar da delinquência. A conduta tranquila precisa estar sempre associada à condição de trabalhador honesto e digno, pois é o melhor antídoto à conduta violenta e agressiva da bandidagem” (MACIEL; GRILLO; 2011, p. 248).

No entanto, ao considerar as diversas situações que tanto Leninha quanto Alberto contam em suas entrevistas, é possível afirmar que a dignidade não existe para essas pessoas. Nota-se o quanto a questão social pode afetar o desenvolvimento do ser humano, muitas vezes não visto como um ser humano. Em uma família cuja preocupação maior é sobreviver, aparentemente não se tem espaço para que os valores considerados bons pela sociedade sejam construídos e passados de pais para filhos.

2.3.1.3 As pessoas em situação de rua

Aline Sicari e Andrea Zanella pontuam, na pesquisa⁹ *Pessoas em situação de rua no Brasil: revisão sistemática*, várias questões sobre a diversidade das pessoas, motivações e razões para estarem nas ruas, como são vistas pela sociedade – utilizando os estudos de diversos autores acerca do tema pessoas em situação de rua. Dentre os grupos mencionados no tópico as singularidades e diversidades das pessoas em situação de rua, estão os idosos, mulheres, crianças e jovens e usuários de álcool e drogas. As autoras também apontam características como a religiosidade, a companhia de animais de estimação, categorias de trabalho e a questão da ressocialização.

Grupo ou característica	Autores citados por Sicari e Zanella (2018)	Apontamentos de Sicari e Zanella (2018)
--------------------------------	--	--

⁹ A pesquisa é uma revisão bibliográfica sobre o tema pessoas em situação de rua que delimitou a busca de artigos e produções científicas entre o período de 2006 a 2016 (SICARI; ZANELLA, 2018, p. 664).

Idosos	Bueno (2013), Saldanha (2014)	Os estudos analisados apontam o “[...] uso recorrente de álcool, ausência de renda financeira [...] dificuldades de inserção no mercado de trabalho” (p. 666).
Mulheres	Rosa e Brêtas (2015)	Nos estudos observados, estão como fatores predominantes para estarem nas ruas “[...] violência doméstica, dificuldade financeira e o rompimento com vínculos sociais” (p. 666).
Crianças e jovens	Moura, Silva e Noto (2009), Matias (2013)	As pesquisas apontam a fragilidade dos vínculos familiares é, como a razão mais evidente para estarem nas ruas. Foi identificada a “[...] manifestação do sentimento de ambivalência e polarização dessa população em relação à rua [...]”, que inicialmente se tem a sensação de liberdade, até o momento que surgem as dificuldades, mostrando o quão privativo pode ser a vida nas ruas. (p. 666).
Usuários de álcool e outras drogas	Alles (2010), Morera (2013), Campos (2012)	Os estudos evidenciaram que o uso de do crack está fortemente associado à situação de rua, “[...] condição social atrelada a fatores como: ausência de regras e normas sociais; núcleo familiar violento em que já pouco afeto e diálogo; baixa renda e desemprego [...]” e que o álcool “[...] exerce um duplo papel na vida das pessoas em situação de rua: ora tem a função de ser confortante e consolador, ora é o motivo e a causa da condição de rua” (p. 666).
Relação com a religiosidade	Galvani (2015)	O estudo afirma que existe uma certa resistência, visto que algumas das pessoas em situação de rua entendem a obrigação de rezar como uma forma de se humilhar para receber a doação.
Trabalho	Alles (2010), Lacerda (2012), Büll (2010)	Essa questão, nas pesquisas analisadas, se relaciona com as possibilidades de trabalho e como ele é conceituado por essas pessoas. É comum “[...] o trabalho de vigias de carros, catadores de material reciclável e a mendicância como fonte de recursos [...]”, e, para essas pessoas, é considerado “[...] sinônimo de honestidade e pertença social, não sendo exercido com o objetivo de acúmulo de dinheiro ou bens, mas direcionado à sobrevivência nas ruas” (p. 667).
Egressos do sistema prisional	Karam (2015)	Nesses estudos, notou-se a “[...] ineficácia da metodologia de ressocialização dos presídios brasileiros, a qual serve para embrutecer o sentenciado, enfraquecer os laços sociais e familiares, além de não oferecer condições objetivas de uma vida fora das prisões” (p. 667).
Pessoas com animais de estimação	Cunha (2015)	As investigações sobre esse grupo apontaram que a relação entre eles é de “[...] companheirismo e proteção, pois os animais auxiliam na vigilância e nos riscos de estar em situação de rua” (p. 667).

Quadro 4 – Síntese de revisão sistemática abordando as singularidades e as diversidades das pessoas em situação de rua no Brasil.

Fonte: Elaborado pela autora em adaptação das informações obtidas em Sicari e Zanella, 2018.

Fica evidente, através do levantamento realizado pelas autoras, as fragilidades de cada grupo, seja o uso de álcool e drogas, a dificuldade de se estabelecer em um

emprego, a fragilidade de vínculos ou a violência que se mostra presente no dia-a-dia dessas pessoas, tanto em relatos de violência doméstica quanto em relatos de violência nas próprias ruas ou até mesmo policial¹⁰.

Algumas dessas fragilidades podem ser observadas¹¹ no tópico que aborda as razões e motivos para que as pessoas vivam nas ruas, como o “[...] uso abusivo de álcool e outras drogas, o rompimento de vínculos e os conflitos familiares, o desemprego e o prazer da liberdade que é vivenciado na rua” (SICARI; ZANELLA, 2018, p. 667). Além disso, notou-se, a partir dos autores Argiles (2012), Costa e Richetti (2011), Souza, Silva e Caricari (2007) e Saldanha (2014) que

[...] o fenômeno de pessoas em situação de rua vem aumentando devido à precarização das relações de trabalho, o desemprego e as transformações econômicas [...] ao processo de globalização, em que a exclusão social se intensifica [...] devido a ameaças de milícias ou traficantes que as obrigaram a sair de suas casas [...] migração de uma cidade para outra em busca de oportunidades e, na ausência dessas, acabam permanecendo na nova localização. (SICARI; ZANELLA, 2018, p. 667-668).

As autoras apontam a partir das observações nos estudos analisados¹² questões como sofrimento, visto que essas pessoas passam por dificuldades como fome e frio, além de sofrer preconceito, uma vez que “[...] a sociedade ainda atribui um caráter depreciativo às pessoas em situação de rua, ocasionando práticas discriminatórias e opressoras [...] [que resulta em] sentimentos de autorejeição e baixa autoestima” (SICARI; ZANELLA, 2018, p. 668-669). Antes o indivíduo em situação de rua era visto como alguém em sofrimento devido à essa condição, porém, esse pensamento foi substituído pela “[...] concepção de que esta pessoa oferece algum tipo de risco e ameaça” (SICARI; ZANELLA, 2018, p. 669). Essa imagem é fortalecida pela mídia visto que ela exerce uma grande influência e reproduz “[...] o estereótipo

¹⁰ A questão da violência policial é rapidamente mencionada pelas autoras, quando abordam a questão da dificuldade da pessoa em situação de rua se relacionar com outras, visto que existe o preconceito, desrespeito e a violência policial. Essas questões, segundo Sicari e Zanella (2018, p. 668) foram apontadas pelos autores Alles (2010); Al Alam (2014); Aguiar (2014); e Abreu (2013).

¹¹ Segundo Abreu (2013); Aguiar (2014); Alcantara, Abreu e Farias (2015); Campos (2012); Costa, Mesquita e Campos (2015); Esquinca (2013); Saldanha (2014).

¹² Produções de Alles (2010); Moura Junior (2012); Costa (2007); Lacerda (2012); Sambu (2014); Abib (2014); Costa (2009); e Almeida Junior (2014).

dessas pessoas, sempre relacionando-as à criminalidade, loucura e pobreza, semeando o medo e a insegurança social” (SICARI; ZANELLA, 2018, p. 669).

2.3.2 Sujeito informacional, não-público, desigualdade e invisibilidade social em bibliotecas

Para apresentar o conceito de “sujeito informacional”, Miguel Ángel Rendón-Rojas e Alejandro García-Cervantes, em “El sujeto informacional en el contexto contemporáneo: un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional”, afirmam que o surgimento do termo – que possui característica opositora ao conceito de “usuário de informação” – ocorreu a partir do momento em que a perspectiva de estrutura social e aspectos culturais passaram a ser considerados nos estudos de usuários.

Os autores observam que os sujeitos se articulam social, política e culturalmente – devido às desigualdades sociais que crescem cada vez mais – para que sejam vistos e considerados sujeitos, na intenção de reduzir esses abismos sociais (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA-CERVANTES, 2012, p. 36). “É nesse contexto que surge o sujeito informacional, [o qual] [...] se questiona para exigir, construir e articular novas estruturas socioinformativas para atuar nessa conjuntura social.” (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA-CERVANTES, 2012, p. 36-37, tradução nossa).¹³

Dito isso, Rendón-Rojas e García-Cervantes (2012) apresentam a Epistemología de la Identidad Comunitaria-Informacional (EIC-I) como uma ferramenta para a identificação das necessidades informacionais dos sujeitos de uma comunidade específica, cujo objetivo é conhecer

[...] os problemas políticos e os espaços de poder onde práticas intersubjetivas, valores, atitudes, referências compartilhadas, construções sociais, constituição de identidades, relações de poder são realizadas nas necessidades de informação reais e concretas dos sujeitos informacionais no cotidiano do ethos cultural. (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA CERVANTES, 2012, p. 33).¹⁴

¹³ “[...] *Es en este contexto donde se da la emergencia del sujeto informacional, en un escenario que condiciona, pero simultáneamente donde el sujeto interpela para demandar, construir y articular nuevas estructuras socioinformativas para actuar en esa coyuntura social [...]*” (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA-CERVANTES, 2012, p. 36-37).

¹⁴ “[...] *las problemáticas políticas y espacios de poder donde se llevan a cabo prácticas intersubjetivas, valores, actitudes, referencias compartidas, construcciones sociales, constitución de identidades, relaciones de poder en las necesidades de información reales y concretas de los sujetos*

Em outras palavras, os autores buscam com a EIC-I conhecer as reais necessidades dos sujeitos informacionais através de sua vivência, o que inclui valores, atitudes, construções sociais e identitárias, considerando, também, suas práticas políticas, visto que a cultura e a política estão associadas.

Em “Uma biblioteca verdadeiramente pública”, Victor Flusser apresenta uma comparação entre a relação do homem com a cultura em diferentes períodos históricos, de forma a mostrar como o espírito individualista burguês trouxe mudanças e, com elas, uma noção de público em potencial. Dessa forma, o que antes era criado para o povo e pertencia ao povo se tornou um bem econômico e passou a ser voltado para um público específico. Tais mudanças provocaram um distanciamento entre certos grupos sociais e a cultura, até chegar em um ponto em que se denominam dois grupos diferentes: o público efetivo ou potencial e o não-público. Para esse público deixado de lado, não existe um diálogo com a cultura, visto que “[...] por um lado o não-público não ‘compreende’ (não faz sentido para ele) a ‘palavra’ da cultura, e por outro, ele não tem possibilidades de formular a sua ‘cultura-palavra’ (que faria sentido para ele)” (FLUSSER, 1980, p. 133).

Rabello e Almeida Junior (2020) correlacionaram dois termos: o “não-público” (FLUSSER, 1980) e a “ralé estrutural” (SOUZA, 2011), um sendo parte do outro, visto que, para eles, uma parte significativa do não-público é composta pela ralé estrutural. Em suas palavras, “[...] os indivíduos da ralé estrutural formam o montante do não-público das unidades de informação” (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020, p. 20).

Considerando esse grupo é possível pontuar questões que envolvem invisibilidade e desigualdade social, uma vez que esse tipo de usuário tende a encontrar diversas barreiras na busca pela informação. Rabello (2021a, p. 5) aponta como possíveis motivos para a não utilização de unidades de informação e seus serviços, os preconceitos sofridos e a inadequação institucional.

Mas, além disso, é necessário considerar que por fazer parte da ralé, esse grupo, fora da contextualização biblioteconômica, encara “[...] o abandono social e político, ‘consentido por toda a sociedade’ [...]” (SOUZA, 2011, p. 21) e sobrevive de migalhas oferecidas pelas classes privilegiadas, em atividades domésticas ou que

informacionales en la vida cotidiana del ethos cultural [...]” (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA CERVANTES, 2012, p. 33)

necessitam de força física. Sendo assim, levanta-se o questionamento: uma parcela considerável desse grupo tem condições de escolher entre acumular capital cultural e buscar formação acadêmica e acesso à informação ou essa opção é descartada, considerando todas as outras questões, como, por exemplo, a desigualdade que os força a buscar, desde cedo, formas para conseguir se manter – ou manter uma família? Como Rabello (2021a) mesmo afirma

[...] o termo não-público foi utilizado por Flusser (1980) no sentido de colocar como foco a impossibilidade de a maioria da população usufruir, em parte ou totalmente, bens artísticos e culturais. Independe, por assim dizer, do desejo de fazê-lo ante o espaço ou os recursos e serviços oferecidos. (RABELLO, 2021a, p. 11).

Enquanto de um lado é quase inexistente a chance de decidir entre uma opção ou outra, do outro lado, os indivíduos pertencentes às classes média e alta – e considerados os usuários potenciais – contam com atributos que os concede privilégios de classe e

[...] gozam de hábitos, capacidades e competências incorporadas no bojo da família, das relações sociais, das possibilidades de educação, formação e acesso à informação e ao conhecimento, além de condições materiais que também permitem, em maior ou menor medida, a manutenção ou ampliação de privilégios. (RABELLO, 2021a, p. 9).

Entre os privilégios concedidos a eles, estão “[...] o tempo livre necessário para a manutenção de seus [outros] privilégios” (RABELLO, 2021a, p. 10), visto que ao invés de gastarem muito tempo com atividades domésticas, serviços de construção ou até mesmo em empregos que exigem longas cargas horárias, podem se dedicar às atividades que concedem mais privilégios.

Através do conceito de não-público, Flusser (1980) permite a compreensão de que, para esse grupo em questão, é impossível desfrutar de boa parte dos bens culturais. Para Rabello e Almeida Junior (2020, p. 13), “[...] nas bibliotecas, o conceito de não-usuário segue a mesma ideia, ou seja, o sujeito não pode fazer uso dos materiais existentes no acervo delas, uma vez que não possui os meios necessários para isso”. Sendo assim, no contexto biblioteconômico, reforça-se a ideia de que o não-público existe e parte da sua invisibilidade pode ser atribuída às ações das bibliotecas, uma vez que o grupo é visto como sujeitos que, em muitos casos, não possuem atributos básicos para utilizarem os materiais dispostos pela biblioteca.

Além das comparações feitas por Flusser – trazidas aqui no primeiro parágrafo –, o autor expõe, no mesmo texto, uma ideia de biblioteca democrática construída através de ações culturais que visam reduzir a marginalização, desigualdade e invisibilidade social do não-público. Ele afirma que “[...] se no nosso sistema cultural o público potencial pode vir a ser público efetivo, o não-público não o será jamais” (p. 132) e defende que uma biblioteca pública necessita de ações culturais que rompam com o isolamento social do não-público para que ela seja verdadeiramente pública.

Dito isso, “[...] a ação cultural é antes de mais nada uma pesquisa ativa junto às populações enfocadas [...]” (FLUSSER, 1980, p. 134), ou seja, a biblioteca deve estar em contato com o não-público, conhecer o contexto em que o mesmo está inserido através da sua visão de mundo. Essa pesquisa ou ação tem como objetivo a criação de uma linguagem em comum para que ambos os lados consigam se comunicar sendo compreendidos de forma a superar o distanciamento existente entre o não-público e a cultura.

Ao final do capítulo, Flusser (1980, p. 136-137) faz uma comparação entre a biblioteca pública tradicional e a sua ideia de biblioteca ação-cultural – a biblioteca verdadeiramente pública – que permite um maior entendimento sobre a importância das ações culturais voltadas para o grupo considerado não-público:

1. A biblioteca tradicional é um ambiente de informação cuja função é oferecer essa informação a um grupo de pessoas; a biblioteca-ação cultural também é um ambiente de informação, mas, ao contrário da tradicional, não apenas oferece a informação como, em conjunto com a população, trata da informação com um olhar mais crítico.
2. A biblioteca tradicional passa a informação através de livros já escritos, enquanto a biblioteca-ação cultural abre o espaço para que estes sejam escritos pelo não-público, dando voz a esse grupo.
3. A biblioteca tradicional tem seu funcionamento voltado para a comunidade uma vez que é inserida dentro de seu espaço, e está sujeita à rejeição; a biblioteca ação-cultural não é inserida: ela é criada dentro daquele espaço específico e faz parte dele.
4. O bibliotecário da biblioteca tradicional está à disposição do grupo frequentador do espaço, de forma a auxiliar e atender às suas

necessidades; na biblioteca ação-cultural, o bibliotecário não só está à disposição do seu público, mas faz parte da comunidade onde a biblioteca está inserida.

2.3.3 Outras barreiras para o público e para o não-público

Embora seja necessário levantar a questão das barreiras encontradas pelo próprio não-público na busca pela informação, é importante refletir sobre o papel das unidades de informação, que por conta própria pode

[...] gerar o não público [...] afastando pessoas analfabetas, ao só disponibilizar o texto escrito, ou ao somente oferecer manifestações culturais aceitas ou acessíveis pelas classes privilegiadas [...] ao não oferecer acessibilidade às pessoas com deficiência, aos idosos etc. e/ou quando não permite a entrada de pessoas trans em banheiros e/ou o acesso de pessoas com determinados trajés. (RABELLO, 2021a, p. 11-12).

Além das barreiras no processo de comunicação entre comunidade e usuário, como não conhecer as dificuldades do usuário em relação aos usos dos serviços disponibilizados; fatores ambientais, localização física, disponibilidade de equipamentos; serviços e recursos tecnológicos disponíveis; dificuldade na compreensão de idiomas nacionais e estrangeiros, complexidade da informação; custos para fornecer os serviços; dificuldades para identificar, selecionar, acessar, utilizar e recuperar as informações consideradas relevantes (DIAS; PIRES, 2004, p. 15), existem outras barreiras relevantes a serem mencionadas. São elas: culturais, de classes sociais, de acessibilidade e outras barreiras, como minorias sociais.

Como apresentado no subtópico anterior, Flusser (1980) traz questões que envolvem as barreiras culturais mencionadas ao abordar o “não-público” e Souza (2011) apresenta problematizações envolvendo classes sociais, ao abordar as implicações presentes no conceito de “ralé estrutural”. Ambos fundamentam a conceituação de “ralé estrutural como não-público”. (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020). Dessa forma, este subtópico abordará brevemente as questões complementares tocantes a outras barreiras, como é o caso das barreiras acadêmicas, de acessibilidade e daquelas enfrentadas por minorias sociais, num

contexto em que estas podem constituir o não-público sem necessariamente fazer parte da ralé estrutural.

2.3.3.1 Barreiras acadêmicas

Costa (2014), em sua tese, faz um levantamento acerca das denominações das disciplinas de estudos de usuários e suas ementas em diferentes cursos de biblioteconomia. Considerando problematização inicial realizada por Rabello e Almeida Junior (2020), buscou-se contabilizar os principais termos trazidos pelo estudo de Costa (2014). Observa-se que de 14 denominações, o termo “usuário(s)” aparece em 12 disciplinas. Os termos “não-usuário(s)” e “comportamento” não aparecem em nenhuma delas.

Já nas ementas, percebe-se que em apenas 3 delas constam o termo “não-usuário(s)”. Nessas mesmas ementas, termos como “comunidade” e “desenvolvimento social” também aparecem. No entanto, ao observar a tabela com os objetivos gerais e específicos descritos pelos docentes, apenas uma disciplina menciona o termo “não-usuário(s)” e outra coloca como objetivo específico “[...] contextualizar os fatores sócio econômicos, políticos e culturais que interferem no processo de disseminação da informação” (COSTA, 2014, p. 130).

Por fim, entre as 3 disciplinas que colocaram o termo “não-usuário(s)” na ementa, apenas uma aborda o assunto em seu conteúdo programático. O termo também aparece em outros 2 conteúdos, embora não esteja em suas ementas. Uma delas é a disciplina cujo objetivo específico foi mencionado anteriormente.

Analisando a disciplina de “Estudos de usuários” do curso de Biblioteconomia na Universidade de Brasília (UnB), que está entre as disciplinas analisadas por Costa (2014), nota-se que na ementa constam os seguintes assuntos a serem abordados:

1. A informação como processo cultural.
2. O usuário e o não-usuário da informação.
3. Estudo de usuários: evolução histórica, objetivos e metodologias usadas na caracterização de usuários de informação.

Apesar de a ementa apontar o termo “não-usuário”, em seu conteúdo programático o assunto não é encontrado.

2.3.3.2 Barreiras para minorias sociais ou sociológicas

Para analisar as barreiras que as minorias sociais podem encontrar ao buscarem um contato com os espaços das bibliotecas, é necessário compreender o que são as minorias sociais. Dessa forma, Luís Chaves observa que o termo minoria tem dois sentidos e explica que

[...] significa primeiro, mais amplamente, um grupo de pessoas que de algum modo e em algum setor das relações sociais se encontra numa situação de dependência ou desvantagem em relação a um outro grupo, "maioritário", ambos integrando uma sociedade mais ampla. As minorias recebem quase sempre um tratamento discriminatório por parte da maioria. [...]. Segundo, exprime as denominadas "minorias nacionais", grupos raciais ou étnicos que, em situação de minoria, cointegram juntamente com uma maioria um determinado Estado. (CHAVES, 1971, p. 149).

A questão trazida aqui é que, apesar de haver a possibilidade de as minorias não estarem dentro do que é denominado por *ralé* estrutural, os grupos sofrem com a exclusão social e vivem

[...] à margem da sociedade, por questões físicas, sociais, culturais e econômicas e/ou religiosas [...] necessitam de representatividade social e, principalmente, de respeito por parte daquelas que são consideradas [sic] como maioria em nosso país. Estes, por sua vez, são caracterizados, geralmente, pela cor de pele branca, por sua opção heterossexual e por viver em ambiente urbano. A partir desse padrão, segregam-se a população LGBTT, as comunidades indígenas e os negros que, embora representem um número expressivo na sociedade, são considerados 'minorias sociais' (VIEIRA; KARPINSKI, 2019, p. 67).

Righetto, Cunha e Vitorino (2019), citando diferentes autores para embasar sua pesquisa, levantam a questão da diversidade de significados que podem ser atribuídos ao termo trans e ponderam que desde sempre os humanos estão acostumados a categorizar tudo o que existe, como pessoas ou objetos. Afirmam que nossa interpretação de mundo busca uma forma de torná-lo o mais simples possível. Com isso, as individualidades trans – como gênero, nome social, afins – são vistas como “anormais”, o que os faz sofrer preconceitos e violências. Dessa forma, para que o indivíduo trans possa se sentir mais confortável, acolhido e seguro no espaço da biblioteca, é necessário pensar em ações como, por exemplo, banheiros de gênero

neutro e o sigilo ou a não-identificação de gênero em relação a criação de um cadastro.

Por outro lado, como Vieira e Karpinski (2019) mencionam, existem populações indígenas e negras que têm suas histórias marcadas pela desigualdade e discriminação. Andréia Silva e Graziela Lima afirmam que a biblioteca é um dos espaços onde é possível observar a invisibilidade das populações de origens africanas, visto que

[...] a memória dessas populações é excluída pela ausência (ou pouca presença) de materiais bibliográficos que possam fortalecer as contribuições desse grupo étnico para a construção da sociedade brasileira e também a preservação da sua história, memória e cultura. (SILVA; LIMA, 2019, p. 334).

A afirmação mostra a contradição existente entre a teoria e a prática. Mesmo que a biblioteca pública deva “[...] incluir produtos e oferecer serviços que representem todos os tipos de usuários [...]” (SILVA; LIMA, 2019, p. 339), ela pode acabar não oferecendo, por exemplo, um acervo que, através da inclusão de materiais que tragam sua história e cultura, faça com que o usuário em questão se sinta representado e, conseqüentemente, passe a frequentar o ambiente. Lima e colaboradores destacam essa questão em outro trabalho, afirmando que “[...] é necessário contemplar o acervo com materiais que retratem a história, a memória, a cultura e a contribuição africana e afro-brasileira na construção do Brasil e que destaque a representatividade positiva desta população” (LIMA, et al, 2018, p. 97).

2.3.3.3 Barreiras de acessibilidade¹⁵

Embora o grupo de pessoas que apresentem alguma deficiência possa ser incluído nas minorias sociais e, conseqüentemente, abordado no tópico anterior, é necessário abordar esse grupo focando na questão da acessibilidade, visto que existem diferentes contextos em que esse termo possa ser debatido.

¹⁵ Nota explicativa: Embora existam diferentes contextos em que o termo acessibilidade possa ser tratado, como, por exemplo, a acessibilidade digital – que aborda a usabilidade em ambientes digitais –, nesse tópico foi levantada a questão da acessibilidade física e comunicacional.

Cícero Silva e Maria Bernardino, buscando compreender a questão da rotulação sofrida pelas pessoas deficientes, mencionam diferentes modelos¹⁶ de as classificar, simplesmente por estas terem características diferentes da maioria. Os autores afirmam que para que algo diferente exista, é regra a compreensão do igual. Ou seja, existe um formato padrão, em que as pessoas com deficiências não estão incluídas (SILVA; BERNARDINO, 2015, p. 35).

No artigo “Acessibilidade digital: direito fundamental para as pessoas com deficiência”, Flávia Leite e Samantha Meyer-Pflug abordam questões acerca da inclusão de pessoas com deficiência e o direito à informação. As autoras afirmam que as pessoas com deficiência, por não se inserirem na imagem idealizada do corpo humano belo e perfeito, foram, muitas vezes, excluídas da sociedade (LEITE; MEYER-PFLUG, 2016, p. 134). O artigo 2, inciso I da Lei Federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, apresenta a seguinte definição para o termo acessibilidade:

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000).

Para Cícero Silva e Maria Bernardino, “[...] o processo de inclusão se baseia na igualdade entre todos, eliminando as barreiras que dificultam o acesso à informação, independente da pessoa ter ou não uma deficiência” (SILVA; BERNARDINO, 2015, p. 31). Os autores defendem que a biblioteca inclusiva

¹⁶ Silva e Bernardino (2015) mencionaram os estudos de Harris e Enfield (2003), que propõe os modelos apresentados a seguir: “O primeiro modelo é o caricativo, que vê as pessoas como vítimas de sua incapacidade, não escutam, não enxergam, não trabalham. Há um déficit na pessoa que precisa de ajuda, de instituições especiais que a amparem. São diferentes. O segundo modelo é o médico, há uma visão de pessoa com problema físico e, portanto, precisa ser curada impelindo ao papel passivo de paciente. Neste modelo a pessoa sai do padrão de normalidade, aquela que precisa ser mudada, excluindo a sociedade desse processo de mudança. Esse modelo é semelhante ao caricativo, pois as pessoas precisam de serviços especiais como sistema de transporte especial e assistência social. Em função disso, existem os professores de educação especial, ocupações especiais. O terceiro é o modelo social que enxerga a pessoa com deficiência como um resultado da forma como a sociedade está organizada [...] quando não se encontra bem organizada, as pessoas enfrentam discriminação e barreiras de atitude expressa em medo, ignorância e baixa expectativas de vida. [...] O quarto modelo baseado em direitos assemelha-se ao modelo social incidindo no cumprimento dos direitos humanos com oportunidades iguais e à participação no meio social. Por causa da negação dos direitos, pela própria sociedade, como à saúde, à escola entre outros, as políticas públicas buscam a eliminação das barreiras. A sociedade é a causadora da deficiência.” (SILVA; BERNARDINO, 2015, p. 35).

[...] deve partir do princípio que as pessoas com e sem deficiência devem ter uma vida normal e com qualidade. Todos utilizando ao mesmo tempo os serviços e os espaços da biblioteca possibilitando que as pessoas possam desenvolver atividades da vida diária com autonomia. E essa autonomia para ser plena deve ser sem a presença de barreiras arquitetônicas (degraus, buracos), comunicacionais (não saber Libras ao atender um surdo), atitudinais (preconceito), metodológicas (falta de técnicas adequadas), instrumentais (falta de reglete para escrever braille, por exemplo) e programáticas (regulamentos inadequados que impedem o acesso). (SILVA; BERNARDINO, 2015, p. 31).

Alice Ribeiro e João Leite apresentam 4 requisitos¹⁷ para que a biblioteca seja considerada inclusiva e trazem questões que vão além da acessibilidade física, como, por exemplo, a dificuldade e a marginalização sofridas pelos deficientes visuais (RIBEIRO; LEITE, 2011). Portanto, não se trata apenas de questões de mobilidade ou barreiras arquitetônicas, se trata de priorizar “o ambiente físico da biblioteca; a

¹⁷ 1º Cooperação inter-institucional: A cooperação e intercâmbio entre bibliotecas ao nível da partilha de recursos informativos e documentais é um factor decisivo para a prestação de um serviço de qualidade ao leitor deficiente visual.

2º Técnicos informados: Numa “biblioteca inclusiva” os técnicos deverão ter conhecimento pelo menos da existência de tecnologias especiais de digitalização e leitura, bem como do tipo de suportes, habitualmente, usados pelos leitores com deficiência visual para aceder aos documentos. Caso a biblioteca não disponha dos documentos solicitados os técnicos devem estar preparados para canalizar os leitores para as bibliotecas onde eventualmente existam.

3º Equipamentos e serviços: Existência de equipamentos adaptados, e tecnologias específicas para acesso a catálogos em linha e para leitura da documentação material a negro, ao mesmo tempo que deverá estar disponível um serviço de atendimento de pedidos de leitura domiciliária para os utilizadores com mais dificuldade nas deslocações à biblioteca. O tratamento técnico do material em suporte especial deverá, igualmente, seguir os procedimentos adoptados para os outros tipos documentos existentes na biblioteca, devendo-se ter em conta a acessibilidade da pesquisa prevendo-se a existência de versões textuais dos catálogos em linha. O livre acesso poderá ser também uma opção para este tipo de leitores, desde que os documentos em suporte especial em livre acesso possam estar colocados num espaço dentro da biblioteca, devidamente identificado e facilmente localizável e se utilizem sistemas de cotação, simultaneamente a negro e em Braille de forma a facilitar o acesso quer aos utilizadores com deficiência visual quer aos utilizadores normovisuais. O alargamento dos serviços de empréstimo inter-bibliotecas à documentação em suportes especiais é outro factor importante para facilitar uma plena integração ao nível da utilização dos serviços prestados pela biblioteca.

4º Espaços: Como já foi referido anteriormente os espaços onde se movimentam os leitores da biblioteca devem ser partilhados. A opção por áreas especiais de leitura para pessoas deficientes visuais vem, obviamente, agravar a situação de um determinado tipo de marginalização, que pretendemos irradiar dos serviços onde se movimentam estes utilizadores. A partilha de espaços significa também partilha de vivências, de experiências, de interações, de entre-ajuda. E se isto é positivo e saudável para o cidadão comum tanto ou mais o será para o cidadão com deficiência. Ao propor-se um modelo em que, naturalmente se verificará um contacto entre o deficiente visual e o normovisual, está-se a promover uma forma de aprendizagem que fará com que todos aprendam a conviver com a diferença e, esta, ao tornar-se uma experiência “comum” do quotidiano, acabará mesmo por perder a característica de “ser diferente”. (RIBEIRO; LEITE, 2001)

integração bibliotecário-usuário; e a interação usuário-usuário com e sem necessidade especial” (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017, p. 59).

2.3.4 Práticas informacionais como praxiologias receptivas

Como compreendido anteriormente, as práticas informacionais são os procedimentos ou ações – produção, busca, uso, apropriação, etc. – adotadas pelos sujeitos para satisfazer suas necessidades de informação, seja em termos de usuário e/ou ou de sujeitos informacionais (PINTO; ARAUJO, 2019). Será possível observar, através das questões levantadas nesse tópico, que o bibliotecário é responsável pela inclusão ou invisibilização de certos grupos e suas práticas a partir do momento em que decide qual postura e metodologia assumirá dentro do ambiente da biblioteca, podendo, assim, torná-lo um espaço acolhedor ou não.

Dito isso, serão apontadas possíveis barreiras que podem ser encontradas nos estudos das práticas informacionais, além de apresentar estudos como forma de propor que as praxiologias receptivas (RABELLO, 2021a; 2021b) sejam adotadas não somente pela Biblioteca Mário de Andrade, mas também por outras instituições.

2.3.4.1 Praxiologias receptivas

A abordagem dos termos não-público e não-usuário tem como objetivo apontar para questões de desigualdade e de invisibilidade. Tais questões contribuem para que o acesso aos bens culturais seja dificultado ou até mesmo restrito a determinado grupo. Rabello (2021a, p. 11) afirma que para a biblioteca, “[...] o não-usuário é aquele sujeito impossibilitado de usufruir do espaço e dos recursos e serviços informacionais oferecidos [...]” e aponta que o “[...] impedimento de utilização de bens culturais pode ser gerado pela instituição de mediação da informação e da cultura; ou seja, ela própria – a instituição – pode gerar o não-público”.

Entre as ações que podem gerar o não-público e o afastar do ambiente informacional, o autor menciona a possível exclusão de pessoas analfabetas, ao considerar as barreiras linguísticas, quando a instituição somente disponibiliza textos escritos (RABELLO, 2021a, p. 12). Reforçando as barreiras já apresentadas, o autor

também pontua questões como banheiros inacessíveis para pessoas trans, dificuldade de acesso para pessoas deficientes e idosos e, até mesmo, não permitir que usuários entrem no ambiente da biblioteca devido aos seus trajés.

Rabello (2021a) apresenta, como exemplo, estudos sobre práticas informacionais de modo a evidenciar barreiras informacionais sofridas por distintos grupos. Diferentemente dos estudos que abordam apenas usuários de informação contendo algum atributo (econômico e/ou cultural, linguístico, dentre outros), algo que leva a pensar em “praxiologias restritivas” a esses sujeitos, o autor propõe o que denominou de “praxiologias receptivas” de sujeitos e práticas. A proposta demonstra o possível alargamento do interesse dos pesquisadores, das instituições e dos profissionais que lá trabalham de modo a abranger distintos sujeitos pertencentes à comunidade a qual se busca atender. Em termos de pesquisa, tal alargamento temático transcende o ambiente institucional das unidades de informação.

O primeiro estudo exemplificado é voltado para as práticas informacionais de imigrantes. O autor afirma que, reconhecendo a relevância desse tema, os profissionais de informação podem obter dados acerca das buscas, acessos e utilização das informações, além de compreender as práticas desse grupo uma vez que estarão considerando as barreiras do cotidiano dos imigrantes¹⁸ (RABELLO, 2021a, p. 15).

Um outro exemplo apresentado pelo autor é voltado para as práticas informacionais de pessoas *queer*. Nesse estudo buscou-se compreender não apenas a busca, uso, avaliação, etc. de conteúdos fictícios de entretenimento, como filmes e televisão, mas também as experiências adquiridas pelo acesso desses conteúdos em bibliotecas (RABELLO, 2021a, p. 17).

Esses estudos “[...] investigaram temas e sujeitos que podem sofrer situações de desigualdade e invisibilidade social [...]” e permitiram que o autor pudesse relacionar esses grupos às barreiras sociais compreendidas pela raiz estrutural, embora o conceito considere características e problemas enfrentados,

¹⁸ “A revisão sobredita trouxe critérios orientadores para a formulação e aplicação de políticas de imigração no Canadá, quais sejam: familiar (consanguinidade com cidadãos do país anfitrião), refugiado (questões humanitárias) e econômico (adaptação ou utilidade ao sistema produtivo no país). Este último representa a maioria de casos identificados naquele país e a partir dele se prioriza um sistema de pontos no qual são valorizados fatores como situação econômica, habilidade linguística, experiência de trabalho, idade etc.” (RABELLO, 2021a, p.15-16)

especificamente, por nós brasileiros. Para o grupo de imigrantes essa relação se dá quando é compreendido que eles buscam a aceitação e permanência no país através de capitais cultural e social. Para o grupo *queer*, a relação está nos preconceitos sofridos (RABELLO, 2021a, p. 18).

Por fim, Rabello (2021a, p. 20) aponta a importância das praxiologias receptivas, uma vez que elas promovem a inclusão ao considerarem diversos sujeitos e suas práticas. A escolha entre trabalhar com praxiologias restritiva ou receptiva depende da visão de mundo que o profissional tem e, conseqüentemente, essa escolha definirá os sujeitos e práticas mais importantes para serem estudados. Com isso, o autor afirma que, ao priorizar determinado sujeito e sua prática informacional, o profissional pode acabar “[...] silenciando e invisibilizando uns, dando voz e trazendo ao cenário outros” (RABELLO, 2021a, p. 20).

Um exemplo da dimensão profissional sobre a relação entre “dar voz” ou “silenciar”, bem como “visibilizar” ou “invisibilizar” sujeitos pode ser observado no ensaio, “‘Usurários’ de informação: notas quase ficcionais”. Nesse texto, Rabello (2021b) faz uma relação entre personagens de duas obras: “A dócil”, de Fiódor Dostoiévski, e *O nome da rosa*, de Umberto Eco.

Na primeira obra evidencia-se um “usurário” – ou agiota –, alguém que possui certo poder – nesse caso, econômico – que o possibilita escolher a quem e como ajudar financeiramente. O questionamento levantado por Rabello (2021b) é se esse personagem pode ser utilizado para levantar questões acerca da atuação dos profissionais da informação. Sendo assim, o autor apresenta o personagem da segunda obra: um bibliotecário – ou guardião do conhecimento – que guardava os livros apócrifos – não reconhecidos pela Igreja Católica como detentores dos ensinamentos de Jesus Cristo. Esse personagem, segundo Rabello (2021b), “[...] possuía as informações as quais, para aqueles que não as detinha, poderiam representar uma sentença de morte”. Dessa forma, o autor apresenta a relação feita entre os dois personagens quando afirma que

[...] se o penhorista decide a quem emprestar o dinheiro, o bibliotecário decidirá quem terá acesso ao conhecimento. Se aquele acumula poder econômico e simbólico em tais escolhas, este o faz, simbolicamente, ao saber que detém a chave que permite o acesso ao conhecimento. Ambos, cada qual a sua maneira, definem destinos. [...] Assim como o penhorista do conto “A dócil” define se aceitará o objeto, qual o seu preço e qual o juro incidente, os profissionais de informação

definem qual será o público, isto é, quem serão os usuários de informação efetivos e potenciais. Em ambas as escolhas, consideram-se ou desconsideram-se sujeitos, guardam-se ou compartilham-se recursos materiais e simbólicos. Eis aqui uma observação a ser ponderada. O narrador penhorista, no conto de Dostoiévski, aparentemente tinha consciência da violência simbólica por ele exercida; já os profissionais “usurários” de informação nem sempre a têm. (RABELLO, 2021b).

Não ter plena consciência da prática da violência simbólica, para Rabello (2021b), está vinculado às visões de mundo daquele profissional, de forma que estas podem dificultar a compreensão das consequências dessas ações. Se referindo ao profissional da informação como “usurário” de informação, o autor afirma que, exercendo seu poder – de definir seu público –, ele pode silenciar sujeitos e dar voz a outros.

2.3.4.2 Receptividade de práticas segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições – IFLA

O documento *Desenvolvimento e acesso à informação* criado pela organização Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), apresenta questões voltadas para o acesso à informação. Em seu prefácio, a autora Glória Pérez-Salmerón reforça a importância de dar condição para que a população tenha esse acesso, quando afirma que

[...] dar a todos o acesso à informação é garantir que todos tenham a oportunidade de aprender, crescer e tomar melhores decisões para si e para os que estão ao redor [...] aqueles que não possuem acesso são deixados para trás, privados de um meio essencial de melhorar sua própria situação, são banidos da vida cultura, econômica, social e cívica. (PÉREZ-SALMERÓN, 2019, p. i).

O capítulo 5 do documento, cujo título é “Desigualdades: bibliotecas e compartilhamento de conhecimentos”, escrito por Tin Unwin, levanta uma discussão acerca do papel das bibliotecas na redução da pobreza, em como elas podem agir para conseguirem atingir esse objetivo. O autor, em certo momento, complementa o que Rabello (2021b) há pouco apontou, ao afirmar que

Tradicionalmente, os bibliotecários têm servido como guardiões do conhecimento, decidindo o que deve existir numa biblioteca e o que deve ser excluído. Isso significa que as bibliotecas geralmente oferecem acesso a conhecimentos de elite. Quase por definição, eles

também têm sido a preservação do conhecimento alfabetizado em vez do conhecimento oral. As pessoas e comunidades pobres e marginalizadas também têm, no entanto, imensos recursos de conhecimento. Ao passar informações por intermédio de tradições orais, elas sabem, por exemplo, como sobreviver em ambientes onde um banqueiro, um acadêmico ou um político alfabetizado "com boa formação" não seriam capazes de sobreviver nem por alguns dias. (UNWIN, 2019, p. 39).

Unwin (2019) menciona o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) como forma de democratizar o conhecimento através da utilização de multimídias – como áudios e vídeos – e do compartilhamento desses mesmos conteúdos, considerando que para fazer é necessário ter apenas acesso à Internet e um dispositivo de entrada – mouse e teclado, por exemplo. Ambas as formas não exigem que o usuário possua alfabetização para sua utilização. O autor afirma que existe

[...] uma compreensão saudável e crescente de que a pobreza e a desigualdade não devem ser vistas apenas em termos econômicos. As formas como as diferentes características humanas e dimensões da vida se cruzam e reforçam a pobreza suscitaram um interesse renovado, destacando como certos grupos de pessoas tendem a ser constantemente marginalizados [...] Entre essas pessoas estão incluídas as que apresentam deficiência, jovens fora da escola (crianças em risco de viver e trabalhar nas ruas), meninas e mulheres (especialmente em sociedades patriarcais tradicionais), minorias étnicas e refugiados. (UNWIN, 2019, p. 39).

Desse modo, ele defende que é importante que esses grupos tenham voz e possam encontrar suas histórias nas bibliotecas “[...] dos funcionários públicos e políticos, que por sua vez têm de começar a desenvolver estratégias com os mais marginalizados e não para os mais marginalizados” (UNWIN, 2019, p. 39-40).

Como recomendações para superar os obstáculos enfrentados pelas bibliotecas para conseguir atuar de forma que realmente reduzam a desigualdade, o autor apresenta três passos considerados essenciais. O primeiro se refere à questão da compreensão de que a pobreza e desigualdade não se referem somente à economia de um país: “[...] reconhecer que a redução das desigualdades tem a ver com a vontade de fazer, e não com dinheiro [...]”, o segundo aborda a questão da acessibilidade digital, visto que o compartilhamento de informações através de meios digitais está cada vez mais presente na atualidade: “[...] alcançar acesso universal a preços acessíveis à conectividade digital de alta qualidade [...]”, e o terceiro é sobre

dar voz e incluir a população marginalizada: “[...] servir os interesse dos pobres e marginalizados”. Nesse último passo, o autor reforça que somente o acesso aos meios digitais não é suficiente para suprir as necessidades desses grupos e afirma que as informações ofertadas até mesmo por meios tecnológicos devem condizer com as necessidades dos marginalizados, de forma a agregar e empoderar esses grupos (UNWIN, 2019, p. 42).

3 CONTEXTO, APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

3.1 Biblioteca Mário de Andrade

A Biblioteca Mário de Andrade (BMA) é a maior biblioteca pública de São Paulo e a segunda maior biblioteca pública do país. Segundo a Lei nº 15.052 de 7 de dezembro de 2009, em seu artigo 2º, a finalidade da BMA é “[...] promover e valorizar a leitura, cabendo-lhe, em especial, observar os preceitos internacionais da Biblioteconomia e da Ciência da Informação” (SÃO PAULO, 2009).

Todas as informações apresentadas neste tópico foram retiradas do próprio site da Biblioteca Mário de Andrade, do texto *Biblioteca pública, memória e discursos identitários: uma leitura sócio-histórica dos depoimentos colhidos pelo Projeto Memória Oral da Biblioteca Mário de Andrade (BMA)* de Fabrício Silveira e do texto *A evolução do Departamento de Bibliotecas Públicas, 1907 – 1978* de May Negrão. Segue abaixo um quadro informativo acerca dos marcos históricos da BMA:

Ano	Marcos históricos
1925	Foi fundada a BMA, cujo nome inicial era Biblioteca Municipal de São Paulo.
1926	Inauguração da Biblioteca na Rua 7 de Abril. Sua coleção era formada por obras doadas pela Câmara Municipal de São Paulo.
1937	Se juntou à Biblioteca Pública do Estado, adquirindo vários livros raros e especiais.
1942	Devido ao crescimento de seu acervo e serviços ofertados, foi realocada para o edifício atual, na Rua da Consolação, e inaugurada nesse mesmo ano.
1944	Seção Circulante: Inaugurada com uma entrada independente.
1945	Seção de Obras Raras e Especiais: Criada por Rubens Borba de Moraes. Foi aberta ao público em 1945, embora existam documentos que datam a formação do acervo nos anos 20. Estão destacadas compras e diversas doações de coleções valiosas de bibliotecas particulares.
1945	Seção de Artes: Inaugurada por Sérgio Milliet, reuniu uma coleção especializada de livros, revistas e reproduções.
1950	A Biblioteca Municipal passa a ser depositária de publicações da Organização das Nações Unidas (ONU).

1951	É realizada a Conferência Interamericana, copatrocinada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), com temática voltada para o desenvolvimento das bibliotecas públicas da América Latina.
1951?- 1959	Após a Conferência foram inaugurados, durante esse período, cinco ramais em bairros populosos de São Paulo.
1960	Passa a se chamar Biblioteca Mário de Andrade no período em que Francisco José Azevedo foi diretor, anteriormente chefe da Seção Circulante.
1961	Mais duas ramais são inauguradas, sob o mandato do Prefeito Prestes Maia, e preparam-se para quatro outras.
1966	Totalizam dez bairros com bibliotecas. Nesse ano a Biblioteca Mário de Andrade possuía cerca de 475.000 volumes. As obras que não cabiam na BMA eram enviadas para as ramais.
1975	Criação da Secretaria Municipal de Cultura. Permitiu que a Divisão de Bibliotecas – instituição que possuía vínculo com a BMA – passasse a ser Departamento de Bibliotecas Públicas.
2005	Criação do Sistema Municipal de Bibliotecas, na Secretaria Municipal de Cultura. A BMA obteve o status de Departamento e, conseqüentemente, maior autonomia administrativa.
2007- 2010	Reforma que envolveram intervenções no edifício, restauração do mobiliário, desinfetação de parte do acervo de livros e higienização e reorganização de todo o acervo.
2009	Em dezembro deste ano a reestruturação administrativa da BMA foi aprovada, permitindo que a biblioteca cumpra as missões de preservação e acesso.
2010	A Seção Circulante foi reaberta ao público, antes mesmo da reforma terminar, contando com mais de 42 mil volumes atualizados e informatizados. Seu funcionamento de 24 horas permitiu que mais de 700 usuários a visitassem por dia.
2011	Reinauguração da BMA com diversas coleções disponíveis: Coleção Geral, Mapoteca, Raros e Especiais e Auditório.
2012	Abertura da Hemeroteca. Acervo de periódicos, permitindo que estudiosos, pesquisadores e interessados retornassem ao espaço da biblioteca. Nesse ano também foi retomada a programação cultural no Auditório.

Quadro 5 – Marcos históricos da Biblioteca Mário de Andrade.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de informações no espaço reservado para informações da BMA, no site da prefeitura de São Paulo e textos de Silveira (2012) e Negrão (1979).

Importante ressaltar que, além da biblioteca depositária da ONU, a Mário de Andrade possui a Coleção São Paulo, cujo objetivo é preservar a arte, arquitetura, urbanismo e cultura do Estado.

3.1.1 Produtos e serviços de informação da Biblioteca Mário de Andrade

Esse tópico tem como objetivo apresentar os produtos e serviços oferecidos pela BMA. Consultados para apresentação de carta de serviços ou algum documento semelhante, a equipe que respondeu orientou que uma busca fosse feita no site Portal156, uma vez que a biblioteca não possui um documento que descreva todos os serviços que oferecem. Sendo assim, segue uma tabela informativa referente aos serviços oferecidos pela Biblioteca Mário de Andrade, conforme disponibilizado no site indicado:

Serviço	Descrição
Programação cultural	Atualmente essa programação vem sendo desenvolvida e entregue através da plataforma de compartilhamento de vídeos, youtube. Entre as atividades propostas pela biblioteca, estão: Literatura na Mário, História na Mário, Teatro na Mário, Performance na Mário, Minha história: 6ª temporada, Clubes de leitura, Cursos e Exposições. Essa programação muda todo mês.
Consultar acervo presencialmente	Se trata do agendamento para consulta presencial dos acervos da BMA que não estão disponíveis para empréstimo, como as obras da Coleção Geral, Sala de Artes, Coleção São Paulo, Mapoteca e Hemeroteca. Devido à pandemia, as visitas só são aceitas mediante agendamento e o período de permanência no acervo é de duas horas. O agendamento pode ser feito pelo Portal de Atendimento SP156.
Agendar empréstimo de livros	Permite que o usuário solicite o agendamento para empréstimo de livros na Seção Circulante. Devido à pandemia, os empréstimos são feitos somente com agendamento prévio. Realizado através do Portal de Atendimento SP156 ou Central Telefônica 156.
Agendar devolução de livros	Solicitação de agendamento para devolução de livros emprestados. Não inclui outros serviços. É possível realizar pelo Portal de Atendimento SP156 ou Central Telefônica 156.
Fazer um elogio, reclamação ou sugestão	Espaço destinado aos elogios, reclamações ou sugestões que cidadãos e cidadãs queiram fazer à BMA. Se realiza pelo Portal de Atendimento SP156 ou Central Telefônica 156.
Indicar obras para o acervo	A biblioteca permite que os visitantes possam indicar obras para serem analisadas, mas não garante a aquisição da obra. Esse serviço pode ser prestado pelo Portal de Atendimento SP156 ou

	Central Telefônica 156.
Solicitar pesquisa no acervo	Solicitação para levantamento bibliográfico. Pode ser solicitado por qualquer pessoa que queira localizar uma obra ou assunto específico. Não se trata de empréstimo. Pode ser solicitado pelo Portal de Atendimento SP156 ou Central Telefônica 156.

Quadro 6 – Serviços oferecidos pela Biblioteca Mário de Andrade e suas respectivas descrições.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de informações no espaço reservado para informações da BMA, no site da prefeitura de São Paulo.

Analisando as informações contidas no site da biblioteca, no tópico “acervo”, pode-se observar uma quantidade considerável de coleções que buscam satisfazer, no âmbito informacional, diferentes públicos. As coleções, informações sobre o público e suas características estão apresentadas no quadro abaixo:

Acervo	Características
Circulante	Coleção multidisciplinar, com obras e clássicos literários nacionais e estrangeiros, literatura infantil e infantojuvenil, obras didáticas para estudos e/ou entretenimento, nas áreas da Educação, Psicologia, História, Ciências Sociais e outros, de forma a abranger o conhecimento em diferentes níveis de escolaridade e para todas as idades.
Sala de Artes Sérgio Milliet	O acervo inclui livros (28 mil volumes) e revistas (10 mil volumes), cartazes, catálogos de exposição e outras obras de referência em artes como enciclopédias, dicionários e manuais de assuntos como: arte em geral, estética, arquitetura, urbanismo, escultura, cerâmica, gravura, desenho, design, decoração, mobiliário, moda, pintura, fotografia, cinema, rádio, televisão, música e artes cênicas.
Geral	Possui 250 mil volumes guardados em doze andares da torre de acervo da biblioteca. O acesso às obras se dá por meio da solicitação no atendimento e compreende assuntos como: Filosofia (contém obras originais de filósofos como Descartes e Voltaire, edições bilíngues de Platão e Aristóteles, entre outros), História (inclui história do Brasil e América Latina, entre outros), Sociologia, Literatura e humanidades em geral, muitas em edições esgotadas e de difícil localização em outras bibliotecas. Diversas edições traduzidas para o português e também em seus idiomas originais.
São Paulo	Inclui mais de 2 mil materiais bibliográficos e audiovisuais que abordam a história da cidade de São Paulo, arquitetura, urbanismo e bairros.
Obras Raras e Especiais	Compreende mais de 40 mil volumes de livros, 20 mil volumes de periódicos e 10 mil outros documentos, como manuscritos, fotografias originais, gravuras, desenhos, cartões-postais e moedas. Tem como destaque 9 exemplares de incunábulo (livros impressos antes de 1500) e várias obras raras sobre o Brasil.

Mapoteca	É uma coleção especial com cerca de 6 mil cartas geográficas e mapas políticos, históricos, físicos e geológicos e cerca de 4 mil volumes de atlas históricos e geográficos. Tem como destaque uma coleção de mapas e planos manuscritos do final do século XVIII, de várias partes do Brasil, além de plantas da cidade de São Paulo datadas entre 1810 e 1870.
Hemeroteca	Composto por cerca de 12 mil jornais e revistas datados desde o século XIX até os dias atuais.
Sala Infantil	Espaço destinado a atividades para crianças, como mediação de leitura, contação de histórias e oficinas.

Quadro 7 – Coleções da Biblioteca Mário de Andrade e suas características.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de informações no espaço reservado para informações da BMA, no site da prefeitura de São Paulo.

Não há menção desse serviço na tabela porque ele não existe mais, mas a BMA merece destaque por um serviço que foi prestado há alguns anos: a Seção Circulante funcionando 24 horas¹⁹, exceto em feriados. Isso permitiu que diversas pessoas pudessem visitar o espaço da biblioteca e ter contato com a informação a qualquer momento, uma vez que poderiam fazer empréstimos e devoluções através do autoatendimento oferecido pela biblioteca.

A ideia do Projeto BMA 24 horas surgiu após Luiz Armando Bagolin assumir a direção da BMA, em 2013, na tentativa de tornar o ambiente mais atrativo ao público. O ex-diretor afirma que viu potencialidade na biblioteca e então começou o planejamento que durou cerca de um ano. Os primeiros testes de funcionamento 24 horas são datados de outubro de 2015, sob o governo do então prefeito da cidade de São Paulo, Fernando Haddad – Partido dos Trabalhadores (PT). Em 2017, João Dória – do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB), assumiu a prefeitura e poucos meses depois, em abril do mesmo ano, o projeto foi encerrado.

Conforme documento fornecido pela BMA, o Projeto BMA 24 horas tinha o objetivo de “[...] oferecer à população maior possibilidade de acesso aos serviços da Biblioteca Mário de Andrade [...]” (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2016?), passando a ter acessível alguns espaços funcionando 24 horas, como é o caso da seção circulante. O sistema de autoatendimento dessa seção, inaugurado no dia 01

¹⁹ Disponível em: <https://www.capital.sp.gov.br/noticia/emprestimo-de-livros-na-biblioteca-mario-de-andrade>. Acesso em: 07 nov. 2021.

de julho de 2016, disponibilizou cerca de 60 mil títulos para empréstimos a qualquer momento. Segundo a biblioteca, os impactos positivos gerados pelo autoatendimento foram: aumento de 70% nos empréstimos, sendo 10% no período noturno; aumento de matrículas; e crescimento na frequência de visitantes, sendo cerca de 2.500 pessoas por dia (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2016?).

3.1.2 Público e usuários da Biblioteca Mário de Andrade

Foi solicitado à Biblioteca Mário de Andrade documentos que permitissem a análise de possíveis estudos de usuários feitos pela própria biblioteca. Embora a documentação não esteja atualizada, foi disponibilizado um documento de balanço referente ao ano de 2012 e perspectiva para o ano de 2013, o instrumento de coleta utilizado e um relatório referente à aplicação desse instrumento, análise dos resultados e sugestões, todos desenvolvidos pela equipe de atendimento com a supervisão da área de Planejamento e da Diretoria.

Esse foi o primeiro projeto de pesquisa desenvolvido pela biblioteca e consistiu em uma pesquisa de público com o objetivo de “[...] conhecer o perfil dos frequentadores da Biblioteca e obter sua avaliação em relação aos serviços de atendimento e da programação” (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2012a, p. 42). Os questionários foram respondidos por 585 pessoas, referentes às áreas de atendimento: 275 – Circulante, 174 – Sala de Atualidades, 46 – Sala São Paulo, 53 – Coleção Geral e 37 – Sala de Artes. Também foram respondidos 64 questionários referentes às programações oferecidas pela biblioteca: 16 – Leitura Atenta e Escrita Criativa, 15 – Lundus, Maracatu, Modinha e Feijoada e 33 – Apresentação do Quarteto de Cordas da Cidade de São Paulo.

Para a Biblioteca Mário de Andrade, a amostragem do atendimento foi considerada satisfatória, mesmo que não tenha sido atingido o número esperado de aplicação de 716 questionários. Os resultados acerca dos serviços prestados pela BMA foram bem positivos, tendo 91% das respostas a opção “bom”. O acervo também foi bem avaliado, com 71% das respostas positivas. Somente um quesito foi mal avaliado pelos que responderam ao questionário: 43% consideraram boa a ferramenta “catálogo de pesquisa”.

Segundo o documento “Pesquisa: perfil do público e avaliação do atendimento”, produzido pela BMA, a parcela maior de frequentadores da biblioteca é de jovens e adultos, cujas faixas etárias mais representativas são 18 a 29 anos, 31% do público questionado, e 30 a 59 anos, totalizando 47%. Referente ao nível de escolaridade, 64% são graduados ou pós-graduados. Quanto à área profissional, 57% dos questionários respondidos apontam várias profissões, destacando-se as áreas da educação e administração; número considerável – porém não mencionado o valor exato – de estagiários; 11% afirmam ser aposentados e 31% não exercem atividade remunerada (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2012b).

Questionados sobre como conheceram a biblioteca, 28% responderam que conheceram por indicação de terceiros, 24% afirmaram que conheceram a biblioteca pela sua localização e 12% declaram que conhecem a biblioteca “desde sempre”. Nesse quesito, a biblioteca, analisando os resultados, afirma que o “boca a boca” é o método de divulgação mais efetivo, mas o alcance é restrito. Dessa forma, reconhece que é necessário um maior investimento em outros meios de comunicação, como, por exemplo, redes sociais (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2012b).

No instrumento de coleta foi inserida uma pergunta aberta para saber o que os usuários desejam da BMA que ainda não é oferecido. A maioria dos que responderam levantaram questões relacionadas à infraestrutura – que como colocado no relatório, também é uma solicitação feita pela própria equipe –, como climatização da seção Circulante, disponibilização do café em área de convivência, loja de produtos da biblioteca, reprografia, acrescentar mesas e cadeiras para estudo, entre outros. O documento também aponta que várias respostas dos entrevistados solicitam o aumento do horário de atendimento, principalmente em coleções específicas que possuem horários mais restritos.

Por meio de documentos enviados pela própria BMA foi possível notar que, para documentação, os usuários são divididos por categorias: usuário comum, pesquisador, deficiente visual, professor, deficiência motora, deficiência auditiva, deficiência mental, Coordenação de Educação em Direitos Humanos (CEDH), instituição, procurador e Universidade nos Centros Educacionais Unificados (UniCEU). Embora existam diferentes grupos, nesse documento encontram-se segmentos sociais que podem ser considerados “não-público” por alguma barreira,

como é o caso dos grupos de deficiência visual, motora, auditiva e auditiva. Para esses grupos em específico, notou-se que há uma preocupação, visto que no tópico Sites foi encontrada o seguinte projeto de melhoria: “[...] ampliação dos recursos de acessibilidade para diversos dispositivos e, portanto, ampliando também as possibilidades de acesso pelo público com algum tipo de deficiência” (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2017a, p. 41)

3.2 Apresentação e análise dos dados

3.2.1 Coleta de dados

O procedimento de coleta de dados foi realizado em duas etapas: na primeira foi definido o *corpus*, composto por notícias – no formato de artigo ou matéria, reportagens ou entrevistas – dos jornais *O Globo*, *Estadão*, *Folha de S. Paulo* e *G1* e *Revista Veja* – com foco no Projeto BMA 24 horas. Na segunda foram selecionados os seguintes *sites* para realização das buscas: jornal *O Globo*, jornal *Estadão* e jornal *Folha de S. Paulo*. Em seus campos “buscar” foram inseridas as palavras-chave “Biblioteca Mário de Andrade” e “BMA 24h”.

Nos jornais *Folha de S. Paulo* e *Estadão* foi possível selecionar, ainda, períodos de publicações, o que serviu como critério de exclusão. Portanto, foi delimitado o período entre 09 de outubro de 2015 (data considerada o pontapé inicial para o projeto) e 30 de abril de 2017 (alguns dias após a finalização do projeto) para selecionar os artigos publicados, pegando também a data em que o projeto inaugurou o empréstimo de livros, 04 de julho de 2016. No jornal *O Globo* não foi possível delimitar o período de busca.

Além desses sites, foram realizadas buscas, sem delimitação de período, no site Google, onde foram obtidos resultados dos portais de notícias *G1* e *Revista Veja*. No total, foram selecionados 14 artigos relacionados ao período de testes, inauguração dos empréstimos e encerramento do Projeto BMA 24 horas. Os artigos de testes e inauguração serão descritos através de texto, ou seja, não será aplicado o método diário de bordo nessas notícias.

Nº	Data	Origem	Período	Matéria	Procedimentos
01	08/10/15	Estadão	Início	<u>Biblioteca Mário de Andrade testa funcionamento 24h com 'noitão'</u>	Dados descritivos incorporados, preambularmente, ao item 3.2.
02	09/10/15	Estadão	Início	<u>Biblioteca Mário de Andrade passa por fase de modernização</u>	
03	09/10/15	Folha de S. Paulo	Início	<u>Mário de Andrade testa hoje abrir as portas durante 24h</u>	
04	10/10/15	Folha de S. Paulo	Início	<u>Biblioteca Mário de Andrade abre na madrugada sem acesso a livros</u>	
05	26/10/15	O Globo	Início	<u>Biblioteca em São Paulo vai funcionar 24h</u>	
06	12/11/15	Estadão	Início	<u>Mário de Andrade terá outra jornada 24h neste fim de semana</u>	
07	02/12/15	Estadão	Início	<u>Mário de Andrade ficará aberta 24h neste fim de semana</u>	
08	06/03/16	Folha de S. Paulo	Início	<u>Conheça as quatro pessoas que mais utilizam biblioteca 24h no centro</u>	
09	31/07/16	Folha de S. Paulo	Inauguração dos empréstimos	<u>Empréstimo de livros na Biblioteca Mário de Andrade passa a ser 24h</u>	
10	20/08/16	Estadão	Funcionamento	<u>De Kant à Favela do Cantão: Madrugadas na Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a abrir 24h</u>	Dados qualitativos analisados a partir da aplicação do diário de bordo.
11	10/01/17	G1	Funcionamento	<u>Empréstimos da Mário de Andrade dobram depois que biblioteca passou a funcionar 24 horas</u>	
12	20/04/17	Folha de S. Paulo	Encerramento	<u>Sob gestão Doria, Biblioteca Mário de Andrade deixa de funcionar 24 horas</u>	
13	20/04/17	Estadão	Encerramento	<u>Biblioteca Mario de Andrade deixará de funcionar de madrugada a partir de 2ª</u>	
14	28/04/17	Veja	Encerramento	<u>Biblioteca Mário de Andrade para de funcionar 24 horas</u>	

Quadro 8 – Notícias referentes ao Projeto 24 horas, da Biblioteca Mário de Andrade, em três períodos: início, inauguração de empréstimo, funcionamento e encerramento.

Fonte: Elaborado pela autora a partir das buscas nas fontes consultadas.

Os procedimentos adotados para apresentação das matérias jornalísticas selecionadas, segundo a metodologia: notícias do número 01 ao 09 foram descritas; e notícias do número 10 ao 14 analisadas por meio da análise diplomática e diário de bordo, permitindo o diálogo com a revisão de literatura deste trabalho.

3.2.2 Proposta e inauguração do Projeto BMA 24 horas

As primeiras notícias que surgiram na mídia sobre o Projeto BMA 24 horas possuem característica informativa e buscaram divulgar os funcionamentos teste da biblioteca. O primeiro artigo selecionado é datado de 08 de outubro de 2015, cujo título é “Biblioteca Mário de Andrade testa funcionamento 24h com ‘noitão” (CELSO FILHO, 2015). O jornal *Estadão* informou que a biblioteca possuía planos de ampliar o horário de funcionamento para 24 horas e seu primeiro teste seria o evento “Demasiado Pasolini”, em homenagem ao escritor e cineasta Pier Paolo Pasolini. O “noitão” contou com sarau, filmes, exposição e apresentação de um grupo.

A segunda notícia – também do *Estadão* –, “Biblioteca Mário de Andrade passa por fase de modernização” (LINDNER, 2015), publicada no dia 09 de outubro de 2015, informou não somente sobre o funcionamento teste de 24 horas, mas também pontuou a questão do uso de novas tecnologias terem contribuído para o aumento dos visitantes, como é o caso da disponibilização de wi-fi para usuários.

As demais notícias – do jornal *Folha de S. Paulo* – também informaram sobre a possibilidade de funcionamento da BMA por 24 horas. “Mário de Andrade testa hoje abrir as portas durante 24h” (MOREIRA, 2015), do dia 09 de outubro de 2015, anunciou – além das informações já mencionadas – que a intenção era que o Projeto BMA 24 horas passasse a funcionar diariamente a partir de novembro, após as contratações necessárias serem feitas e o sistema de autoatendimento estar funcionando.

No dia seguinte, 10 de outubro de 2015, a matéria “Biblioteca Mário de Andrade abre na madrugada sem acesso a livros” (FIORATTI, 2015) foi publicada reforçando as informações apresentadas na notícia anterior e acrescentando que na primeira noite de teste não foi permitido o acesso ao acervo. Mais para o final do mês, em 26 de outubro de 2015, o jornal *O Globo* fez uma publicação, “Biblioteca em São Paulo vai funcionar 24 horas” (ROXO, 2015), ainda comentando sobre o funcionamento do dia 09 de outubro, além de mencionar – citando Luiz Bagolin – que até dezembro a biblioteca poderia estar funcionando e que, em janeiro de 2016, a intenção era essa. A notícia conta, ainda, como surgiu a ideia de funcionar 24 horas: quando Bagolin assumiu a diretoria da biblioteca, houve solicitações de ampliação do horário de funcionamento. Após análise, perceberam que o custo que isso geraria não seria tão

alto. O diretor fala que era necessário aumentar o horário de funcionamento, visto que em determinados horários as pessoas não conseguiam sequer encontrar lugar para se sentar.

As notícias seguintes buscaram informar sobre as atrações que estariam disponíveis nos próximos dias de teste do Projeto BMA 24 horas. “Mário de Andrade terá outra jornada 24h neste fim de semana” (VEIGA, 2015a), publicada dia 12 de novembro de 2015 no jornal *Estadão*, além da programação na BMA prevista para o dia 14 de novembro, que trouxe uma nova informação: anteriormente a previsão para o funcionamento direto de 24 horas era para o final de novembro, no entanto, a matéria afirmou que a biblioteca pretendia funcionar a partir de dezembro. “Mário de Andrade ficará aberta 24h neste fim de semana” (VEIGA, 2015b), publicada dia 02 de dezembro de 2015 no jornal *Estadão*, informou sobre mais uma noite de funcionamento, sendo a quarta desde outubro de 2015.

Após as notícias informando sobre testes e atrações, houve uma pausa nas publicações até o dia 06 de março de 2016, em que o jornal *Folha de S. Paulo* publicou a matéria “Conheça as quatro pessoas que mais utilizam biblioteca 24h no centro” (FELITTI, 2016), apresentando as pessoas e as razões para estarem ali. A inauguração do serviço de empréstimo foi anunciada na notícia do jornal *Folha*, no dia 31 de julho de 2016, intitulada “Empréstimo de livros na Biblioteca Mário de Andrade passa a ser 24h” (EMPRÉSTIMO..., 2016), cujo objetivo foi informar que cada visitante, a partir daquele momento, poderia realizar dois empréstimos de uma vez, através de equipamentos eletrônicos – o sistema de autoatendimento – a qualquer momento.

3.2.3 Projeto BMA 24 horas entre o público e o não-público: de uma praxiologia receptiva para uma praxiologia restritiva

Por meio da elaboração do “diário de bordo”, com contribuição da Diplomática, foi possível observar questões que contrastam com as informações apresentadas na revisão bibliográfica deste trabalho, a partir da análise das matérias jornalísticas sobre o Projeto BMA 24 horas.

Conforme as notícias 10, 11, 12, 13 e 14 – incorporadas, respectivamente, nos apêndices B, C, D, E e F –, existem diversos perfis de frequentadores e usos do espaço da biblioteca. São exemplos de frequentadores: estudantes, professores, moradores de rua, pessoas fugindo de assalto, estrangeiros e pessoas que aproveitam o horário alternativo para estarem ali. Foram contempladas, também, pessoas que nem mesmo afirmaram frequentar a biblioteca, mas estavam próximas à BMA, como é o caso da presidente da Associação de Moradores e Amigos do Bairro da Consolação e Adjacências (AMACON) e o chef de um restaurante próximo – ambas pessoas expuseram seus pensamentos na notícia 14, incorporada no Apêndice F.

Foram 4 estudantes a relatarem suas experiências e usos do espaço com o Projeto BMA 24 horas. O primeiro afirmou que o horário da madrugada era melhor para estudar, enquanto a segunda estudante declarou que frequentava a BMA após a biblioteca do seu bairro fechar, em um horário mais cedo – ambos relatos da notícia 11, incorporada no Apêndice C. O terceiro estudante afirmou que buscava o espaço por ser mais silencioso e tranquilo e estava estudando para o vestibular, enquanto o quarto afirmou que estudar na biblioteca todas as noites melhorou seu desempenho no cursinho – ambos relatos da notícia 12, incorporada no Apêndice D.

O único professor a manifestar pelo Projeto BMA 24 horas lamentou seu encerramento, afirmando que seus horários são bagunçados e que gostava de trabalhar no período da noite. Sendo assim, ele buscava a biblioteca em seu período livre, duas vezes por mês – notícia 14, incorporada no Apêndice F.

Uma pessoa em situação de rua também foi entrevistada e afirmou buscar o espaço da biblioteca por ser um ambiente considerado seguro, o que o permitia fugir das ruas, consideradas perigosas. Esse mesmo senhor relatou que chegou a ser expulso pelas seguranças da biblioteca de forma violenta – notícia 12, incorporada no Apêndice D.

Em outra notícia – número 10, incorporada no Apêndice B –, é narrada uma situação de assalto, em que uma mulher acaba adentrando o ambiente da biblioteca para se proteger. Essa mulher não tinha nenhuma pretensão de estar ali, mas, por causa da situação, descobriu o funcionamento da biblioteca e demonstrou certo interesse em retornar mais vezes – embora não se saiba se realmente retornou.

Entre os estrangeiros estão um homem tunisiano e uma mulher egípcia, ambos fazendo intercâmbio. Eles relataram ter encontrado um ambiente bom para conversar com os amigos e familiares de seus países-natal, provavelmente utilizando o serviço de wi-fi liberado pela biblioteca. Além disso, também utilizavam o ambiente para assistir filmes – notícia 10, incorporada no Apêndice B. O terceiro estrangeiro é um rapaz queniano, que buscou o espaço para ler e usar o wi-fi, a fim de se comunicar com a família que mora no país de origem – notícia 12, incorporada no Apêndice D.

Quanto aos demais entrevistados: um afirma que se deparou com o prédio aceso e passou a frequentar a partir daquele momento, enquanto o outro não há registro de como descobriu o espaço funcionando às 5h da manhã. Independentemente de como descobriram sobre o Projeto BMA 24 horas, ambos declararam estar no espaço pelo conhecimento e em busca do conhecimento – notícia 10, incorporada no Apêndice B.

Como exemplo de “não-público” (não-usuários) – considerando questões sociais, econômicas, culturais, dentre outras – que, por conta do Projeto BMA 24 horas – passou a ser considerado contingencialmente “público”, ressalta-se o caso da mulher que estava fugindo de um assalto, mas encontrou na oportunidade utilizar o espaço e os serviços da biblioteca. O caso dela se relaciona com o conceito de “mulheres da ralé”, já que, por conta de seu emprego precarizado (como vendedora de bijuterias), ela alega que deixou o hábito de leitura. Ademais, há o caso do senhor em situação de rua que sequer buscava ler alguma coisa no espaço da biblioteca, fugindo dos perigos da rua.

Enquanto isso, os estrangeiros podem ser considerados não-usuários tendo em vista a barreira linguística criada pela biblioteca – relativa à dificuldade em compreender e encontrar literatura em outros idiomas mais familiares. Eles se queixaram da escassez de livros em inglês e afirmaram ter poucos amigos, talvez pela dificuldade de compreensão da fala no nosso idioma. Então, ao ter wi-fi disponível pela BMA, eles buscavam a biblioteca para fazer ligações e conversar com seus entes queridos.

E, por fim, como exemplo da criação do não-usuário pela própria biblioteca estão o professor, os estudantes e demais entrevistados buscando conhecimento. Encerrar o Projeto BMA 24 horas foi um exemplo claro de como a biblioteca tem o

poder de trazer ou afastar os usuários. Essas pessoas apresentaram os benefícios de estarem ali: melhora de rendimento nos estudos, um tempo a mais para conseguir lidar com as demandas e até mesmo a busca pelo conhecimento em horários alternativos.

Conforme apresentado no documento “Gráfico totalizador público noturno” (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2017b), disponibilizado pela própria BMA, um levantamento feito entre os dias 18 e 24 de março de 2017 demonstram uma frequência considerável de usuários nas áreas: entradas (Consolação e São Luis), sala de leitura, sala de convivência, jardins e corredor, sendo 218 o menor número de frequentadores e 440 o maior. Enquanto isso, no acervo Circulante contabilizou a menor frequência diária de 50 usuários e 83 usuários no dia com maior frequência.

Total Público

Totalizador de público noturno		
Data	Circulante	Demais Áreas*
18/03/17	44	381
19/03/17	61	218
20/03/17	50	348
21/03/17	81	389
22/03/17	43	396
23/03/17	70	352
24/03/17	51	440

** Demais áreas são: as 2 entradas (Consolação e São Luis), a sala de leitura, a sala de convivência, jardins e corredor*

Quadro 9 – Totalizador de público noturno na época da vigência do Projeto BMA 24 horas.

Fonte: Biblioteca Mário de Andrade, 2017b.

Nesse sentido, o Projeto contribuiu para uma maior visitação do espaço nos períodos noturnos e, conseqüentemente, maior divulgação da biblioteca, visto que foram disponibilizadas várias atividades noturnas como saraus, apresentações e até foram promovidas festas. Além das atividades, também foi oferecido wi-fi e tomadas para os usuários. Assim, a biblioteca atraiu um público que não era dela até então, por fatores como disponibilidade de horário para visitação e serviços considerados atrativos pelo público.

Com isso, é possível afirmar que a BMA adotou a praxiologia receptiva em seu atendimento – considerando tanto o Projeto BMA 24 horas, quanto a preocupação com o público que apresenta alguma deficiência, observada em documentação disponibilizada pela biblioteca –, promovendo a inclusão de diversos grupos por meio das atividades abordadas anteriormente e projetando melhorias realizadas no ambiente (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2017a, p. 41). Porém, ao encerrar o Projeto, conseqüentemente há uma ação tradicional e/ou conservadora marcada pela não consideração de sujeitos e suas práticas, denominada neste trabalho como “praxiologias restritivas” (RABELLO, 2021a). Isto é, o ato de restringir que determinado grupo ou indivíduo utilize os espaços e/ou serviços oferecidos pela biblioteca, por meio de ações da própria instituição.

Na busca por notícias referentes ao Projeto BMA 24 horas foi encontrada uma notícia de outro projeto que não se encaixa no *corpus* da pesquisa, mas, devido à data de publicação, pode ser considerada como uma notícia que, de certa forma, demonstra, em analogia, o impacto de projetos dessa natureza, ao considerar o não-usuário. Enquanto a BMA, funcionando 24 horas, abrigava do frio pessoas em situação de rua, que também buscavam um lugar mais seguro, uma biblioteca de Minas Gerais teve a iniciativa de apresentar seus espaços para cerca de 20 pessoas em situação de rua que viviam no entorno. A matéria foi publicada dia 25 de maio de 2017, no site da Prefeitura de Belo Horizonte²⁰, pouco depois do Projeto BMA 24 horas ser encerrado, e explica como essa visita aconteceu e as atividades apresentadas ao grupo. Um homem entrevistado afirmou que dentro da biblioteca há muita coisa interessante. No final da visita, os indivíduos interessados puderam fazer a carteirinha para acessar o acervo e a sala da internet. Essa atitude permitiu, mesmo que muito brevemente, o contato entre não-usuários e o espaço e serviços oferecidos pela biblioteca, sendo reconhecidos como “interessante”, o que, talvez, tenha feito com que a biblioteca fosse buscada mais vezes.

Embora também não faça parte do *corpus* da pesquisa, o filme *O público*, de 2019, dirigido por Emilio Estevez, apresenta a história da Biblioteca Pública Central de Cincinnati, nos Estados Unidos, que lida diariamente com pessoas em situação de

²⁰ Notícia completa em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/moradores-em-situacao-de-rua-conhecem-acervo-da-biblioteca>

rua, visto que elas são frequentadoras no período convencional de abertura e fechamento da biblioteca (ESTEVEZ, 2019). Como contextualizado no filme, é inverno, os abrigos estão lotados e as pessoas que não conseguem se abrigar estão morrendo por hipotermia, sem que as autoridades tomem providências quanto a isso. Em certo momento, Jackson, um dos frequentadores – e pessoa em situação de rua –, sugere que os demais desabrigados ocupem a biblioteca no período noturno para tentar torná-la um abrigo emergencial. E, assim, o grupo realiza a ocupação, acompanhados pelos bibliotecários Stuart e Myra.

Na sequência, Jackson pede para que Stuart mostre para a sociedade que as pessoas – em sua maioria negras – que estão ocupando o espaço não são “um bando de negros bravos e loucos” (fala do personagem). Deduz-se que, na visão daquele sujeito, Stuart, como bibliotecário e homem branco, teria autoridade e credibilidade para tal contextualização junto à opinião pública. Porém, à medida que o filme desenrola, é descoberto pelos demais personagens que o Stuart já esteve na condição de pessoa em situação de rua e o que o salvou dessa realidade foram os livros. Seu supervisor afirma que a biblioteca, para Stuart, foi uma segunda chance.

Em conversa com dois manifestantes, o bibliotecário questiona se um deles, Jackson, já pensou em sair das ruas. A resposta foi um não, seguido da afirmação de que nas ruas se goza de liberdade – algo também levantado neste trabalho, na seção “2.3.1.3 As pessoas em situação de rua”. O homem relata que a razão para estarem ocupando a biblioteca – além de sobreviver a uma noite congelante – é mostrar que ele e todos os outros manifestantes são importantes e têm voz. Por fim, no momento em que a polícia entraria e tiraria todos a força, eles saem por vontade própria da biblioteca, nus e cantando, fazendo barulho para chamar a atenção. Esses holofotes foram perseguidos, desde o início da trama, pelos manifestantes, algo que, para eles, seria estratégico para que não continuassem a ser esquecidos e invisibilizados pela opinião pública e pelo poder público.

A posição de invisibilidade dos personagens, considerando a similaridade do contexto expresso na obra ficcional, torna possível traçar uma relação com aquilo que Souza (2011) denomina de “ralé estrutural” e, no contexto da biblioteca, com o que Flusser (1980) designa de “não-público” e que Rabello e Almeida Junior (2020) nomeiam de “ralé estrutural como não-público”.

O filme *O público*, ante o contexto de desobediência civil e de luta social, retrata diversas – e outras mais – questões abordadas neste trabalho, como discriminação e estigmatização de grupos marginalizados; demonstra a necessidade de essas pessoas serem vistas e ouvidas, bem como o potencial de inclusão social da biblioteca quando considera a diversidade dos sujeitos pertencentes à comunidade, aquilo que foi abordado no trabalho, consoante a Rabello (2021a), em termos de “praxiologias receptivas” de sujeitos e suas práticas. A obra de ficção ilustra, nessa direção, que a instituição pode mudar a vida dos indivíduos, buscando superar preconceitos e violências simbólicas. O filme mostra, ainda, como a mídia e as autoridades tentam manipular as informações a seu favor, por vezes sendo contra os interesses de parte da comunidade. Enfim, é um filme que permite a reflexão, bem como possibilita traçar paralelos com a proposta do presente trabalho, especificamente sobre o avanço de uma “praxiologia receptiva” a partir da criação do Projeto BMA 24 horas, bem como acerca do retorno a uma “praxiologia restritiva”, em termos de acesso à biblioteca e aos seus produtos e serviços, com o encerramento do Projeto e com a retomada do seu horário ordinário de funcionamento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso dos termos não-público e não-usuário proporciona a reflexão acerca das questões de desigualdade e invisibilidade social abordados neste trabalho. Para a biblioteca, o não-usuário é o indivíduo que não utiliza o espaço e os serviços oferecidos por ela. Esse indivíduo pode ser considerado não-usuário por questões sociais, econômicas e culturais. No entanto, a biblioteca pode, também, ser a geradora do não-usuário.

Como exemplos de ações da biblioteca que geram o não-público, segundo Rabello (2021a), estão: exclusão de pessoas analfabetas, disponibilização de somente textos escritos, banheiros inacessíveis para pessoas trans, dificuldade de acesso para pessoas deficientes e idosos ou até mesmo a ação de barrar a entrada de indivíduos devido aos trajes usados.

Acredita-se que o objetivo geral da pesquisa – refletir sobre aspectos relativos a usuários de informação, desigualdade social e praxiologias receptivas no âmbito do Projeto BMA 24 horas – foi alcançado com êxito, por meio da revisão de literatura abordada e o diálogo realizado com o diário de bordo. Os objetivos específicos 1 e 2 – comparar teoricamente os conceitos “público”, “não-público”, “usuário” e “não-usuário” da informação e identificar possíveis pontos de interseção entre os conceitos não-público e ralé estrutural, respectivamente –, igualmente foram alcançados, visto que os construtos foram apreciados e cotejados na revisão de literatura do trabalho. Os objetivos 3 e 4 – levantar políticas e ações desenvolvidas pela BMA e analisar de que forma o público é atendido e descrever aspectos sobre o início, o desenvolvimento e o encerramento do Projeto BMA 24 horas, respectivamente –, também foram satisfeitos, haja vista o levantamento realizado e a descrição das ações da BMA e das matérias jornalísticas sobre tais ações, permitindo que o objetivo 5 – analisar de que modo a oferta do projeto contribuiu para o público e/ou foi praxiologicamente receptivo – fosse alcançado por intermédio dos resultados de análise dessas informações.

Por meio da elaboração de “diário de bordo” para a análise das matérias sobre o Projeto BMA 24 horas, considerando os usuários e suas demandas, foi possível observar outras ações da biblioteca que podem gerar o não-público. As notícias referentes ao Projeto BMA 24 horas demonstraram as seguintes questões: usuários estrangeiros que não encontram variações de livros em idiomas que compreendem,

por exemplo, é uma ação de exclusão do sujeito – ou tipo de barreira criada pela biblioteca; e o próprio encerramento do Projeto BMA 24 horas é um exemplo de como a biblioteca pode “criar” o não-usuário. Pessoas que buscaram o espaço devido às dificuldades de se estar ali no horário convencional afirmaram que o período da noite permitiu aumento no rendimento dos estudos ou um tempo a mais para organização das demandas pessoais. Elas se tornam usuárias da biblioteca, independentemente da quantidade de vezes que frequentaram o espaço durante o período em que o projeto esteve funcionando. A ampliação de serviços para 24 horas foi um diferencial. Ao Projeto ser encerrado, aquelas pessoas podem voltar à categoria de não-público, pois a biblioteca passa a não atender às suas necessidades e/ou à sua realidade objetiva.

O Projeto BMA 24 horas demonstrou formas de incluir diversos grupos, através das atividades culturais promovidas no período noturno – como saraus, apresentações, sessões de filmes, exposições, entre outros. Além das atividades, as portas da biblioteca estavam abertas para qualquer um que tivesse interesse em entrar e conhecer o espaço. Os frequentadores eram estudantes, professores, estrangeiros, moradores de rua, leitores, dentre outros. Cada um tinha sua razão para estar ali: melhor horário para estudar, um tempo para organizar as demandas do dia-a-dia, utilizar wi-fi fornecido pela biblioteca, fugir do perigo das ruas e do frio ou entretenimento, mas o mais importante é que a biblioteca podia abrigar – conforme a notícia 10 descreve: a BMA era como um refúgio para diversos grupos que a buscava nas madrugadas de São Paulo, por qualquer que fosse a razão.

O encerramento do projeto gerou diversas reclamações e lamentações por parte de pessoas da comunidade que passaram a frequentar a instituição, mas o impacto do funcionamento foi mais amplo do que isso: até mesmo pessoas que não faziam parte dos grupos beneficiados pelos serviços oferecidos pela biblioteca não ficaram satisfeitas com seu encerramento. A movimentação e a presença de guardas na biblioteca durante a madrugada levavam o sentimento de segurança aos moradores do entorno e clientes de lanchonetes e restaurantes próximos à biblioteca.

As “praxiologias receptivas” funcionam de forma que os profissionais da informação busquem compreender de que modo podem oferecer serviços que considerem diversos sujeitos e suas práticas (RABELLO, 2021a), promovendo a

inclusão desses indivíduos. Essas “praxiologias” serão adotadas conforme a visão de mundo fomentada pela instituição, ou seja, pelos gestores e profissionais responsáveis: ao considerar ou buscar meios de atender somente um grupo específico, a instituição e seus profissionais podem contribuir para a desigualdade e para a invisibilidade social e, conseqüentemente, afastar outros grupos do espaço da biblioteca.

Permitir e convidar as pessoas a conhecer o espaço da biblioteca oferece vários benefícios à população. Usar das “praxiologias receptivas” é tornar o conhecimento livre, promover o acesso à informação, dar oportunidade para que todos tenham educação e reduzir as desigualdades. É dar chance aos grupos invisibilizados de conhecer um espaço acolhedor e se sentir pertencentes àquele lugar.

Enquanto funcionando 24 horas, a BMA era considerada – e isso foi até mencionado em uma das matérias analisadas – um refúgio ou um abrigo para as pessoas que a frequentavam. Devido às suas práticas inclusivas e a preocupação com seu público – e com o não-público –, a BMA era um espaço acolhedor para todos que viessem a visitá-la, independentemente da razão para fazê-lo. Um exemplo do poder que a biblioteca tem de inserir e tornar o não-público em público é a quantidade e variedade de grupos e indivíduos – até então em posição de não-público – que frequentavam a biblioteca em tal período.

Em alusão à música “Na boca da noite”, de Paulo Vanzolini e Toquinho – cujo verso nomeia este trabalho –, a biblioteca, ao adotar “praxiologias receptivas”, traz para si a responsabilidade ou o afeto de, conforme sugere o desfecho da canção, atuar, não importando chuvas e ventanias. Mesmo em situações adversas, cabe à biblioteca receber, acolher e abraçar a comunidade.

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.

ALVES, M. de S.; CORREIA, A. E. G. C.; SALCEDO, D. A. Práticas leitoras e informacionais nas bibliotecas comunitárias em rede da Releitura - PE. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 16, n. 1, p. 211–237, 2017.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2006. 174p.

ARGILES, M. S. **População adulta em situação de rua: Da invisibilidade social ao direito a ter direitos** (dissertação). Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, RS, Brasil, 2012.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007.

BASTOS, G. L.; RABELLO, R. Modelos teóricos de prática informacional e institucionalização da informação [Resumo]. *In*: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UNB. 2018. Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2018. p. 1-14.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **Balço de 2012 e perspectivas para 2013**. São Paulo: [s.n.], 2012a.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **Pesquisa: perfil do público e avaliação do atendimento**. São Paulo: [s.n.], 2012b.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **BMA 24h**. São Paulo: [s.n.], [2016?].

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **Relatório de Supervisão de Atendimento 2017**. São Paulo: [s.n.], 2017a.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **Gráfico totalizador público noturno**. São Paulo: [s.n.], 2017b.

BRASIL. **Lei Federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm.

BRAZÃO, P. O diário de um diário etnográfico electrónico. *In*: SOUSA, J. M.; FINO, C. N. (orgs). **A escola sob suspeita**. Porto: Asa Editores, 2007. p. 289-307.

CAIDI, N., ALLARD, D.; QUIRKE, L. Information practices of immigrants. **ARIST**, v. 44, p. 491-531, 2010.

CAMPOS, C. J. G. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, p. 611-614, set./out. 2004.

CAMPOS, J. F. G. **Recortes de jornal**: da prática social aos arquivos. Tese (Doutorado em História Social) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

CARNEIRO, M. T.; ROCHA, E. Do fundo do buraco: o drama na ascensão social de empregadas domésticas. *In*: SOUZA, J. **A ralé brasileira**: quem é e como vive. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011. p. 125-172.

CHAVES, L. G. M. Minorias e seus estudos no Brasil. **Revista de Ciências Sociais**. Fortaleza, v.2., n.1, p. 149-168, 1971.

COSTA, J. M.; RICHETTI, P. **Reflexões sobre exclusão em tempos de globalização: notas sobre viver nas ruas**. Hologramatica, 14(3), 3-15, 2011.

COSTA, M. F. O. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de biblioteconomia brasileiros**. 2014. 237f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – PPCGI, UNESP, Marília, 2014.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos, SP: EdUFSCAR, 2004.

DINIZ, I. C. D. S.; ALMEIDA, A. M. P.; FURTADO, C. C. Os desafios e as barreiras das bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas no processo de inclusão e acessibilidade. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas (Portugal)**, n. Especial, p. 53-74, 2017.

DUARTE, A. B. S. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012.

ESTEVEZ, Emilio. **O público**. [Filme; drama]. [S.l. - EUA: s.n.], 2019. Título original: The public.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel e Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144p.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FLEURY, M. T. L.; WERLANG, S. R. C. **Pesquisa aplicada**: conceitos e abordagens. *In*: ANUÁRIO DE PESQUISA 2016-2017. São Paulo: FGV, 2017. p. 10-15.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **R. Esc. Bibliotecon**. UFMG, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 131-138, set. 1980.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. Brasília, 2ª ed: Liber Livro Editora, 2005. 79p.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120p.

GERHARDT, T. E. et al. Estrutura do projeto de pesquisa. *In*: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 65-88.

- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.
- GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2004. 107 p.
- GUIMARÃES, J. A. C.; RABELLO, R. A contribuição metodológica da diplomática para a análise documental de conteúdo em arquivos e bibliotecas. *In*: RICHTER, E. I. S.; ARAUJO, J. C. G. (Org.). **Paleografia e Diplomática no curso de Arquivologia**: UFSM, 2007. p. 137-158.
- KEMP, D. S. **The nature of knowledge**: an introduction for librarians. London, Clive Bingley. 1976.
- LATOURE, Bruno. **Cogitamus**: Seis cartas sobre as humanidades científicas. 1. ed. São Paulo: Editora 34, 2016. 216 p.
- LEITE, F. P. A.; MEYER-PFLUG, S. R. Acessibilidade digital: direito fundamental para as pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 2, p. 133-153, 2016.
- LIMA, G. M. de C.; ARAÚJO, C. A. Á. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-23, fev. 2020.
- LIMA, G. S. et al. Africanizando os acervos: Política de Gestão de Acervos para Bibliotecas especializadas na Temática Afro-brasileira e Africana. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (Online)**, v. 14, p. 88-103, 2018.
- MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, n.1, v.23, p. 9-37, jan./dez, 1990.
- MACIEL, F.; GRILLO, A. O trabalho que indignifica o homem. *In*: SOUZA, J. **A ralé brasileira**: quem é e como vive. Belo Horizonte: Ed. UFMG, p. 241-277, 2011.
- MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.
- MEDRADO, B.; SPINK, M. J.; MÉLLO, R. P. Diários como atuantes em nossas pesquisas: narrativas ficcionais implicadas. *In*: SPINK, M. J. (Org.). **A produção de informação na pesquisa social, compartilhando ferramentas**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein, p. 273-294, 2014.
- NEGRÃO, M. B. A evolução do departamento de bibliotecas públicas, 1907 - 1978. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 7, n. 2, 1979.

PEREIRA, P. M. S.; COUTINHO, L. R. S. Estudo de comunidade e biblioteca comunitária. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 19., 2018. Marília. **Anais...** Marília: ANCIB; UNESP, 2018.

PÉREZ-SALMERÓN, G. Prefácio. *In: DOCUMENTO IFLA. Desenvolvimento e acesso à informação*. p. i, 2019.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais. **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. 3, p. 15-33, 2019.

RABELLO, O. C. P. O conteúdo do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca. *In: RABELLO, O. C. P. Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca*. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, 1980. Cap. 4.

RABELLO, R. Leituras sobre usuário de uso de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**: v. 18, n. 4, p. 152-184, out./dez. 2013.

RABELLO, R. Práticas informacionais, usuário e ralé estrutural como não-público: praxiologias restritiva ou receptiva. *In: TANUS, G. F. S. C.; ROCHA, J.; BERTI, C. (Org.). Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas*. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2021a.

RABELLO, R. **INFOhome**, 2021b. Usurários de informação: notas quase ficcionais. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1296

RABELLO, R.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, n. 4, v. 30, p. 1-24, 2020.

RABELLO, R.; GUIMARÃES, J. A. C. Complementariedades disciplinares entre la Diplomática y la Documentación a partir del proceso de Análisis Documental: elementos para una reflexión. **Ibersid: revista de sistemas de información y documentación**, [S. l.], v. 2, p. 154-, 2008.

RENDÓN-RÓJAS, M. A.; GARCÍA-CERVANTES, A. El sujeto informacional en el contexto contemporáneo. un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. 33, p. 30-45, 2012.

RIBEIRO, A.; LEITE, J. Contributos para um conceito de “Biblioteca inclusiva”. *In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS*, 7., Porto, 2001. **Anais...** Porto: [s.n.], 2021.

RIGHETTO, G. G.; CUNHA, M. F. V.; VITORINO, E. V. O papel social do bibliotecário voltado às pessoas trans: aproximações teóricas. **Em Questão**, v. 25, n. 1, p. 212-238, 2019.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero**, v. 14, n. 2, 2013.

ROTONDARO, T. G. Diálogos entre Bruno Latour e Ulrich Beck: Convergências e divergências. **Civitas, Rev. Ciênc. Soc.**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 145-160, 2012.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 220f. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

SALDANHA, R. M. B. **Dormitório urbano**: “Uma problemática social (in)sustentável” (dissertação). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 2014.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the umbrella concepts of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SÃO PAULO (SP). Lei Municipal nº 15.052, de 7 de dezembro de 2009. Dispõe sobre a reorganização da Biblioteca Mário de Andrade - BMA, da Secretaria Municipal de Cultura, e de seu respectivo quadro de cargos de provimento em comissão. Disponível em: <http://leismunicipa.is/kfbtd>

SHERA, J. H. **The foundations of education for librarianship**. New York, Becker and Hayes, 1972.

SICARI, A. A.; ZANELLA, A. V. Pessoas em situação de rua no Brasil: revisão sistemática. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 38, n. 4, p. 662-679, 2018.

SILVA, A. S.; LIMA, G. dos S. Construindo a visibilidade da cultura negra: ações socioeducativas para combater o racismo nos espaços informacionais. **Revista ACB**, [S.l.], v. 24, n. 2, p. 333-344, ago. 2019.

SILVA, C. C. O.; BERNARDINO, M. C. R. Percepções sobre biblioteca inclusiva. **Revista Folha de Rosto**, v. 1, n. 1, p. 30-43, 2015.

SILVA, C. M. D. S.; ISSBERNER, L. Inclusão e ecologia no infocapitalismo: estudo de caso de um projeto para catadores de lixo. **Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação**, n. XVIII ENANCIB, 2017.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121p.

SILVA, I. M. F. Bibliotecas públicas: proposta para um serviço de informação à comunidade. **Ciência da Informação em Revista**, v. 5, p. 71-82, 2018.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, T. E. *et al.* (Org.) **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, p. 31-41, 2009.

SILVEIRA, F. J. N. Biblioteca pública, memória e discursos identitários. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012.

SOUZA, J. **A ralé brasileira**: quem é e como vive. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011.

SOUZA, E. S.; SILVA, S. R. V.; CARICARI, A. M. Rede social e promoção de saúde dos “descartáveis urbanos”. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 41(n spe), 810-814, 2007.

SPINK, M. J (Org.). **A produção de informação na pesquisa social: compartilhando ferramentas**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2014.

SPINK, P. K. Pesquisa de campo em psicologia social: uma perspectiva pós-construcionista. **Psicologia & Sociedade** [online]. 2003, v. 15, n. 2, p. 18-42.

TOGNOLI, N. B. **A construção teórica da Diplomática: em busca de uma sistematização de seus marcos teóricos como subsídio aos estudos arquivísticos**. 2013. 162 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – UNESP, Marília, 2013.

TOGNOLI, N. B. Diplomática: dos diplomas aos documentos digitais. **Revista do Arquivo**, n. 6, p. 34-46, 2018.

TOMÁS, J. La notion d'invisibilité sociale. **Cultures et Sociétés**, n.16, p. 103-109, 2010.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

UNWIN, P. T. H. Desigualdades: bibliotecas e compartilhamento de conhecimentos. *In*: DOCUMENTO IFLA. **Desenvolvimento e acesso à informação**. [S.l.:s.n.], 2019. p. 37-42

VIEIRA, K. R.; KARPINSKI, C. Os estudos de usuários para as minorias sociais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação** (Online), v. 15, n. 1, 2019.

Referências: artigos que compõem o *corpus*

Nº 01: CELSO FILHO. Biblioteca Mário de Andrade testa funcionamento 24h com noitão. **Estadão**, São Paulo, 8 out. 2015. Disponível em: <https://cultura.estadao.com.br/blogs/divirta-se/na-biblioteca-mario-de-andrade-evento-noturno-homenageia-paolo-pasolini/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 02: LINDNER, Julia. Biblioteca Mário de Andrade passa por fase de modernização: Virada cultural serve como teste para funcionamento integral. **Estadão**, São Paulo, 9 out. 2015. Disponível em: <https://cultura.estadao.com.br/noticias/geral,biblioteca-mario-de-andrade-realiza-virada-cultural-nesta-sexta-feira,1777318>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 03: MOREIRA, Maria Clara. Mário de Andrade testa hoje abrir as portas durante 24h: Novo horário da biblioteca no centro de São Paulo ainda é provisório; a partir de novembro, a ideia é não fechar mais. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 9 out. 2015. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ilustrada/235810-mario-de-andrade-testa-hoje-abrir-as-portas-durante-24h.shtml>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 04: FIORATTI, Gustavo. Biblioteca Mário de Andrade abre na madrugada sem acesso a livros. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 10 out. 2015. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2015/10/1692713-biblioteca-mario-de-andrade-abre-na-madrugada-sem-acesso-a-livros.shtml>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 05: ROXO, Sérgio. Biblioteca em São Paulo vai funcionar 24 horas: Mário de Andrade amplia programação e tenta se transformar em pólo cultural. **O Globo**, Rio de Janeiro, 26 out. 2015. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/cultura/livros/biblioteca-em-sao-paulo-vai-funcionar-24-horas-17878741>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 06: VEIGA, Edison. Mário de Andrade terá outra jornada 24h neste fim de semana: Evento vai deixar a biblioteca aberta de sábado para domingo; prefeitura pretende torná-la 24h por dia a partir de dezembro. **Estadão**, São Paulo, 12 nov. 2015a. Disponível em: <https://sao-paulo.estadao.com.br/blogs/edison-veiga/bma/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 07: VEIGA, Edison. Mário de Andrade ficará aberta 24h neste fim de semana: Programação terá hip hop e cultura afro-brasileira. **Estadão**, São Paulo, 02 dez. 2015b. Disponível em: <https://sao-paulo.estadao.com.br/blogs/edison-veiga/mario-de-andrade-ficara-aberta-24h-neste-fim-de-semana/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 08: FELITTI, Chico. Conheça as quatro pessoas que mais utilizam biblioteca 24h no centro. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 06 mar. 2016. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/ps-sp/2016/03/1743697-conheca-as-quatro-pessoas-que-mais-utilizam-biblioteca-24h-no-centro.shtml>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 09: EMPRÉSTIMO de livros na Biblioteca Mário de Andrade passa a ser 24h. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 31 jul. 2016. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/saopaulo/2016/07/1796966-emprestimo-de-livros-na-biblioteca-mario-de-andrade-passa-a-ser-24h.shtml>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 10: BRANDALISE, Vitor Hugo. De Kant à Favela do Cantão: Madrugadas na Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a abrir 24h: A Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a ficar aberta 24 horas, acolhe de entusiastas dos livros a imigrantes e vítimas de assalto nas madrugadas de São Paulo. **Estadão**, São Paulo, 20 ago. 2016. Disponível em:

<https://alias.estadao.com.br/noticias/geral,de-kant-a-favela-do-cantao-madrugadas-na-biblioteca-mario-de-andrade-a-unica-a-abrir-24h-no-brasil,10000070804>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 11: SIANI, Phelipe. Empréstimos na Mário de Andrade dobram depois que biblioteca passou a funcionar 24 horas. **G1 Globo**, Rio de Janeiro, 10 jan. 2017. Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/emprestimos-na-mario-de-andrade-dobram-depois-que-biblioteca-passou-a-funcionar-24-horas.ghtml>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 12: GRAGNANI, Juliana; MEIRELES, Maurício. Sob gestão Doria, Biblioteca Mário de Andrade deixa de funcionar 24 horas. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 20 abr. 2017. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2017/04/1877194-sob-doria-biblioteca-mario-de-andrade-deixa-de-ser-24-horas.shtml>. Acesso em: 6 abr. 2022.

Nº 13: RIBEIRO, Bruno. Biblioteca Mario de Andrade deixará de funcionar de madrugada a partir de 2ª: Gestão Doria justifica mudança pela relação entre o alto custo e o pouco público no horário. **Estadão**, São Paulo, 20 abr. 2017. Disponível em: <https://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,biblioteca-mario-de-andrade-deixara-de-funcionar-de-madrugada-a-partir-de-2,70001746508>. Acesso em: 12 abr. 2022.

Nº 14: ROSARIO, Mariana. Biblioteca Mário de Andrade para de funcionar 24 horas. **VEJA SP**, São Paulo, 28 abr. 2017. Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/cultura-lazer/biblioteca-mario-de-andrade-interrompe-funcionamento-madrugada/>. Acesso em: 12 abr. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: DIÁRIO DE BORDO

<u>Notícia Nº 00</u> <u>Período:</u>	
Referência da notícia	
<u>Análise diplomática</u>	
<u>Diário de bordo</u>	
<u>Elementos externos</u>	<p><i>Meio</i> Material:</p> <p><i>Escrita</i> Layout: Formatação: Tipos de escrita:</p> <p>Elementos de editoração/artes gráficas:</p>
<u>Elementos internos</u>	<p><i>Protocolo</i></p> <p>Título do documento: Subtítulo: Lide:</p> <hr/> <p><i>Texto</i></p> <p>Exposição: Contextualização: Complementação:</p> <hr/> <p><i>Protocolo final</i></p> <p>Data tópica e cronológica: Subscrição:</p>

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: NOTÍCIA 10

Notícia Nº 10 Período: Funcionamento	
<p>BRANDALISE, Vitor Hugo. De Kant à Favela do Cantão: Madrugadas na Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a abrir 24h: A Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a ficar aberta 24 horas, acolhe de entusiastas dos livros a imigrantes e vítimas de assalto nas madrugadas de São Paulo. Estadão, São Paulo, 20 ago. 2016. Disponível em: https://alias.estadao.com.br/noticias/geral,de-kant-a-favela-do-cantao-madrugadas-na-biblioteca-mario-de-andrade-a-unica-a-abrir-24h-no-brasil,10000070804. Acesso em: 6 abr. 2022.</p>	
Análise diplomática	
Diário de bordo	
Elementos externos	<p><i>Meio</i> Material: Digital</p> <p><i>Escrita</i> Layout: Diagramação Formatação: Alinhamento à esquerda (título e texto) Tipos de escrita: Título, subtítulo e texto “Serifa transitória (Geórgia)”</p> <p>Elementos de editoração/artes gráficas: 3 fotos que mostram diferentes usuários dormindo e/ou lendo dentro da biblioteca (intercalados entre o texto)</p>
Elementos internos	<p><i>Protocolo</i></p> <p>Título do documento: “De Kant à Favela do Cantão: Madrugadas na Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a abrir 24h” Subtítulo: A Biblioteca Mário de Andrade, a única do País a ficar aberta 24 horas, acolhe de entusiastas dos livros a imigrantes e vítimas de assalto nas madrugadas de São Paulo Lide: “Uma mulher de touca de lã rosa corre desesperada pela Avenida São Luís, no centro de São Paulo, à 1h10 de quarta-feira (...) perseguida por um ladrão (...) quando vê ela já está metida no hall do edifício (...) ‘não acredito que acabei minha noite numa biblioteca’ (...) Mário de Andrade, segunda maior do país e desde 1º de julho a única a funcionar 24 horas se tornou refúgio de leitores notívagos. E de muita gente mais (...) aos que fogem do assalto, do frio (...) faz um mês e meio que a biblioteca não fecha as duas portas, nem a da Rua da Consolação, nem a da São Luís.” [1º ao 6º parágrafo]</p> <p><i>Texto</i></p> <p>Exposição: “A mulher da touca rosa é a Nadia (...) vendedora de bijuterias (...) que perdeu o último trem do metrô logo hoje, dia do seu aniversário. Fizeram bolo lá na casa dela, na Favela do Cantão (...) Ela agora pita um Derby com o Higor Coutinho (...) o rapaz que apontou a ela a biblioteca (...) Vai agora apresentar a biblioteca à moça. As duas áreas chamadas ‘de convivência’ da Mário estão abertas 24 horas desde outubro do ano passado. Vêm dando abrigo a moradores de rua, a imigrantes que buscam um rumo, aos que se recuperam das baladas (...) Mas o perfil do lugar se tornou mais complexo com a novidade do último mês, quando a biblioteca circulante (50 mil títulos) passou a abrir também 24 horas” [7º ao 9º parágrafo] Contextualização: “Um dos seis leitores acaba de se levantar (...) É José Aroldo dos Santos, um ex-torneiro mecânico de 67 anos (...) ‘Descobri a biblioteca aberta à noite por acaso (...) Agora venho sempre, porque aqui tem gente curiosa, bom pra conversar’. (...) frequenta as seções de História e das várias ciências. (...) Elham Selim, egípcia de 28 anos, e Makarem</p>

<p>Tuiki, tunisiano de 26, que fazem um intercâmbio de trabalho numa ONG, encontraram aqui um bom lugar para atualizar a conversa com o povo de longe. (...) dizem considerar a biblioteca 'o melhor lugar para ver filmes em São Paulo'. (...) Em duas noites inteiras, poucos pareceram imersos em histórias. Até a chegada do José Lourenço (...) barbeiro de 60 anos (...) a principal motivação de sua vida hoje é a leitura (...) diz 'Aqui encontro a mim mesmo por meio da leitura. Me refugiei aqui dentro, e encontrei um mundo só meu.' [11º ao 15º, 18º e 19º parágrafos]</p> <p>Complementação: "(...) para emprestar livros nas três máquinas de autoatendimento, basta ter o número da matrícula no Sistema Municipal de Bibliotecas e uma senha (...) 'A abertura faz parte da política de aproximar a Mário de Andrade do público. Biblioteca não é depósito de livros. Tem de ser vista como um centro de encontro", diz o diretor da instituição o filósofo e professor da USP Luiz Armando Bagolin (...) em um mês e meio de funcionamento 24 horas, a biblioteca recebeu em média 60 pessoas por madrugada (...) teve média de 18 livros emprestados por noite (...) mais positiva do que a que se viu durante o dia no mesmo período. (...) entre os bibliotecários a explicação é que, se saiu de casa nessa hora, a chance de o leitor levar algo é mesmo maior. [10º, 16º e 17º parágrafos]</p>	<p>sabem que gostam. Aos que fogem do assalto, do frio, a quem está ali pelo Wi-Fi (...)".</p> <p>Os fatores que levaram Nadia a estar na biblioteca aquele dia não foram necessidade informacional, uma pesquisa a se fazer, a vontade de ler, buscar um espaço cultural ou ter acesso à informação/cultura. A situação de risco que a mulher passou naquela noite a fez parar ali, no espaço da biblioteca, e isso não teria acontecido se o Projeto BMA 24h não estivesse em vigor naquele momento.</p> <p>A narrativa apresentada permite apontar Nadia como não-público, mas mostra que isso pode ser mudado, visto que agora – mediante uma situação totalmente fora do considerado "normal" para se buscar uma biblioteca – ela possui o conhecimento de que pode retornar mais vezes após sair do trabalho e, conseqüentemente, resgatar o hábito da leitura perdido há tempos.</p>
<p><i>Protocolo final</i></p> <p>Data tópica e cronológica: 20 de agosto de 2016 Subscrição: Vitor Hugo Brandalise</p>	

APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: NOTÍCIA 11

Notícia Nº 11	
Período: Funcionamento	
<p>SIANI, Phelipe. Empréstimos na Mário de Andrade dobram depois que biblioteca passou a funcionar 24 horas. TV Globo, Rio de Janeiro, 10 jan. 2017. Disponível em: https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/emprestimos-na-mario-de-andrade-dobram-depois-que-biblioteca-passou-a-funcionar-24-horas.ghtml. Acesso em: 12 abr. 2022.</p>	
Análise diplomática	Diário de bordo
<p>Elementos externos</p> <p><i>Meio</i> Material: Digital</p> <p><i>Escrita</i> Layout: Diagramação Formatação: Alinhamento à esquerda (título e texto) Tipos de escrita: Título, subtítulo e texto “Humanista sem serifa (Open Sans)”</p> <p>Elementos de editoração/artes gráficas: 1 vídeo logo antes da lide, retirado do Jornal Nacional</p>	<p>Segundo a notícia, os empréstimos feitos na BMA, após o funcionamento de 24h entrar em vigor, cresceram em 108%. Isso se deu pelo fato de a biblioteca contar com serviço automatizado que permitiu que os empréstimos fossem feitos após as 22h através de totens. Como explicado na matéria: era necessário ter um cartão de identificação e uma senha pessoal (que substituía a carteirinha de papel e carimbos de empréstimo), colocar o livro no totem e selecionar a opção de empréstimo. Feito isso, o usuário recebia um papel confirmando que o serviço havia sido concluído.</p> <p>Houve aprovação por parte dos usuários. Um dos entrevistados afirmou que o horário da madrugada era melhor para estudar, enquanto o outro utilizava a BMA para os estudos após a biblioteca de seu bairro fechar.</p> <p>Essa mesma notícia foi apresentada no Jornal Nacional²¹, no mesmo dia.</p> <p>À primeira vista, considerando o aumento nos empréstimos, esse serviço oferecido por meio do totem permitiu que não só estudantes pudessem frequentar o espaço, mas é possível que tenha atingido também as pessoas que trabalham o dia inteiro e não podiam fazer retiradas no horário “normal”. Além disso, só o contato direto com o ambiente já é uma forma de ampliar a divulgação e trazer o público em questão para a biblioteca. Às vezes, a pessoa em posição de não-usuário não possui vínculos com a BMA por redes sociais... às vezes até mesmo tem, mas o horário convencional não é viável para que passe a frequentar o espaço; ou a divulgação da biblioteca por panfletos/banners não chega a ela. O fato de saber que a biblioteca funcionava e poder estar lá permitia maior divulgação de serviços e atividades culturais. Essa divulgação poderia acontecer, também, pela fala, uma vez que esses “novos” usuários poderiam comentar com outras pessoas em posição de “não-usuário” sobre o funcionamento 24 horas.</p>
<p>Elementos internos</p> <p><i>Protocolo</i></p> <p>Título do documento: “Empréstimos na Mário de Andrade dobram depois que biblioteca passou a funcionar 24 horas” Subtítulo: “Desde junho do ano passado, o estabelecimento passou a atender 24 horas. Retiradas de livros saltaram de 23.807 para 49.528 exemplares” Lide: “O número de empréstimos de livros (...) mais que dobrou após seu horário de funcionamento ser estendido. (...) nos seis primeiros meses de 2016, foram emprestados 23.807 livros. No segundo semestre, foram retirados 49.528 exemplares (salto de 108%).” [1º e 2º parágrafos]</p> <p><i>Texto</i></p> <p>Exposição: “O número é comemorado pelo diretor da biblioteca (...) Com a ampliação do horário veio a automação do atendimento (...) após as 22h, o serviço de empréstimos é feito (...) por totens tecnológicos.” [3º e 4º parágrafos] Contextualização: “O leitor pega o livro, coloca numa bandeja no totem e seleciona a opção empréstimo. Depois, digita as informações do cartão da biblioteca e uma senha pessoal. A máquina, então, imprime um papel que, na verdade, é a confirmação do empréstimo.” [5º parágrafo] Complementação: “Os leitores aprovaram a mudança (...) A Biblioteca Mário de Andrade fica na Rua da Consolação, 94, no Centro de São Paulo.” [6º ao 8º parágrafo]</p> <p><i>Protocolo final</i></p> <p>Data tópica e cronológica: 10 de janeiro de 2017 Subscrição: Phelipe Siani</p>	

²¹ A notícia passaria pela mesma análise, no entanto, as informações apresentadas seriam – para não dizer idênticas – muito semelhantes: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2017/01/namadrugada-de-sp-maior-biblioteca-publica-esta-de-portas-abertas.html>

APÊNDICE D – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: NOTÍCIA 12

Notícia Nº 12 Período: Encerramento	
GRAGNANI, Juliana; MEIRELES, Maurício. Sob gestão Doria, Biblioteca Mário de Andrade deixa de funcionar 24 horas. Folha de S. Paulo , São Paulo, 20 abr. 2017. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2017/04/1877194-sob-doria-biblioteca-mario-de-andrade-deixa-de-ser-24-horas.shtml . Acesso em: 12 abr. 2022.	
Análise diplomática	
Diário de bordo	
Elementos externos	<p><i>Meio</i> Material: Digital</p> <p><i>Escrita</i> Layout: Diagramação Formatação: Alinhamento à esquerda (título e texto) Tipos de escrita: Título e subtítulo “Fonte com serifa (Folha II Heavy)” e texto “Serifa transitória (Geórgia)”</p> <p>Elementos de editoração/artes gráficas: 6 imagens mostrando espaços, funcionários e frequentadores da biblioteca</p>
Elementos internos	<p><i>Protocolo</i></p> <p>Título do documento: “Sob gestão Doria, Biblioteca Mário de Andrade deixa de funcionar 24 horas” Subtítulo: [elemento não identificado] Lide: “Nove meses e um prefeito depois, a Biblioteca Mário de Andrade voltará a fechar durante a noite. (...) Em vez de ficar aberta 24 horas por dia, a instituição funcionará diariamente das 8h às 22h em dias úteis e até as 20h nos demais. O novo diretor da biblioteca, Charles Cosac, diz que a gestão anterior superestimou o tamanho do público noturno, que os custos são elevados e o número de livros emprestados é pequeno.” [1º e 2º parágrafos]</p> <p><i>Texto</i></p> <p>Exposição: “O Brasil tem essa coisa do superlativo: sabadão, domingão, noitão. (...) A gente tem uns dados meio fictícios, que não fazem sentido’, diz Cosac. (...) A mudança, segundo ele, representará uma economia de R\$ 850 mil em um orçamento disponível de R\$ 10 milhões anuais (...) haverá também demissões de funcionários terceirizados. (...) Faltam dados específicos em relação ao público noturno. Só é possível comparar a medição oficial total da biblioteca: no segundo semestre de 2016, quando começou o funcionamento integral por 24h, o número de pessoas na seção circulante foi de 290 mil. No ano anterior, foi de 143 mil.” [2º ao 6º parágrafo]</p> <p>Contextualização: “O público, explica Cosac, é contabilizado por meio de um aparelho medidor, que diz ser falho por contar mais de uma vez a mesma pessoa. Para contabilizar especificamente o público noturno e embasar sua decisão, ele adotou um método não científico: na semana de 18 a 24 de março, contratou um ex-segurança seu para passar a noite na biblioteca, enviando-lhe por WhatsApp relatórios de hora em hora. Conclusão: circularam entre 13 e 26 pessoas por madrugada na biblioteca. (...) Na semana do levantamento feito por Cosac, quase nenhum livro foi emprestado entre 20h e 8h. (...) ‘Antes, a biblioteca só emprestava dois livros por pessoa e passou a emprestar quatro. Esse crescimento não tem a ver com a madrugada’, afirma Henrique Ferreira, supervisor de acervo da instituição. Para o ex-diretor da Mário Luiz Armando Bagolin os dados tímidos levantados pela gestão do sucessor são reflexo da mudança de projeto. ‘Se os números caírem, é porque a Mário voltou a ser uma biblioteca convencional. Não é só abrir as portas 24 horas, a ideia era ser um complexo cultural. Ele contabiliza depois de ter tesourado as atividades noturnas’, diz. (...) John Spears defende que essas instituições (...) ‘São espaços que dão segurança e assistência, e têm que estar disponíveis quando as pessoas</p> <p>Charles Cosac (o atual) admite que contratou entre os dias 18 e 24 de março um ex-segurança para atualizar de hora em hora a frequência de usuários, no período da madrugada, chegando à conclusão de que o número de frequentadores na madrugada estava entre 13 e 26; podendo, assim, afirmar que a gestão anterior superestimou a frequência do público e dos empréstimos feitos à noite.</p> <p>Enquanto isso, Luiz Bagolin afirma que os dados levantados pela gestão atual são apenas reflexo das mudanças já feitas: “Se os números caíram, é porque a Mário voltou a ser uma biblioteca convencional. Não é só abrir as portas 24 horas, a ideia era ser um complexo cultural. Ele contabiliza depois de ter tesourado as atividades noturnas”.</p> <p>Os autores da notícia mencionam o ex-diretor de uma biblioteca americana, em Salt Lake City, John Spears, que acredita que as bibliotecas são instituições que dão assistência e segurança e precisam estar disponíveis para quando as pessoas precisarem. “Há pessoas que vivem fora do horário comercial”, diz.</p> <p>E entrando na questão da existência de pessoas que vivem fora do horário comercial, os autores mencionam que em uma madrugada de quinta-feira a <i>Folha</i> contou 19 pessoas no espaço da biblioteca, sendo 5 delas moradores de rua que estavam lá para dormir.</p> <p>Entre as 19 pessoas estão: Pedro, de 19 anos, mora na Penha e vai para a biblioteca para estudar. “É mais tranquilo e silencioso que a pensão que eu moro”, afirma ele, e diz que estudar na biblioteca todas as noites melhorou muito seu desempenho no cursinho.</p> <p>Um rapaz queniano, Caleb Kamal, de 27 anos, morador da Vila Carrão, que vai para a</p>

<p>precisarem deles. Há pessoas que vivem fora do horário comercial'. Para (...) Giselle Beiguelman, moradora do centro, a solução para o público não é o fechamento da biblioteca, e sim o estímulo à presença de pessoas na área. 'Os espaços devem ser pensados de forma integrada, com atividades no Theatro Municipal e outros locais. Isso leva a pensar no transporte público funcionando nesse horário e na moradia na região, deserta porque só é ocupada por lojas e escritórios.'" [7º ao 16º parágrafo]</p> <p>Complementação: "Numa madrugada de quinta, às 2h30, a Folha conta 19 pessoas na biblioteca. Cinco delas são moradores de rua que dormem na sala adjacente àquela onde ficam os livros. 'É mais tranquilo e silencioso que a pensão onde eu moro', diz João Gilberto Araújo, 27, que estuda para o vestibular de (...) Pedro Pinheiro, 19, conta que estudar ali todas noites fez melhorar 'imensamente' seu desempenho no cursinho para medicina. (...) queniano Caleb Kamal, 27, frequenta a biblioteca de madrugada há cinco meses para ler e utilizar o wi-fi a fim de ligar para a sua família, no Quênia. (...) Jocinei, morador de rua (...) diz que aquele é um "lugar seguro" para ele, já que "a rua está muito perigosa". (...) A Folha apurou que a presença de moradores de rua à noite incomodou a gestão Doria. (...) 'Não estou fechando a biblioteca por causa deles. Tem gente dormindo aqui de dia também' (...) diz Charles Cosac. (...) Bibliotecas públicas nos Estados Unidos trataram casos assim dando amparo aos moradores de rua –algumas fizeram programação voltada para eles (...) 'A missão de uma biblioteca é ser inclusiva sempre, com quem quer que seja. Se um morador de rua está dormindo, eu o guio para espaços da prefeitura onde pode fazer isso', diz Leah Esguerra, a assistente social da biblioteca americana, que recentemente também contratou uma equipe de ex-moradores." [17º ao 24º parágrafo]</p>	<p>biblioteca há cinco meses para ler e se comunicar com a família que mora no seu país de origem, utilizando o wi-fi disponibilizado pela biblioteca.</p> <p>E Jocinei, morador de rua, que dorme na biblioteca, pois considera um lugar seguro e afirma que "a rua está muito perigosa". Ele relata ser expulso pelos seguranças de forma violenta.</p> <p>A <i>Folha</i> afirma que a presença dos moradores de rua incomodou Doria, mas Charles Cosac rebate dizendo que existem pessoas dormindo nas áreas da biblioteca durante o dia também. Os autores apontam que o diretor quer fazer parceria com a Secretaria de Direitos Humanos para lidar com a questão de os moradores de rua estarem dormindo na biblioteca e usam de exemplo casos em que as bibliotecas públicas americanas fizeram programação para os moradores ou contrataram assistente social para orientá-los. "A missão de uma biblioteca é ser inclusiva sempre, com quem quer que seja. Se um morador está dormindo, eu o guio para espaços da prefeitura onde pode fazer isso", diz a assistente social Leah Esguerra.</p> <p>Quando a ideia de abordar o Projeto BMA 24 horas neste trabalho surgiu, um dos primeiros pensamentos que apareceram junto foi: vai ser possível falar sobre os moradores de rua, um exemplo claro de não-usuário, com todas as barreiras sociais, econômicas, de classe, afins. Nessa direção, a existência de uma notícia que aborde, de fato, que houve pessoas em situação de vulnerabilidade, buscando o espaço da biblioteca por considerar um lugar seguro, foi importante para ilustrar aspectos abordados na pesquisa.</p> <p>Como mencionado no desenvolvimento do trabalho, existe a necessidade de reduzir as barreiras que afastam essas pessoas, de forma que elas não apenas tenham esse contato, mas se sintam pertencentes ao lugar que estão ocupando. É importante que as pessoas em posição de não-usuário exponham, por exemplo, que saber que a biblioteca funciona à noite permite uma passada após o trabalho, ou que buscam o ambiente porque se sentem seguros. É através desses relatos que a biblioteca e seus bibliotecários poderão compreender melhor suas demandas e como lidar com esse público que até então não é visto e considerado. Em uma dessas idas à biblioteca, talvez pessoas como Jocinei se interessassem em ler alguma coisa, por estar inserido em um espaço onde muitos estariam lendo.</p>
<p><i>Protocolo final</i></p> <p>Data tópica e cronológica: 20 de abril de 2017</p> <p>Subscrição: Juliana Gragnani e Maurício Meireles</p>	

APÊNDICE E – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: NOTÍCIA 13

Notícia Nº 13 Período: Encerramento	
<p>RIBEIRO, Bruno. Biblioteca Mario de Andrade deixará de funcionar de madrugada a partir de 2ª: Gestão Doria justifica mudança pela relação entre o alto custo e o pouco público no horário. Estadão, São Paulo, 20 abr. 2017. Disponível em: https://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,biblioteca-mario-de-andrade-deixara-de-funcionar-de-madrugada-a-partir-de-2,70001746508. Acesso em: 12 abr. 2022.</p>	
<u>Análise diplomática</u>	<u>Diário de bordo</u>
Elementos externos	<p><i>Meio</i> Material: Digital</p> <p><i>Escrita</i> Layout: Diagramação Formatação: Alinhamento à esquerda (título e texto) Tipos de escrita: Título, subtítulo e texto “Serifa transitória (Geórgia)”</p> <p>Elementos de editoração/artes gráficas: 1 imagem da biblioteca logo antes da lide</p>
Elementos internos	<p><i>Protocolo</i></p> <p>Título do documento: “Biblioteca Mario de Andrade deixará de funcionar de madrugada a partir de 2ª” Subtítulo: “Gestão Doria justifica mudança pela relação entre o alto custo e o pouco público no horário” Lide: “A gestão João Doria (PSDB) decidiu que o fechamento da Biblioteca Mario de Andrade (...) começará na próxima segunda-feira, 24. A mudança no horário (...) é justificada pela Secretaria Municipal de Cultura pela relação entre o alto custo e o pouco público da operação da biblioteca na madrugada. A biblioteca funcionará agora das 8 horas às 22 horas.” [1º parágrafo]</p> <p><i>Texto</i></p> <p>Exposição: “Em nota divulgada pela secretaria, o diretor da biblioteca, Charles Cosac, afirma que ‘o funcionamento da biblioteca 24 horas por dia é uma ótima ideia para dar visibilidade à Mario de Andrade, mas custa muito caro para o retorno real que dá à sociedade’.” [2º parágrafo] Contextualização: “Os dados apresentados pela pasta são de que a operação da biblioteca de madrugada custaria R\$ 1,4 milhão por ano e que (...) haveria uma economia de R\$ 800 mil. (...) Ao divulgar os dados, a secretaria publicou estudo que contou com 409 frequentadores no período das 22h às 8h. (...) O balanço não trouxe dados comparativos com outros períodos do funcionamento noturno.” [3º e 4º parágrafos] Complementação: “Paralelamente à mudança de horários, a Prefeitura anunciou melhorias para o espaço, como a inauguração da biblioteca infantil (...) O funcionamento da Mario de Andrade às madrugadas começou em outubro de 2015. Ela é a maior biblioteca da cidade. O acervo circulante tem 53 mil livros. A biblioteca fica entre a Rua Xavier de Toledo e a Praça Dom José Gaspar, na Consolação.” [5º e 6º parágrafos]</p> <p><i>Protocolo final</i></p> <p>Data tópica e cronológica: 20 de abril de 2017 Subscrição: Bruno Ribeiro</p>

APÊNDICE F – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: NOTÍCIA 14

Notícia Nº 14	
Período: Encerramento	
<p>ROSARIO, Mariana. Biblioteca Mário de Andrade para de funcionar 24 horas. VEJA SP, São Paulo, 28 abr. 2017. Disponível em: https://vejasp.abril.com.br/cultura-lazer/biblioteca-mario-de-andrade-interrompe-funcionamento-madrugada/. Acesso em: 12 abr. 2022.</p>	
Análise diplomática	Diário de bordo
<p>Elementos externos</p> <p><i>Meio</i> Material: Digital</p> <p><i>Escrita</i> Layout: Diagramação Formatação: Alinhamento à esquerda (título e texto) Tipos de escrita: Título e subtítulo “Fonte com serifa (Lato)” – Texto “Serifa de transição (Source Serif Pro)”</p> <p>Elementos de editoração/artes gráficas: 1 imagem da fachada da biblioteca logo antes do texto, 2 vídeos de falas de pessoas presentes na “manifestação”</p>	<p>A notícia aponta questões levantadas após o encerramento do Projeto BMA 24 horas. Por ter sido publicada alguns dias após as a biblioteca mudar o horário de funcionamento, houve uma repercussão por parte de frequentadores e outros indivíduos. Reclamações e lamentações foram observadas pela autora, que começa a notícia pontuando o quão “raro” é a cena de fechar a biblioteca às 22h. Ela informa que apesar da iniciativa do projeto ter acontecido em 2015, como as demais notícias apontam, o serviço só iniciou de fato após os empréstimos noturnos serem liberados.</p> <p>O motivo é o, já mencionado, corte de gastos. O secretário André Sturm afirma: “Achávamos a ideia muito boa, mas pouca gente aproveitava”. A Secretaria da Cultura pretendia manter eventos que duravam até tarde, como cinema, feira de arte e outros que ajudassem a levar o público até a biblioteca, porém em horários alternativos, isto é: dentro do horário convencional, excluindo a parcela que muitas vezes só poderia comparecer se fosse no período da noite.</p> <p>E o reflexo do encerramento desse serviço é o descontentamento de uma parte da população. Segundo a notícia, houve reclamações, manifestações e até mesmo abaixo-assinado solicitando que a ação fosse revertida. Um professor, Tony Monti, lamenta: “Tenho horários bagunçados e gostava de trabalhar à noite”. A presidente da Associação de Moradores e Amigos do Bairro da Consolação e Adjacências, Marta Porta, também não gostou da mudança: “Nós nos sentíamos mais seguros com o espaço aberto”, afirma. Bruno Fischetti, chef de um restaurante próximo à biblioteca, acrescentou: “Recebíamos alguns clientes que iam estudar à noite por lá”.</p> <p>O funcionamento por 24h da BMA permitia que, de certa forma, o centro tivesse mais movimentação. Com maior fluxo de pessoas, mesmo que ainda não fosse um número significativo por noite, poderia afastar e realmente afastava pessoas má intencionadas. Exemplo disso é a primeira notícia analisada neste trabalho (BRANDALISE, 2016). Até mesmo auxiliava estudantes e professores com suas demandas, que às vezes não podiam ser concluídas durante o dia. O fato de ter seguranças cuidando do espaço da biblioteca talvez oferecesse maior conforto</p>
<p>Elementos internos</p> <p><i>Protocolo</i></p> <p>Título do documento: “Biblioteca Mário de Andrade para de funcionar 24 horas” Subtítulo: “Decisão da Secretaria Municipal de Cultura provoca onda de reclamações de frequentadores e vizinhos” Lide: “Por volta das 22 horas da última segunda (24) apagaram-se as luzes e encerrou-se o expediente da Biblioteca Mário de Andrade, no centro. O ato de baixar as portas virara cena rara desde outubro de 2015, quando o prédio de estilo art déco passou a operar 24 horas por dia em esquema de teste.” [1º parágrafo]</p> <p><i>Texto</i></p> <p>Exposição: “Os frequentadores da madrugada podiam aproveitar o wi-fi gratuito e as mesas de estudo com vista para a Rua da Consolação. (...) Instituída pela nova gestão municipal, a mudança de horário de funcionamento (...) desagradou a uma parte da população. Houve reclamações, manifestações na porta e a criação de um abaixo-assinado que pedia a reversão da ação, com 520 assinaturas até quinta-feira (27). ‘Tenho horários bagunçados e gostava de trabalhar à noite’, lamenta o professor Tony Monti, morador da região. ‘Costumava frequentar a Mário de Andrade duas vezes por mês nesse período.’” [2º e 3º parágrafos]</p> <p>Contextualização: “O projeto consistia em algo inédito no país. (...) a Secretaria Municipal de Cultura estima que o novo horário trará aos seus cofres uma economia de 800.000 reais neste ano (...) ‘Achávamos a ideia muito boa, mas pouca gente aproveitava’, afirma o secretário André Sturm. (...) o dinheiro poupado será direcionado a melhorias no edifício e à renovação do acervo (...) O projeto de abertura durante as madrugadas foi inspirado em iniciativas estrangeiras (...) ‘Eu recebia cartas e e-mails pedindo o funcionamento sem pausas’, lembra Luiz Armando Bagolin, ex-diretor da Mário de Andrade e responsável pela mudança. ‘A população mostrava interesse.’” [4º ao 8º parágrafo]</p> <p>Complementação: “Os novos horários faziam parte de uma renovação do espaço (...) Eventos variados também ajudam a trazer público. Foram 290 atrações no ano passado. Algumas iam até tarde da noite, caso de sessões de cinema e da feira de arte Miolo(s) (...) A ideia é que elas continuem, mas em horários alternativos (...) A Associação de Moradores e Amigos do Bairro da Consolação e Adjacências também torceu o nariz para a novidade. ‘Nós nos sentíamos mais seguros com o espaço aberto’, afirma a presidente do grupo, Marta Porta. A atividade até altas horas ajudava na movimentação do centro (...) ‘Recebíamos alguns clientes que iam estudar à noite por lá’, conta Bruno Fischetti (...)”</p>	

	<p>Helena Severo acredita que uma programação bem pensada no lugar deve trazer impactos para a região. "Em locais como o centro de São Paulo, pontos culturais trabalhando em conjunto podem revitalizar o espaço", analisa." [9º ao 13º parágrafo]</p>	<p>também, já que as pessoas se sentiam mais seguras durante esse período. Além disso tem a questão de que o funcionamento durante a madrugada também afetava – de forma positiva – o comércio local.</p>
	<p><i>Protocolo final</i></p> <p>Data tópica e cronológica: 28 de abril de 2017 Subscrição: Mariana Rosario</p>	<p>O ambiente era como um refúgio, de fato. Independente do motivo para buscá-lo, ele estava ali, disponível 24h, para suprir diversas necessidades: sejam elas informacionais, um espaço seguro para dormir, um ambiente silencioso para estudar num período em que a cabeça funciona melhor – como é o caso dos notívagos –, enfim.</p>