

As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



As ciências sociais aplicadas
e seu protagonismo
no mundo contemporâneo 2

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Prof^o Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof^o Dr^a Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Prof^o Dr^a Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^o Dr^a Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais
Prof^o Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^o Dr^a Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^o Dr^a Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Prof^o Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^o Dr^a Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^o Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^o Dr^a Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Yaiddy Paola Martinez
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadora: Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C569 As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2 / Organizadora Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-258-0204-6

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.046221406>

1. Ciências sociais. I. Cavalcanti, Soraya Araujo Uchoa (Organizadora). II. Título.

CDD 301

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br



Atena
Editora
Ano 2022

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

A coletânea *Ciências Sociais Aplicadas: e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2* é composta por 13 (treze) capítulos produtos de revisão de literatura, ensaio teórico, pesquisas qualitativa e quantitativa, relato de experiências, dentre outros.

O primeiro capítulo, discute o *conjunto de políticas públicas de desenvolvimento rural durante os dois governos de Luís Inácio Lula da Silva (2003-2010)* e os limites e possibilidades das *políticas de Educação do Campo e Territórios da Cidadania na conformação de uma política de agricultura familiar*. O segundo, por sua vez, discute as políticas públicas de desenvolvimento rural a partir da análise e discussão de um projeto produtivo.

O terceiro capítulo, discute a relação existente entre produção de alimentos em larga escala e a fome no Brasil. O quarto por sua vez, discute as contradições vinculadas à efetivação dos direitos das pessoas com transtorno mental em situações de crise em saúde mental e contradições vinculadas.

O quinto capítulo, discute os resultados da pesquisa acerca das estratégias abordadas pela Biblioteconomia para a preservação/conservação de documentos. O sexto, por sua vez apresenta os resultados de pesquisa realizada em 2021, acerca do contexto de uma *biblioteca pública e o potencial do Estudo de Comunidades neste cenário*.

O sétimo capítulo, discute a administração de instituições públicas de ensino e sua transformação em instituto universitário. O oitavo, por sua vez, discute a relação entre a qualidade do serviço prestado pelo pessoal administrativo e a satisfação dos alunos de uma Instituição de Ensino Superior.

O nono capítulo apresenta *um mapeamento sistemático da literatura, referente às ferramentas utilizados em avaliações de impacto social*. O décimo, por sua vez, discute *o desenvolvimento e o uso de um modelo de diagnóstico capaz de identificar a maturidade da agência reguladora*.

O décimo primeiro, discute os limites e possibilidades no direito brasileiro no contexto da reparação dos danos ambientais e litígios climáticos. O décimo segundo, discute os resultados da pesquisa acerca da relação entre treinamento de equipe e a satisfação do cliente.

E finalmente o décimo terceiro capítulo, apresenta os resultados da pesquisa acerca da produção em revistas científicas acerca da Música, e como estas produções se conectam com as ciências sociais.

Neste contexto, convidamos o leitor a acessar o material vinculado, produzido a partir da análise investigativa dos autores, conhecer as discussões e reverberar no seu cotidiano profissional.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

AGRICULTURA FAMILIAR NO BRASIL DURANTE OS DOIS GOVERNOS DE LULA: UMA ANÁLISE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE DESENVOLVIMENTO RURAL

Banjaqui Nhaga

Diego de Souza

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214061>

CAPÍTULO 2..... 17

POLÍTICAS PÚBLICAS DE DESENVOLVIMENTO RURAL NO NORTE DE MINAS GERAIS: AVALIAÇÃO E DISCUSSÃO A PARTIR DE UM PROJETO PRODUTIVO

Frederico Maciel Borges

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214062>

CAPÍTULO 3..... 31

A PRODUTIVIDADE DE ALIMENTOS E A FOME NO BRASIL: UMA ANÁLISE DESTE CENÁRIO NA PANDEMIA POR COVID-19 EM 2020

Éverson Lucas Coradin

Elis Regina Costa

Taciana Wilke Pires

Adriele Inácio

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214063>

CAPÍTULO 4..... 35

CONTRADIÇÕES EM TORNO DOS DIREITOS DA PESSOA COM TRANSTORNO MENTAL NA ATENÇÃO À CRISE

Lucia Cristina dos Santos Rosa

Ana Lucia César da Costa

Francisca Maria Soares

Josélia Macêdo de Carvalho Sousa

Maria Ester da Costa

Maria José Girão Lima

Ana Gabrielly da Silva

Maria da Conceição Silva Rodrigues

Tamires Leticia Cardoso da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214064>

CAPÍTULO 5..... 46

A PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS E SUA IMPORTÂNCIA CULTURAL

Tatiana Frazão Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214065>

CAPÍTULO 6..... 55

ESTUDO DE COMUNIDADE: A BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSUÉ” E SEU ESTIMADO

PÚBLICO

Regina L. Péret Dell'Isola
Raquel Ferreira de Carvalho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214066>

CAPÍTULO 7..... 73

ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS SIN PRESUPUESTO DIRECTO Y SU TRANSFORMACIÓN A INSTITUTO UNIVERSITARIO DESARROLLANDO LOS EJES ESTRUCTURANTES

Christian Javier Aguas Diaz
J Flores
K.Sarmiento

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214067>

CAPÍTULO 8..... 88

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

José Oscar Huanca Frías
Rene Eduardo Huanca Frías
Julio Rumualdo Gallegos Ramos
Juan José Apaza Justo
Ledu Anali Ferreyros Calisaya
Vitaliano Enriquez Mamani

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214068>

CAPÍTULO 9..... 99

FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL: UM MAPEAMENTO SISTEMÁTICO DA LITERATURA

Isabelly Batista Silva
Gustavo Maurício Filgueiras Nogueira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.0462214069>

CAPÍTULO 10..... 120

O USO DE MODELOS DE MATURIDADE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DA MELHORIA DA QUALIDADE REGULATÓRIA PARA O DESENVOLVIMENTO ECONOMICO SUSTENTÁVEL

Danielle Zanoli Gonçalves

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140610>

CAPÍTULO 11..... 139

A REPARAÇÃO DOS DANOS AMBIENTAIS E O NEXO DE CAUSALIDADE NOS LITÍGIOS CLIMÁTICOS: LIMITES E POSSIBILIDADES NO DIREITO BRASILEIRO

Ana Carolina Benzi Bastos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140611>

CAPÍTULO 12..... 161

CAPACITACION DE PERSONAL Y SATISFACCION DEL CLIENTE DEL SUPERMERCADO

PLAZA VEA-JULIACA

José Oscar Huanca Frias
Rene Eduardo Huanca Frías
Julio Rumualdo Gallegos Ramos
Juan José Apaza Justo
Ledu Anali Ferreyros Calisaya
Vitaliano Enriquez Mamani

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140612>

CAPÍTULO 13..... 172

MÚSICA & CIÊNCIAS SOCIAIS: UMA ANÁLISE INTERDISCIPLINAR EM ARTIGOS PUBLICADOS ENTRE 2015 E 2019

Rogério de Brito Bergold

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.04622140613>

SOBRE A ORGANIZADORA..... 195

ÍNDICE REMISSIVO..... 196

ESTUDO DE COMUNIDADE: A BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSUÉ” E SEU ESTIMADO PÚBLICO

Data de aceite: 01/06/2022

Regina L. Péret Dell’Isola

Escola de Ciência da Informação/UFMG

Raquel Ferreira de Carvalho

Escola de Ciência da Informação/UFMG

RESUMO: Este artigo é resultado de uma pesquisa exploratória, realizada em 2021, com vistas apresentar o contexto de uma biblioteca pública específica e o potencial do Estudo de Comunidades neste cenário. Buscou-se apresentar uma visão holística do território observado: a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG), situada na cidade de Porto Alegre, Rio Grande do Sul. A partir de uma breve revisão da literatura sobre a descrição conceitual e contextual de bibliotecas públicas no Brasil e no exterior, este trabalho fundamenta-se em Oliveira e Maio (2011), Araújo et al. (2013), Costa (2013), Borges (2008), Cunha, Amaral e Dantas (2015), Flahety (2015), Jaramillo e Montoya (2011). Lessa e Gomes (2017) Lessa (2020), Mickeown (2016), Nicholson (2017). Buscou-se, ao longo do texto, evidenciar as correlações e os contrapontos entre Estudo de Comunidades e Estudo de Usuários. O resultado do trabalho de campo, realizado a partir de levantamento de dados e de entrevista, conduziu a reflexões sobre a comunidade em questão: o público potencial da biblioteca estudada, os elementos culturais que auxiliam na identificação de gostos literários e o que pode ser considerado serviço essencial de biblioteca para essa comunidade.

As contribuições desta investigação voltam-se para a possibilidade de trazer à luz a dinâmica da biblioteca visitada, evidenciando iniciativas positivas, estratégias valiosas que merecem ser compartilhadas, dificuldades enfrentadas e as soluções encontradas. Este estudo pode viabilizar novas experiências e outros estudos comparativos. Ao final deste artigo, são apresentadas considerações e observações, motivadas pelas reflexões viabilizadas por esta investigação em que se constata o grau de estima de uma biblioteca pública para com seu público usuário.

PALAVRAS-CHAVE: Estudo de Comunidade; Biblioteca; Usuários, Biblioteca Pública.

COMMUNITY STUDY: PUBLIC LIBRARY “JOSUÉ” AND ITS ESTEEMED PUBLIC

ABSTRACT: This article is the result of an exploratory research conducted in 2021, which intended to bring forward the context of a specific public library and the potential of Community Studies in this scenario. It was sought to present a holistic view of the observed territory: the Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG), located in Porto Alegre, Rio Grande do Sul. According to a brief literature review about the conceptual and contextual description of public libraries in Brazil and overseas, this project is based on Oliveira e Maio (2011), Araújo et al. (2013), Costa (2013), Borges (2008), Cunha, Amaral e Dantas (2015), Flahety (2015), Jaramillo e Montoya (2011), Lessa e Gomes (2017), Lessa (2020), Mickeown (2016), Nicholson (2017). Throughout the text, it was intended to emphasize the correlations and the

conterpoints between Community Studies and User Studies. The result of field research, which was carried out through data collection and interviews, led to reflections about the community in question: the potential public of the studied library, the cultural elements that aid the identification of literary preferences and what can be considered as an essential library service to this community. The contributions of this investigation focus on the possibility of bringing the dynamic of this library into view, drawing attention to positive initiatives, valuable strategies which deserve to be shared, difficulties that are faced and possible solutions. This study may lead to new experiences and other comparative studies. At the end of this article, the presented considerations and remarks are brought out by the reflections enabled by this research, in which the degree of esteem of a public library towards its users is confirmed.

KEYWORDS: Community Studies; Library; Users, Public Library.

1 | A BIBLIOTECA PÚBLICA

O conceito de biblioteca pública envolve, para além de uma descrição contextual, a especificação da natureza do espaço que ela ocupa, sua representação e função social e cultural. No Brasil, a biblioteca pública é definida como “empório de ideias”, “espaço híbrido e multiterritorial”, “centro de informação utilitária”, respectivamente, por Lessa e Gomes (2017), Lessa (2020) e Araújo et al (2013).

Lessa e Gomes (2017) apresentam a biblioteca pública como instituição cuja função é a de ser mediadora cultural e da informação. Considerando-se essa função, suas implicações sociais e conceituais, a biblioteca pública situa-se como espaço social transformador. Em relação às suas possibilidades de atuação, a biblioteca pública tem potencial transformador

ao representar um espaço de encontro e de diálogo em meio a diversidade cultural e de dispositivos tecnológicos, que diversificam o modo de produção e circulação dos bens culturais, passando a se caracterizar como uma espécie de “empório de ideias”, que também deve permitir o conforto da permanência do usuário. (LESSA, B.; GOMES, H. F., 2017, p. 35)

Lessa e Gomes (2017) registram que, na atualidade, a biblioteca pública é convidada a repensar sua atuação como espaço que preserva a memória social e, ao mesmo tempo, oferece as condições para a criatividade e produção cultural. E isso deve ser feito de modo a assegurar o respeito à diferença enquanto motor do protagonismo social e do respeito e exercício da cidadania.

Lessa (2020) retextualiza o conceito de biblioteca pública como “um espaço híbrido e multiterritorial, de modo a assegurar a permanência do assunto para pesquisa na literatura científica da Ciência da Informação”. Nessa perspectiva, essa autora afirma que as bibliotecas públicas carecem de uma transformação de modo que o seu espaço físico passe a ser um ambiente de colaboração de troca e de compartilhamento de informações. É nesse “espaço multiterritorializado” que se evidenciam as multiplicidades relacionadas ao seu papel e à sua função na sociedade.

Biblioteca pública, segundo Araújo et al. (2013), é centro de informação utilitária. De acordo com as autoras,

a implementação de serviços de informação utilitária na biblioteca pública, exigem bem mais do que reunir fontes atualizadas e relevantes, sendo necessário o comprometimento de uma equipe de bibliotecários e a participação ativa do usuário que é o fator primordial e essencial para o êxito desse serviço. (ARAÚJO, A.; LIMA, I.; PEREIRA, A.; FERREIRA, K. e COSTA, M., 2013, p.1).

Nessa perspectiva, tanto no Brasil como no exterior, uma biblioteca pública pode ser concebida como um espaço comprometido com o acervo, com a informação, com o usuário e com os serviços que presta. Conforme aponta Mckeown (2016, s.p.), “bibliotecas públicas podem contribuir para diminuir a falta de informação, desenvolvendo estratégias para criar uma sociedade mais social, cultural e digitalmente inclusiva”.

Esse viés inclusivo tem lastro histórico, considerando-se que, nas comunidades dos Estados Unidos, bibliotecas públicas têm uma longa história como fontes de informação confiáveis, como lembra Flaherty (2015). Essa autora afirma que os funcionários das bibliotecas públicas desse país “são frequentemente responsáveis por responder a uma ampla variedade de necessidades dos usuários e adaptar a prestação de serviços para atender a essas necessidades”.

É certo que há um movimento evolutivo no sentido de as bibliotecas públicas se adaptarem às novas exigências de um mundo em permanente transformação. Para prosperarem, as bibliotecas públicas estão em constante evolução, adaptando seus serviços e ajustando-os às constantes mudanças. Conforme afirma Nicholson (2017)

Inovação é vista como uma força positiva e crítica para o sucesso das organizações, e as bibliotecas públicas não são exceção. Bibliotecas públicas apostam em inovação, vendo uma oportunidade de redefinir seu papel e relevância. Motivadas pelo desejo de melhor servir e atender às necessidades das comunidades, as bibliotecas se engajam em um ciclo contínuo de experimentação, testando novas ideias e desenvolvendo novos serviços para poder oferecer serviços de biblioteca pública dinâmicos, responsivos e modernos”.

A biblioteca pública tem sido vista por diferentes perspectivas e muitos escritores contemporâneos atribuem a ela uma infinidade de qualidades e “virtudes”, identificando-a como um fator de transformação social, um agente de promoção e distribuição equitativa da riqueza, um indicador de grau de desenvolvimento de uma sociedade ou um elemento de democratização, tal como apresenta López (2007) em seu artigo a respeito da evolução histórica dos conceitos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas e política bibliotecária. Nesse artigo, López (2007) cita a perspectiva de Gómez (1993, p. 55) para quem “o que define a biblioteca pública é sua condição jurídica, pois as bibliotecas públicas foram criadas e mantidas pelo Estado”. Desenvolvidas no marco de uma nova sociedade em que se consolidavam o modelo de comunicação liberal, o auge da imprensa, o relaxamento da

censura e o triunfo do modo de vida da classe média, as bibliotecas públicas são essenciais na formação da cidadania.

Cabe aqui incluir, nesta revisão da literatura, registros de perspectivas da Colômbia e da Itália. Na Colômbia, *bibliotecólogos* responsáveis pelo site biblioseo.com, que exercem sua profissão com paixão e compromisso, esforçando-se para construir uma sociedade melhor, definem biblioteca pública como

um bem comum, que incentiva o exercício da democracia e o desenvolvimento integral da sociedade através do acesso incondicional e imparcial ao conhecimento e à informação, incentivando a criatividade das pessoas, fortalecendo sua identidade e garantindo a livre participação na tomada de decisões sensatas e fundamentadas que busquem a construção de um benefício coletivo e sustentável.

Para além de ser um elemento fundamental para a formação da cidadania, a biblioteca pública é um lugar de inspiração, de encontro de pensamentos e inteligência, de relaxamento e incentivo à opinião, paz e equidade. Jaramillo e Montoya (2011) explicitam que se propõe

um novo conceito mais do que descritivo e funcional, [esse novo conceito] é suficiente e significativo quando se considera o papel que desempenha na sociedade, principalmente a partir da sua finalidade social e cultural, onde o foco aponta para o cumprimento, de forma equilibrada, dos quatro objetivos historicamente atribuídos a ela: informacional, educacional, recreativo e cultural.

Atualmente, os serviços das bibliotecas públicas têm múltiplas funções - cultural e patrimonial; social, educacional e econômica – que se complementam.

Na Itália, a bibliotecária Virginia Carini Dainotti (1911-2003) apoiou a criação do Serviço Nacional de Leitura, que se baseava em dois princípios fundamentais: em primeiro lugar, a criação de uma rede de bibliotecas públicas centrais, cada uma das quais podendo servir de ponto de referência para um conjunto coordenado de bibliotecas e postos de serviço capazes de chegar a todos os lugares do território e dirigir-se em particular às camadas mais frágeis da população; em segundo lugar, a necessidade de abolir a distinção entre bibliotecas de alta cultura e bibliotecas públicas, na convicção de que mesmo as primeiras podem desempenhar o papel de biblioteca pública central de uma província.

Cabe aqui acrescentar o Manifesto IFLA/UNESCO em que se declara

a crença da UNESCO na biblioteca pública como uma força viva para a educação, cultura e informação, e como um agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual através da mente de homens e mulheres. Ele reconhece a biblioteca pública como sendo fundamental para a liberdade e equidade de acesso ao conhecimento e à informação para todas as pessoas¹.

Nesse manifesto, a biblioteca pública é reconhecida como uma organização estabelecida, apoiada e financiada pela comunidade. Esse apoio pode ser dado através

¹ Disponível em: <<https://www.ifla.org/node/91700>> Acesso em 20 jan.2022 (Tradução nossa)

de uma autoridade ou de um órgão local, regional ou nacional, ou ainda de outra forma de organização coletiva. A biblioteca pública, segundo a UNESCO, possibilita acesso ao conhecimento, informação e obras em geral, graças a uma série de recursos e serviços e está à disposição de todos os membros da comunidade de forma igualitária, independentemente de sua raça, nacionalidade, idade, sexo, religião, idioma, condição física e mental, condição econômica e de emprego e nível de instrução².

2 | O ESTUDO DE COMUNIDADES

2.1 Fundamentação teórica metodológica do processo de Estudo de Comunidades

Estudo de Comunidades é o “levantamento regular das características da comunidade e das necessidades de informação de seus membros, visando obter subsídios para todas as decisões relacionadas com a Política de Desenvolvimento de Coleções” (2021, material em ppt da aula 4, síncrona). Esse tipo de estudo abrange usuários reais e potenciais para que a biblioteca possa suprir as carências informacionais dos indivíduos e da comunidade como um todo. Conhecendo a comunidade, a biblioteca/unidade de informação poderá estabelecer serviços significativos; conseguir apoio político e econômico; manter boas interlocuções com os usuários; fazer suposições/inferências sobre a utilidade projetada dos materiais de informação.

Segundo Oliveira e Maio (2011), o Estudo de Comunidades é uma forma de pesquisa em que o contexto social de uma comunidade é objeto de uma investigação detalhada. É um método que utiliza a observação, exploração, comparação e verificação, com o objetivo de adotar a comunidade como um contexto para a exploração e descoberta de interconexões entre fatos sociais e psicológicos. Uma vez que a comunidade é onde se desenvolvem os processos estudados, os estudos de comunidades apresentam um caráter descritivo e abrangente, tendo como princípio metodológico a necessidade de coleta de diversos dados para o entendimento da configuração da estrutura social como um todo. No Brasil, os Estudos de Comunidades se estabeleceram principalmente na década de 1950 e, ao terem como referências fundamentais os trabalhos de cientistas sociais como Robert Redfield e Robert E. Park, adotaram a matriz norte-americana.

Especialmente devido às suas características teórico-metodológicas, a realização de estudos de comunidades gerou importantes debates entre cientistas sociais no Brasil. Alguns deles se manifestaram a favor da realização dos estudos ao chamar a atenção para sua “dimensão empírica e objetiva, considerada indicadora do caráter científico de

2 De acordo com a UNESCO, a “biblioteca pública es una organización establecida, apoyada y financiada por la comunidad, tanto a través de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Proporciona acceso al conocimiento, la información y las obras de creación gracias a una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.” Disponível em: <<https://www.ifa.org/node/91700>> Acesso em 20 jan.2022

que se pretendia dotar a produção de conhecimento no âmbito das ciências sociais. As manifestações contrárias aos estudos de comunidades destacaram, não raro, a invalidade e o alcance limitado dessas pesquisas para a compreensão das transformações sociais, políticas e econômicas no país naquele período.” (OLIVEIRA e MAIO, 2011, p. 523).

De acordo com Silva (1989), ao se deparar com uma série de problemas de ordem metodológica, o pesquisador é obrigado a postergar o estudo de comunidades. Alguns dos problemas encontrados durante a realização da pesquisa são: a delimitação do objeto da pesquisa; a mensuração ou como estudar o problema; a dificuldade em delimitar a comunidade a ser estudada, principalmente, quando se trata de uma comunidade complexa ou grande.

2.2 Correlações e os contrapontos entre estudo de Comunidades e Estudo de Usuários

Para entender melhor o significado de estudo de comunidade é essencial compreender o conceito de palavra comunidade que, nesse contexto, volta-se para o grupo de pessoas para o qual a Unidade de Informação/Biblioteca está destinada a atender.

Na perspectiva de Vergueiro (1989, p.29):

Para a biblioteca pública, comunidade são todas as pessoas que residem na jurisdição política servida por ela; para a biblioteca escolar, são todos os alunos matriculados na instituição e, também, os professores a atendê-los; para a biblioteca universitária, são os corpos docente e discente e, eventualmente, também os funcionários; para a biblioteca especializada, é a companhia, a instituição comercial, a fundação ou empresa que a criou. De qualquer forma, a comunidade não é , absolutamente – e este é um equívoco no qual facilmente incorrem muitos bibliotecários –, apenas e tão somente o usuário real, aquele que vai com grande frequência à biblioteca e se torna, com o tempo, quase íntimo do profissional responsável por ela.

Para conhecer a comunidade, ainda segundo Vergueiro (1989. p. 33), são levantados dados:

- históricos: antecedentes históricos, evolução da comunidade e seu crescimento;
- demográficos: número de habitantes, idade, sexo, nacionalidade, taxas de naturalidade e mortalidade, etc;
- geográficos: dados quanto ao crescimento físico da comunidade;
- socioeconômicos: atividades econômicas mais realizadas, nível econômico, taxa de desemprego, etc;
- transporte: pontos de acesso apropriados, existência ou não de meios de transporte;
- educativas: grau de analfabetismo, número de estudantes matriculados, iniciativas educacionais promovidas por grupos, tais como sindicatos, indústrias, etc.;

- culturais e informacionais: eventos frequentes, grupos culturais existentes, meios de comunicação etc.;
- políticos e legais: conhecimento do órgão ao qual a biblioteca está subordinada, existência ou não de partidos e grupos políticos, assim como a influência deles.

O bibliotecário faz a coleta dos dados citados acima ao consultar os indicadores sociais em *sites* como os do IBGE, DIEESE e os das prefeituras e estados onde a biblioteca está inserida. Também é possível colher informação com lideranças informacionais ao promover reuniões com a comunidade e realizar pesquisa de campo. Esta última, somente será necessária, caso o levantamento de fontes preexistentes se mostre precário. Estudos de usuários não tratam da necessidade de se fazer uma análise daquele tipo de fonte. Após a coleta de dados, o pesquisador adotará alguns dos instrumentos utilizados em um estudo de usuários: questionário; entrevista; observação; grupo focal.

Mesmo após analisar os números levantados, o bibliotecário deve estar atento a fatores que podem fazer com que eles se alterem, como o surgimento de novas empresas ou universidades; o fechamento delas; movimentação de imigrantes e a pandemia Covid-19.

Cunha (2015) faz uma comparação quanto ao momento do surgimento de cada estudo e seu contexto social. No Brasil, a expressão estudo de usuários nasceu em meados do século XX e surgiu como um desmembramento do levantamento bibliotecário ou coleta sistemática de dados referentes ao sistema, suas operações, pessoal, uso e usuários, em um determinado momento ou em um período. Os estudos de comunidade, por sua vez, nasceram na Inglaterra na metade do século XX, e seguem os padrões do método científico para o estudo de um fenômeno social.

De acordo com o *site* Biblioteconomia *Sem Censura* são as seguintes as correlações entre Estudo de Usuários e de Comunidades:

Quanto à importância, a correlação entre estudo e usuários e de comunidades

- é a razão de ser da Unidade da Informação;
- é parte fundamental da Política da Instituição;
- é subsídio relevante no planejamento, gestão e avaliação do Sistema de Informação e na elaboração de projetos e relatórios;
- fornece subsídios para o gestor da biblioteca ampliar ou melhorar seu serviço de informação.

Quanto aos objetivos, essa correlação visa a

- estabelecer critérios de mensuração dos serviços e das atividades;
- desenvolver estudo sobre o usuário e não usuário na utilização ou não de serviços;
- avaliar o grau de satisfação dos usuários com atividade e serviços disponibilizados;

- ser um canal de comunicação entre a Unidade de Informação e a Comunidade;
- auxiliar a Unidade de Informação na previsão de demanda ou na mudança de demanda de seus produtos e serviços.

O bibliotecário deve, portanto, ser capaz de cuidar das necessidades informacionais de toda uma comunidade e não apenas daquelas demandadas pelos usuários mais frequentes.

3 I A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES

A biblioteca escolhida para a visita “remota” foi a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. O levantamento de dados para este estudo de comunidades foi realizado por meio de informações obtidas em *sites* da internet e de entrevista realizada com a Sra. Renata de Souza Borges, bibliotecária e diretora da Biblioteca em questão.

Serão apresentados a seguir, o histórico institucional dessa biblioteca, a justificativa pela escolha, o perfil da profissional Bibliotecário responsável pelo acervo, alguns dados sobre a comunidade atendida pelo acervo e sobre os serviços da biblioteca.

3.1 Histórico Institucional

Desde 1928, Porto Alegre dispõe de biblioteca municipal. Por meio do decreto 145, de 27 de julho, determinou-se a reunião de vários acervos em um só local. Nos primeiros anos, essa biblioteca vinculou-se ao Arquivo Público Municipal; em seguida, teve diferentes endereços, entre eles o Hotel Majestic. Após a reorganização dos serviços da Prefeitura, em 1955, a instituição seguiu para o Ed. José Montauray (Avenida Siqueira Campos), no Departamento de Assistência e Instrução. Em 1962, vinculada à Secretaria de Educação e Cultura, migrou para o prédio do Ipase (Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado), no Centro Histórico da capital sul riograndense.

Com a inauguração do Centro Municipal de Cultura, a sede atual da biblioteca municipal viabilizou-se em 1978, numa área de 640 m². A denominação “Josué Guimarães” foi dada em 1986, em homenagem ao escritor gaúcho falecido naquele ano. Em 1988, a Biblioteca foi incorporada à Coordenação do Livro e Literatura, segmento da Secretaria Municipal da Cultura.

O acervo da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães é de aproximadamente 50 mil itens, entre livros, revistas e recursos multimídia. Os serviços oferecidos são de empréstimo domiciliar, empréstimo interbibliotecas, consulta local, orientação à pesquisa e serviço de referência virtual. Disponibiliza acesso à rede Wifi da Prefeitura, atividades culturais, de cidadania e fortalecimento da cultura local.

Em 2001, a instituição passou a contar com uma unidade no bairro Restinga Nova, Biblioteca Ramal 1 – Restinga, que possui acervo de mais de oito mil livros e oferece serviços de consulta local e empréstimo domiciliar. A consulta a esse acervo das

bibliotecas pode ser realizada no Sistema de Bibliotecas do Município de Porto Alegre, no Catálogo online.

A escolha dessa biblioteca para este estudo se deve ao fato de que se trata de uma unidade de informação bastante atuante que atrai uma grande diversidade de usuários e que mantém uma agenda de eventos para todas as faixas etárias. Entre os eventos promovidos, citamos a feira de troca de livros; o encontro de leitura; os cursos de diversas naturezas que movimentam a biblioteca municipal de Porto Alegre.

A Feira de Troca de Livros cuja proposta é garantir a circulação dos livros que já fazem parte do acervo, ou que não encaixam na política de desenvolvimento de coleções da biblioteca é realizada na Semana da cidade de Porto Alegre. É uma iniciativa que faz com que tanto a biblioteca quanto os leitores renovem seus acervos. Também acontecem nessa biblioteca encontros como o *Leia Mulheres*. O #LeiaMulheresPOA é um clube de leitura focado em obras escritas por mulheres. O objetivo é fomentar a presença da mulher na literatura através da leitura e discussão de obras de autoria feminina.

A BPMJG participa de outras iniciativas como o Projeto BibliotáxiPOA em parceria com taxistas com o objetivo de repor o acervo da biblioteca. Esse projeto consiste na iniciativa de taxistas participantes terem no banco do carro uma bolsa com livros à disposição dos passageiros. O passageiro escolhe um exemplar, leva consigo e, após a leitura, coloca o livro novamente em circulação em sua próxima corrida. Já foram distribuídas 3 mil sacolas aos táxis de Porto Alegre e região cadastrados no aplicativo da Easy Táxi.

Com uma programação intensa, a Biblioteca Pública Josué Guimarães tem oferecido cursos, contação de histórias, rodas de conversa, palestras, projetos (com contrapartida) e oficinas. Em setembro de 2019, ofertou o *Curso Imaginação e Poder Literário*, com o professor Sergius Gonzaga, o relato *A Caminhada: caminhar para diminuir a distância do que sempre esteve perto* traz a seguido de conversa/debate com Vera Junqueira e Grupo Pelos Muros (com entrada franca), o Curso de Leituras Obrigatórias do Vestibular da Ufrgs 2020 (em seis encontros com inscrições gratuitas), ofereceu mais uma edição da oficina *Artesania dos Dias* (com entrada franca), abriu a “Biblioteca do Atelier Livre” para atendimento ao público e a agenda para as visitas guiadas de escolas. Esse visível comprometimento dessa biblioteca com a comunidade local nos levou a decidir pela escolha da “Josué” para realização deste estudo.

A profissional bibliotecária responsável pelo acervo da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães/CLL/SMC/PMPA é Renata de Souza Borges. Formada pela UFRGS em 2008, especialista em Rio Grande do Sul: história, memória e patrimônio, e está na direção da biblioteca desde 2017.

3.2 Comunidade atendida pelo acervo e serviços da biblioteca

A cidade de Porto Alegre tem como data oficial de fundação 26 de março de 1772. O povoamento, contudo, começou em 1752, com a chegada de 60 casais portugueses

açorianos trazidos por meio do Tratado de Madri para se instalarem nas Missões, região do Noroeste do Estado que estava sendo entregue ao governo português em troca da Colônia de Sacramento, nas margens do Rio da Prata. A demarcação dessas terras demorou e os açorianos permaneceram no então chamado Porto de Viamão, primeira denominação de Porto Alegre.

Em 24 de julho de 1773, Porto Alegre se tornou a capital da capitania, com a instalação oficial do governo de José Marcelino de Figueiredo. A partir de 1824, passou a receber imigrantes de todo o mundo, em particular alemães, italianos, espanhóis, africanos, poloneses, judeus e libaneses. Este mosaico de múltiplas expressões, variadas faces e origens étnicas, religiosas e linguísticas, faz de Porto Alegre, hoje com quase 1,5 milhão de habitantes, uma cidade cosmopolita e multicultural, uma demonstração bem-sucedida de diversidade e pluralidade.

A área de Porto Alegre, de 496,684 km², é um ponto de encontro de distintos sistemas naturais que imprimem uma geografia diversificada à cidade. Um anel de morros graníticos com 730 milhões de anos emoldura a região de planície onde está o grande centro urbano da cidade, ocupando 65% de seu território. Essa formação geológica contribuiu para que Porto Alegre conservasse 30% de seu território como área rural. Outra parte do território da Capital, cerca de 44 km², estão distribuídos em 16 ilhas do Lago Guaíba sob jurisdição do município. O lago contorna a cidade numa extensão de 70 km de orla fluvial a expressão geográfica mais marcante da capital gaúcha. O conjunto de ilhas, parques e de áreas de preservação natural, somado à área rural e ao elevado índice de arborização das vias públicas, fazem de Porto Alegre uma cidade verde, acima do recomendado pela organização Mundial da Saúde (OMS).³

A população de Porto Alegre registrada no último censo (em 2010) foi de 1.409.351 pessoas; para 2020, a população estimada era de 1.488.252 habitantes nessa cidade. De acordo com os dados do IBGE, em 2018, o salário médio mensal da população de Porto Alegre era de 4.2 salários-mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 53.1%. Havia 25.6% da população com rendimentos mensais de até meio salário-mínimo por pessoa, o que a colocava na posição 360 de 497 dentre as cidades do estado e na posição 5269 de 5570 dentre as cidades do Brasil.

O PIB per capita é de R\$ 52.149,66 (em 2018), sendo 38,8% o percentual das receitas oriundas de fontes externas (em 2015), o índice de desenvolvimento humano municipal (IDHM) de 0,805 em 2010. A taxa total de receitas realizadas em 2017 foi de R\$ 6.432.707,51 (x 1000) e o total de despesas empenhadas nesse ano, de R\$ 6.018.787,33 (x 1000).

A cidade tem 93% de domicílios com esgotamento sanitário adequado, 82.7% de domicílios urbanos em vias públicas com arborização e 69.4% de domicílios urbanos em

3 As informações constantes nos três primeiros parágrafos foram obtidas no site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre (Disponível em: <https://prefeitura.poa.br/gp/projetos/conheca-porto-alegre>. Acesso em 25 jan.2022)

vias públicas com urbanização adequada (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio). Quando comparado com os outros municípios do estado, fica na posição 12 de 497, 265 de 497 e 11 de 497, respectivamente. Já quando comparado a outras cidades do Brasil, sua posição é 290 de 5570, 2201 de 5570 e 98 de 5570, respectivamente.

Em relação à educação, a cidade tem uma alta taxa de escolarização entre os 6 aos 14 anos; resultados aparentemente satisfatórios no IDEB, quantidade de docentes compatível com o número de matriculados no Ensino Fundamental e Médio e número de estabelecimentos de ensino suficientes para a quantidade de alunos na cidade.

Em relação ao Ideb (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica), a qualidade do aprendizado nas escolas de Porto Alegre aparentemente vem mantendo elevado. Considerando-se as médias de desempenho utilizadas - as da Prova Brasil, para escolas e municípios, e do Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb) -, esse indicador possibilita o monitoramento da qualidade da educação. As metas estabelecidas pelo Ideb são diferenciadas para cada escola e rede de ensino, com o objetivo único de alcançar 6 pontos até 2022, média correspondente ao sistema educacional dos países desenvolvidos. De acordo com o Inep, são estes os índices IDEB das escolas públicas de Porto Alegre:

Em relação à mobilidade, Porto Alegre conta com diferentes modos de transporte. O Aeroporto Internacional Salgado Filho, por exemplo, é um dos poucos aeroportos do país com três modais integrados: aeromóvel, trem e linhas urbanas. Além disso, tanto a rodoviária como o aeroporto localizam-se a pouca distância do Centro Histórico da cidade. Por ser uma cidade relativamente plana, as bicicletas são meios de deslocamento bastante utilizados.

De acordo com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Porto Alegre tem pluralidade cultural e a vocação para a diversidade se refletem em uma rica gastronomia, nas diversas opções de vida noturna, atrações culturais e lazer. Este mosaico, somado aos cenários e o clima distintos das demais regiões do Brasil, faz da capital dos gaúchos - como são chamados os que nascem no Estado do Rio Grande do Sul - um destino que cativa aqueles que descobrem seus encantos.

A BPMJG ocupa três andares do Centro de Cultura XX sendo que, no subsolo encontram-se os setores de periódicos, de literatura infantil e de literatura juvenil. O acervo de revista conta com aproximadamente 1.500 exemplares com mais de 50 títulos diferentes adquiridos por meio de doação; no espaço reservado às crianças está o acervo de literatura infantil com cerca de 1.500 títulos distribuídos em uma sala de 4 m². No andar térreo da biblioteca está o acervo de literatura adulta com mais de 20 mil títulos de diferentes nacionalidades, além da videoteca e do espaço em que ficam os livros em Braille para consulta local. No primeiro andar, estão as obras de referência (cerca de 150 títulos), a coleção de livros em japonês (cerca de 900 livros) e o acervo de livros de não ficção com mais de 13 mil títulos de diversas áreas.

Borges (2008, p.52) apresenta a distribuição de usuários reais entrevistados na

pesquisa que ela realizou. Nessa amostra, tem-se delineado – ainda que por dedução - o perfil geral dos usuários que frequentam a BPMJG, conforme o gráfico 1, a seguir:

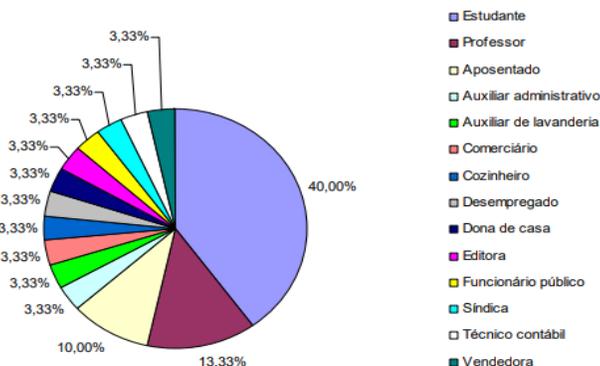


Gráfico 1: Ocupações dos usuários reais da BPMJG.

Fonte: BORGES, Renata de S. **Biblioteca pública municipal Josué Guimarães: uma análise de uso e satisfação.** 2008, p.52. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/24888/000668025.pdf?sequence=1>. Acesso em 20 jan.2022.

A autora observa que a grande maioria dos usuários é de estudantes e que estes estão seguidos por professores e aposentados. Todas as outras categorias tiveram apenas um representante (em um universo de 30 entrevistados).

Em sua pesquisa, Borges (2008, p.59), “33% consultam os materiais na própria biblioteca e 17% dos entrevistados utilizam as duas modalidades. Uma das pessoas entrevistadas utiliza o ambiente da Biblioteca para estudo e traz de casa todos os documentos necessários à sua consulta”. Esses dados constam no Gráfico 2, a seguir.

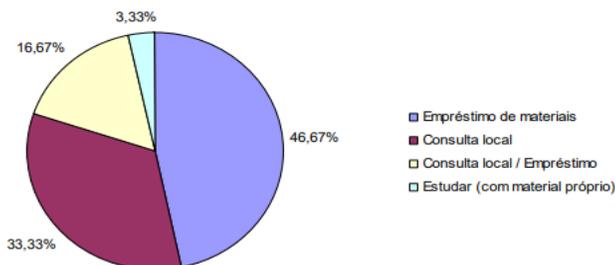


Gráfico 2: Finalidade de uso da BPMJG.

Fonte: BORGES, Renata. **Biblioteca pública municipal Josué Guimarães: uma análise de uso e satisfação.** 2008, p.59. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/24888/000668025.pdf?sequence=1>. Acesso em 20 jan.2022

O empréstimo de materiais exige que o usuário seja sócio da BPMJG, logo quem

não é sócio só pode utilizar essa biblioteca para consulta local, não podendo usufruir da modalidade de empréstimo domiciliar. A maioria das pessoas que utiliza a biblioteca o faz para tomar emprestados os materiais disponíveis. Estas informações estão inseridas neste relatório, dada a sua representatividade, uma vez que integram dados de pesquisa acadêmica realizada *in loco* que fornece elementos importantes para o delineamento da comunidade atendida pela biblioteca em questão.

Considerando-se esse panorama e os dados levantados, na próxima seção apresentam-se algumas reflexões necessárias.

4 | REFLEXÕES SOBRE A COMUNIDADE A PARTIR DOS DADOS LEVANTADOS

Em princípio qualquer pessoa que circule nas proximidades da BPMJG poderia ser considerada um usuário potencial, já que não se trata de uma biblioteca especializada ou particular de acesso restrito. Aberta ao público, mantida pela Prefeitura de Porto Alegre, instalada em um Centro de Cultura do qual faz parte, a BPMJG tem um alcance enorme relativamente ao público potencial.

Borges (2008) registra o depoimento de 23 usuários potenciais que nunca foram a essa biblioteca e procura saber a razão pela qual essas pessoas entrevistadas não utilizam a BPMJG. Segundo Borges (2008, p.77), “como se esperava, a primeira reação das pessoas ao serem perguntadas sobre o porquê de nunca terem usado a BPMJG é de surpresa” [...] “Surpresa seguida, na maioria das vezes, pela justificativa de morar longe, apesar de estarem em frente à biblioteca no momento da entrevista”. A segunda resposta que mais se repetiu foi a falta de conhecimento da existência da biblioteca por pessoas que circulam em sua proximidade. Além dessas, registraram-se a falta de tempo, a falta de interesse em ler como respostas dadas. Essas informações podem conduzir a traçar estratégias convidativas para ampliar o público, entre elas a identificação de elementos culturais que identifiquem gostos literários das pessoas e o levantamento de serviços voltados para essa comunidade.

De acordo com as respostas dadas pela diretora da BPMJG, a bibliotecária Renata Borges, em entrevista, constatamos que, para identificar os gostos literários, toda a equipe trabalha basicamente com os relatórios de empréstimos, com as informações obtidas no balcão de atendimento e com as pesquisas de satisfação. Além disso, essa equipe – formada por 3 bibliotecárias, 2 estagiárias de Biblioteconomia, 3 estagiárias de Letras, 1 estagiária do curso técnico em Administração – leva em conta a interação nas redes sociais, nas quais alguns leitores acabam comentando suas leituras e/ou interesses.

Borges considera o bom atendimento essencial enquanto serviço de Biblioteca para essa comunidade. Para ela, a informação e o acesso aos textos literários podem ser obtidos em muitos lugares, principalmente via internet, mas o atendimento diferenciado, atencioso, que permite que o leitor chegue aonde quer e muitas vezes a materiais que ele

mesmo não sabia que existia, e por isso mesmo não poderia procurar, é uma coisa que só um bom atendimento pode proporcionar. Nas palavras de Borges (2021)

Outra coisa é se colocar no lugar do leitor. Há anos ampliamos o prazo de empréstimo de 7 para 15 dias, e o limite de 3 para cinco itens. Com a pandemia, estamos emprestando mais do que 5 itens e renovando os livros automaticamente até que os leitores possam se deslocar à biblioteca. Queremos que as pessoas usem esse serviço e estamos fazendo o possível para torná-lo o mais acessível possível.

Entre os aspectos positivos, a bibliotecária e diretora da BPMJG, ressalta a presença de “muitos leitores fiéis” e acrescenta:

Muitas pessoas que reconhecem e valorizam o nosso esforço para oferecer o melhor e que entendem quando somos limitados por questões como falta de recursos, por exemplo. Tem muitos leitores que compram os livros e doam. Tem gente que pesquisa o nosso catálogo antes e chega para doar dizendo “eu comprei para ler, vi que vocês não têm e trouxe para acrescentar ao acervo”. Isso é muito gratificante. Tem pessoas que dão sugestões, que se oferecem para compartilhar seus conhecimentos. Tem muita gente que contribui para que possamos seguir fazendo nosso trabalho e alcançando mais pessoas. Tem gente que marca a biblioteca nos stories e diz que pegou o livro lá. Tem gente que indica nossos livros e serviços para outras pessoas. São muitos os aspectos positivos.

Entre os aspectos negativos, Borges (2021) aponta como principal problema o fato de haver pessoas que confundem o conceito de “público” e agem com aquela ideia de que “estou pagando e posso fazer o que eu quiser” – o que resulta “em pessoas que não respeitam a necessidade de silêncio ou de cuidado com os materiais, até mesmo a ideia que não é tão necessário assim devolver algum livro do qual gostou muito. E acrescenta: “às vezes as pessoas “perdem” os livros e tentam doar outros títulos. Agora, por exemplo, algumas pessoas acham que nosso cuidado com o acervo e com a equipe é falta de vontade de trabalhar, essas coisas...”

Sobre as percepções relativas aos leitores potenciais da Comunidade atendida, a principal preocupação é que muitas pessoas não conhecem a biblioteca, não sabem da qualidade do acervo e dos serviços e desconhecem o fato de ser tudo gratuito. Assim, muitas pessoas que poderiam usar a biblioteca não o fazem, mesmo pessoas que moram, trabalham ou estudam perto. Borges (2021) declara:

Eu acredito que temos um potencial de emprestar bem mais livros do que temos emprestado e tenho focado nesse serviço como o principal, pois a infraestrutura da biblioteca não é tão convidativa à consulta local ou à realização de eventos (embora esses também aconteçam). Bem grosseiramente, penso que temos um acervo de 40 mil itens e que em um bom ano (não 2020) emprestamos aproximadamente 20 mil exemplares. É como se apenas metade da biblioteca tivesse sido emprestada só uma vez por ano. É muito tempo que os livros (alguns deles muito bons) ficam no acervo sem uso. Queremos primeiro mostrar que a biblioteca é aberta a todos e conquistar quem tem mais facilidade de acesso e também usar as redes para chegar

até quem não pode se deslocar, mas muitas vezes somos engolidos pelos trabalhos menos técnicos, repetitivos e burocráticos que nos impedem de dar passos mais largos. Para 2021 a intenção é promover uma aproximação com a comunidade local e com os grupos representativos da sociedade. Já lançamos um projeto de extensão em parceria com a UFRGS e queremos, com passos firmes e consistentes, alcançar mais pessoas que podem se beneficiar dos nossos serviços.

Cabe aqui retomar a questão do acesso à “Josué” (embora já tenhamos citado as diversas formas). Segundo Borges (2021), há duas paradas com muitas linhas de ônibus bem na frente, eles vão para o centro e para a zona sul. Há mais paradas na Ipiranga, que vão para muitos lugares. Há ciclofaixas, o estacionamento é gratuito, o metrô é longe. Há muitas escolas nas redondezas e algumas empresas. Entretanto, ela aponta que

o horário de funcionamento é um limitador do uso mais do que a localização. Pois, nos últimos tempos, a biblioteca abria às 9h e fechava às 18h e funcionava um sábado por mês das 14h às 18h, mesmo dia em que era realizada a feira de troca de livros. Sabemos, por exemplo, que muitas pessoas frequentam o Centro de Cultura para ir aos teatros, que, na maioria das vezes funcionam à noite, e essas pessoas encontravam a biblioteca fechada. A região é escura, pouco segura e não muito convidativa. Considero que esses problemas também limitam o uso.

Em 2020, com a suspensão das atividades presenciais, a BPMJG interrompeu suas atividades por apenas 15 dias e se reinventou, dada a permanente demanda que evidencia o interesse da comunidade. Muitas pessoas se cadastraram no período de pandemia e foi feito um cadastro online e no dia marcado o usuário só buscava os livros já separados. Esse procedimento funcionou bem e foi seguro. De acordo com o depoimento de muitas pessoas, essa iniciativa contribuiu positivamente para que enfrentassem o isolamento social, conforme declara Borges (2021), em entrevista:

Muitas pessoas disseram que estão enfrentando bem a pandemia graças ao fato de que podem ler bastante. Grande parte do nosso público é de idosos, estamos sendo cuidadosos com isso, inclusive permitindo o empréstimo por terceiros (o que eu não era possível antes) para evitar que as pessoas do grupo de risco precisem circular. Estamos preparando a biblioteca para oferecer dois computadores com internet e mais dois sem internet para que as pessoas que precisarem possam usá-los quando voltarmos a permitir a circulação interna. Sabemos que a pandemia vai nos impor novos desafios e estamos nos preparando para isso, inclusive para acolher melhor as pessoas mais próximas da biblioteca, as que precisarão procurar emprego e se qualificar.

Finalmente, cabe aqui registrar que é visível o anseio de que a BPMJG seja um lugar acolhedor e que os serviços que são prestados realmente contribuam para a melhoria da vida dos usuários. Destaca-se a dedicação e “muita escuta” para a busca do caminho certo que, com certeza, é longo, mas compensador.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho de campo nos permitiu conhecer os interesses da comunidade na qual a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães está inserida, assim como analisar a forma como a biblioteca lida com seu público. Foi possível perceber como é a relação biblioteca-comunidade-usuário e o que é feito para que essa relação seja harmoniosa. A “Josué” não se limita a ser somente um espaço para a leitura, e, ao realizar diversos tipos de eventos, mostra-se interessada em atender aos interesses da comunidade.

Acreditamos que um dos aspectos que possa contribuir para a formação de um bibliotecário bem-sucedido em sua carreira é observar a paixão e o entusiasmo com que a diretora Renata de Souza Borges fala do trabalho que sua equipe realiza. Uma equipe altamente motivada tem melhores condições de lutar contra as adversidades, como as citadas por Renata quando ela aborda os aspectos negativos, tais como a biblioteca não estar localizada em uma região muito segura e o fato de ter que passar por adaptações devido à pandemia.

A “Josué” tem projetos interessantes, como o Leituras Cruzadas e a Feira de Troca de Livros, mas ao não funcionar de noite, horário em que o teatro ao lado está aberto, faz com que ela perca a oportunidade de receber mais usuários. Provavelmente, uma “Noite na Biblioteca” ou evento similar realizado em horário próximo ao do funcionamento do teatro, faça com que usuários potenciais passem a ser usuários reais. Como a própria diretora comentou, muitos não sabem que a biblioteca existe, o que sugere que mais campanhas de promoção sejam necessárias. Possivelmente, a ampliação do horário de funcionamento deva ser considerada.

Outras sugestões seriam a busca por parcerias com empresas, como editoras, para manter o acervo atualizado, e a frequente atualização das redes sociais, tão presentes na vida dos nativos digitais, principalmente. Por ser uma biblioteca gerenciada pela Prefeitura de Porto Alegre, a equipe gestora da BPMJG talvez necessite discutir com seriedade formas de revitalização da área onde a biblioteca está localizada para que se torna uma região mais convidativa para a comunidade.

Ao realizar este Estudo de Comunidade, percebemos a diferença entre esse procedimento e o estudo de usuários. Através deste Estudo de Comunidade, pudemos evidenciar como se dá o levantamento das características de determinada comunidade, avaliar a importância do reconhecimento das necessidades de informação dos membros dessa comunidade, com vistas a perceber como se obtém subsídios para todas as decisões relacionadas ao desenvolvimento de políticas voltadas para a comunidade em questão. Ressaltamos a importância da divulgação de trabalhos como este, considerando-se a necessidade de se tornarem públicas iniciativas bem-sucedidas como a da Biblioteca Municipal Josué Guimarães. Acreditamos que este estudo possa viabilizar novas

experiências e outros estudos comparativos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. R. S.; LIMA, I. B. M.; PEREIRA, A. S.; FERREIRA, K. L. C.; COSTA, M. F. O. Biblioteca pública como centro de informação utilitária. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65159>. Acesso em: 15 jan. 2021.

BIBLIOTECONOMIA Sem Censura. 1ª. **Prova de estudo de usuários**. Disponível em: <https://biblioteconomiasemcensura.files.wordpress.com/2016/02/1c2aa-prova-de-estudo-de-usuc3a1rios.pdf>. Acesso em: 21. jan. 2021.

BORGES, Renata de Souza. **Biblioteca pública municipal Josué Guimarães: uma análise de uso e satisfação**. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. Cap. 2.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

FLAHERTY, Mary Grace, Meeting Health Information Needs Outside of Healthcare: opportunities and challenges, Chapter 5 - **Health information resource provision in the public library setting**, Editor(s): Catherine Arnott Smith, Alla Keselman, Chandos Publishing, 2015, Pages 97-116, ISBN 9780081002483, <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100248-3.00005-6>. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081002483000056>. Acesso em 21 jan. 2021.

JARAMILLO, O., & MONTOYA Ríos, M. (2011). REVISIÓN CONCEPTUAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 23(1-2), 13-56. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7903>

LESSA, B. A biblioteca pública como um espaço híbrido e multiterritorial. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 25, n. 3, p. 555-570, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/151961>. Acesso em: 14 jan. 2021.

LESSA, B.; GOMES, H. F. A biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 1, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/96014>. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n1.30765. Acesso em: 16 jan. 2021.

LÓPEZ, Genaro L. G. Evolución de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política. **Revista Códice**. vol.3, número 2: 9-20. Julio-diciembre de 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/953/95330202.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2021

MCKEOWN, Anthony. Overcoming Information Poverty, Chapter 5 - **Investigating Information Poverty at the Macro Level: Part 1**, Editor(s): Anthony Mckeown, Chandos Publishing, 2016, Pages 95-114, ISBN 9780081011102, <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-101110-2.00005-1>. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081011102000051>. Acesso em: 20 jan. 2021.

NICHOLSON, Kirstie. Introduction chapter, Editor(s): Kirstie Nicholson, *Innovation in Public Libraries: Learning from international library practice*, Chandos Publishing, 2017, Pages 1-9, ISBN 9780081012765, <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-101276-5.09995-6>. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081012765099956>. Acesso em: 21 jan. 2021.

NUOVO, Angela. Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra: atti del convegno, Udine, 8-9 novembre 1999. Roma: AIB, 2002. 210 p. ISBN 88-7812-094-4.

OLIVEIRA, Nemuel da Silva; MAIO, Marcos Chor. Estudos de comunidade e ciências sociais no Brasil. **Soc. estado.**, Brasília, v. 26, n. 3, p. 521-550, dez. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922011000300006&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 17 jan. 2021.

SILVA, Gilda Olinto do Valle. Biblioteca e estudos de comunidade. **Ci. Inf.**, Brasília v. 18 (2), p. 151-154, jul./dez. 1989.

SUAIDEN, EMIR. **Biblioteca Pública e Informação a Comunidade**. São Paulo: Global, 1995. 111p.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Estudo de comunidade. In: _____. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis; APB, 1989, p. 29-37.

ÍNDICE REMISSIVO

A

- Abordagens interdisciplinares 172
- Administración pública 73, 86, 89
- Agências reguladoras 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 134, 137, 138
- Agricultura familiar 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 15
- Antropologia musical 174
- Avaliação de impacto 99, 100, 101, 102, 103, 105, 107, 110, 112, 115, 116

B

- Biblioteca pública 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 66, 70, 71, 72
- Biblioteconomia 46, 47, 61, 67, 71

C

- Centros de atenção psicossocial 38, 39
- Cliente 97, 98, 110, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171
- Comunidades rurais 18, 19, 20, 21, 23, 28, 29
- Conservação de documentos 46, 47, 53, 54
- Contexto social 59, 61, 100
- Convívio social 36
- Coronavírus 19 (Covid-19) 31, 34, 40, 42, 61

D

- Dimensões da realidade social 18
- Dinâmica rural brasileira 1, 2

E

- Educación superior 73, 74, 75, 78, 80, 84, 86, 87, 89
- Escala de maturidade 121, 122, 123, 124, 125, 126, 136, 137
- Estratégia de preservação 50
- Estudo de comunidades 55, 59, 60, 62, 172
- Eventos climáticos extremos 140, 143

G

- Gestão da vida 36

I

Iluminação 52

Impacto social 99, 100, 101, 102, 103, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 118

Insegurança alimentar 31, 32, 33, 34, 143

Institución de educación superior 80

Isolamento social 36, 69

L

Litigância climática 139, 140, 141, 145, 151, 152, 153, 158, 160

M

Mapeamento sistemático 99, 100, 101, 104, 105, 114

Mudanças climáticas antropogênicas 140

O

Organização das Nações Unidas 31, 34, 43

Organização Mundial da Saúde 31, 36

P

Periodo acadêmico 75, 81, 82, 84

Política nacional de agricultura familiar 2, 3

Políticas públicas 1, 2, 3, 7, 8, 9, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 24, 26, 29, 30, 31, 33, 35, 113, 123, 129, 152, 158

Políticas públicas de desenvolvimento rural 1, 2, 7, 8, 14, 17

Produção agrícola 3, 31, 32, 34

Produção global 1

Produtores rurais 1

Projetos produtivos 18, 19, 20, 27

Puesto laboral 162

R

Reforma psiquiátrica 35, 37, 38, 39, 44

S

Segregação 36, 131

Sociedade sem manicômios 37

T

Trabajadores 162, 164, 165

As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br



As ciências sociais aplicadas e seu protagonismo no mundo contemporâneo 2

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

