



LUÍS CLÁUDIO BORGES

Mediação da informação para inclusão social em bibliotecas públicas:
experiências nas cidades de São Paulo e Jacareí

Tese de Doutorado
Março de 2021



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO - UFRJ
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO - ECO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - PPGCI

LUÍS CLÁUDIO BORGES

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL
EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS:**
experiências nas cidades de São Paulo e Jacareí

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio entre Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto de Oliveira.

Rio de Janeiro

2021

CIP - Catalogação na Publicação
Elaborada pelo Bibliotecário Luís Cláudio Borges CRB-11/1138.

B732p Borges, Luís Cláudio.

Mediação da informação para inclusão social em bibliotecas públicas:
experiências nas cidades de São Paulo e Jacareí / Luís Cláudio Borges. --
Rio de Janeiro, 2021.
226 f.

Orientadora: Prof. Dra. Gilda Olinto de Oliveira

Tese (doutorado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de
Comunicação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia,
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2021.

1. Mediação da informação. 2. Inclusão social. 3. Bibliotecas públicas
paulistas 4. Ciência da informação. I. Olinto, Gilda, orient. II. Título

CDU: 027.4

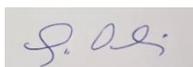
LUÍS CLÁUDIO BORGES

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL
EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS:**

experiências nas cidades de São Paulo e Jacareí

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio entre Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Aprovado em 15 de março de 2021.



Profa. Dra. Gilda Olinto de Oliveira (Orientadora)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI-IBICT/UFRJ)

Profa. Dra. Sarita Albagli
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI-IBICT/UFRJ)

Profa. Dra. Eloisa da Conceição Príncipe de Oliveira
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI-IBICT/UFRJ)

Prof. Dr. Alberto Calil Elias Junior
Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB-UNIRIO)

Profa. Dra. Ana Lúcia Silva Medeiros
Programa de Pós-Graduação em Memória e Acervos (PPGMA-FCRB)

Profa. Dra. Patricia Mallmann Souto Pereira
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

*Ao meu querido sobrinho Otto Asad e aos
meus pais Iralde, Olivia e Jair, com amor.*

AGRADECIMENTOS

À minha família, meu pai e mães, irmãs e sobrinhos, por entenderem e suportarem a minha ausência ao longo desse processo, por todo amor, respeito e apoio, sem os quais eu não teria chegado até aqui.

À professora orientadora, Dra. Gilda Olinto, pela dedicação, segurança, confiança e generosidade na orientação da tese, iluminando os caminhos nessa longa jornada, como se fosse um farol do conhecimento.

Aos professores/as examinadores, Dra. Sarita Albagli, Dra. Eloísa Príncipe, Dr. Alberto Calil Junior, Dra. Ana Lúcia Medeiros, Dra. Patrícia Mallmann e Dra. Jacqueline Leta pelas contribuições que enriqueceram esse trabalho.

Aos professores/as doutores – pesquisadores/as do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, IBICT/UFRJ, especialmente, Eloisa Príncipe, Fabio Gouveia, Jacqueline Leta, Lena Vania, Marco Schneider, Maria Lucia Maciel *in memoriam*, Regina Marteleto e Sarita Albagli, referências de dedicação e competência acadêmico-científica.

À equipe técnico-administrativa do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, IBICT/UFRJ, especialmente, Janete Dezidério, Priscilla Mara e Sebastião, pelo suporte sempre presente.

Ao Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, IBICT/UFRJ, pela oportunidade de formação acadêmica, pública e gratuita, de excelência em ensino, pesquisa e extensão.

À Biblioteca de São Paulo, Biblioteca Parque Villa-Lobos e Biblioteca Municipal Macedo Soares, suas equipes de profissionais, aos usuários e as comunidades, especialmente a Superintendente, Sueli Motta, da SP Leituras e, a Secretaria de Educação, Profa. Me. Maria Thereza Ferreira Cyrino, da Prefeitura de Jacareí, por participarem desse estudo.

Aos amigos, Ana Lourdes, Fransuelem Almeida, Poliana Beckman, Lucilene Oliveira, Milena Palácio, Cristiane Camizão, bibliotecários/as do SENAC SP, Anne Clinio, Pedro Andretta, Monge Caciano Camilo Compostela, Elinielle Borges, André Appel, Célia Leite, Elenice Turci, Bruno Vilagra, Raí Soares e Moacir Turuzawa, Guilherme Nogueira de Souza, José Reyes, Priscilla Mara, entre outros, fundamentais em diversos momentos do caminho percorrido, cada um à sua maneira teve uma contribuição na elaboração da tese.

À todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

“É fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal forma que, num dado momento, a tua fala seja a tua prática”

Paulo Freire

BORGES, Luís Cláudio. *Mediação da informação para inclusão social em bibliotecas públicas: experiências nas cidades de São Paulo e Jacareí*. 2021. 226 f. Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto de Oliveira. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2021.

RESUMO

Aborda o tema da mediação para inclusão social em bibliotecas públicas, tendo como objetivo analisar as práticas de mediação da informação desenvolvidas por bibliotecas que se destacam por esse tipo de atividade. Busca identificar e analisar se, e de que modo, as práticas de mediação contribuem para a inclusão social de seus usuários e da sua comunidade. Para orientar o estudo empírico, nas seções teóricas desta tese, o tema inicialmente abordado é o da própria mediação, tanto pelos aspectos gerais do uso do termo na literatura, quanto pelas suas diversas acepções e aplicações na ciência da informação, envolvendo, entre outros aspectos, a mediação da leitura, a mediação no desenvolvimento da competência em informação e das relações com a comunidade; outra temática considerada na parte teórica é a da informação para a inclusão social, com abordagens que focalizam a necessidade de se levar em consideração o contexto social e político das ações da informação, assim como de atitude crítica diante das práticas de inclusão para que sejam garantidos o uso e a apropriação efetiva da informação; a parte teórica é finalizada buscando caracterizar como o tema da inclusão social tem se destacado na missão e nas ações de mediação das bibliotecas, dos bibliotecários e demais profissionais do setor. O campo da pesquisa empírica foi constituído por três bibliotecas públicas paulistas, a saber: Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos, em São Paulo, e Biblioteca Municipal Macedo Soares, em Jacareí. A investigação possui metodologia qualitativa, com utilização de pesquisa documental e observação como técnicas de coleta de dados, aplicadas com foco na identificação e na caracterização das práticas de mediação da informação das bibliotecas públicas pesquisadas. A análise documental realizada possibilitou a compreensão das práticas de mediação da informação para inclusão social como tarefa valorizada e assumida nos programas, recursos e ações dessas bibliotecas. As observações possibilitaram o acompanhamento presencial da realização destas práticas de mediação inclusivas. Como resultados e discussão, apresenta uma caracterização destas práticas mediadoras inclusivas desenvolvidas nas três bibliotecas, com análise dos principais programas de leitura, atividades voltadas para a competência em informação e para fomentar as relações biblioteca-comunidade. Conclui que as três experiências analisadas têm diversas iniciativas de mediação da informação para inclusão social cujos trabalhos aqui destacados podem inspirar melhores práticas e contêm sugestões de aplicação para as redes de bibliotecas públicas do país.

Palavras-chave: Mediação da informação. Informação para inclusão social. Inclusão social em bibliotecas públicas. Bibliotecas públicas paulistas. Competência em informação. Biblioteca e comunidade. Ciência da Informação.

BORGES, Luís Cláudio. *Mediação da informação para inclusão social em bibliotecas públicas: experiências nas cidades de São Paulo e Jacareí*. 2021. 226 f. Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto de Oliveira. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2021.

ABSTRACT

The theme of this doctoral thesis is the use of information mediation for social inclusion in public libraries. Its objective is to identify and analyze information mediation practices utilized in libraries that have been considered as “best practices” in the field. We propose to identify and analyze if, and with what means, information mediation practices utilized contribute to social inclusion of library users and library communities. To guide the empirical study, the theoretical chapters of this thesis, consider, initially, the concept of mediation: the use of the term in the literature and the different meanings with which it is applied in empirical studies in the information science field. Reading mediation, mediation for the development of information literacy and mediation for the development of community relations are some of information mediation aspects approached here. Another theme developed in the theoretical part of this thesis is information for social inclusion, especially the literature that emphasize the necessity of considering the social and political context of any information mediation action aimed at social inclusion, as well as the adoption of a critical perspective. These approaches will contribute to the effective appropriation of information by users and communities. The last theoretical chapter tries to characterize how social inclusion have been increasingly considered in the definition of library mission and practices, including in the mediation activities of librarians and other library professionals. The research field of the empirical research was constituted of three public libraries in the State of São Paulo, in Brazil: Biblioteca de São Paulo and Biblioteca Parque Villa-Lobos, in the city of São Paulo, and Biblioteca Municipal Macedo Soares, in the city of Jacareí. Qualitative methods were applied in the study: documentary research and observation. The documentary analysis was aimed at identifying programs, resources and activities in these libraries that have social inclusion purposes. Observation was intended to personally accompany the execution of inclusive mediation practices. The results obtained from the empirical study allowed a categorization of inclusive mediation practices in these libraries. The main conclusions of this study are that these three libraries show several types of mediation practices, as reading mediation and promotion of library-community relation, that in fact seem to contribute to social inclusion with the use of information resources. These examples can be considered as “best practices”, which contain suggestions that could be replicated by other libraries that are part of the Brazilian public library network.

Keywords: Information mediation. Information for social inclusion. Social inclusion in public libraries. Brazilian public libraries. Information literacy. Library-community relations. Information Science.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Foto 1 – Atividade do Programa Como Organizar Seu Espaço de Leitura	96
Figura 1 – Cartaz utilizado na divulgação da Escola de Verão da BMMS.	100
Foto 2 – Kit 110 anos, 110 livros, doação às bibliotecas comunitárias.	103
Foto 3 – Aspecto externo do prédio da BSP	112
Foto 4 – Aspecto externo do prédio da BVL	115
Foto 5 – Aspecto externo do prédio da BMMS	120
Foto 6 – Visão panorâmica dos ambientes da BSP	125
Foto 7 – Estação multimídia da BSP	126
Foto 8 – Vista panorâmica do piso térreo da BVL com a OCA em destaque	132
Foto 9 – Estação multimídia da BVL.....	135
Foto 10 – Salão principal de leitura da BMMS	138
Foto 11 – Espaço Biblioteca Infantil da BMMS.....	140

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estrutura do guia da pesquisa documental.....	71
Quadro 2 - Roteiro de observação nas bibliotecas públicas pesquisadas.....	73
Quadro 3 - Categorias utilizadas na análise documental para identificação de foco na inclusão social.....	79
Quadro 4 - Categorias utilizadas na análise das observações para identificação de foco na inclusão social.....	80
Quadro 5 - Síntese dos conteúdos temáticos da publicação Notas de Biblioteca	84
Quadro 6 - Frases sínteses da visão da gestão pública sobre as funções da BMMS.....	87
Quadro 7 - Descritivo do material obtido para análise documental.....	223
Quadro 8 - Cronograma de operacionalização das observações nas bibliotecas	224

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BMMS	Biblioteca Municipal Macedo Soares
BP	Biblioteca Pública
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BSP	Biblioteca de São Paulo
BVL	Biblioteca Parque Villa-Lobos
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
ECO	Escola de Comunicação
FCRB	Fundação Casa de Rui Barbosa
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
MUSSI	Rede Franco-Brasileira de Pesquisadores em Mediações e Usos Sociais de Saberes e Informação
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
SISEB	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UDBL	Unidade de Difusão Cultural, Bibliotecas e Leitura
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
2	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	23
2.1	Abordagens ao tema da mediação-mediações	23
2.2	A mediação na Ciência da Informação	27
2.2.1	Aspectos conceituais sobre mediação de leitura na formação de leitores.....	29
2.2.2	Mediação para o desenvolvimento da competência em informação.....	34
2.2.3	Aspectos conceituais sobre mediação das relações com a comunidade.....	39
2.3	Considerações parciais	42
3	INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL	43
3.1	Diferenças e desigualdades sociais	43
3.2	Pensamento crítico em informação e inclusão social	46
3.3	Considerações parciais	51
4	BIBLIOTECAS PÚBLICAS A CAMINHO DA INCLUSÃO SOCIAL	52
4.1	Aspectos históricos da inclusão social em bibliotecas públicas	52
4.2	Missão, funções e inclusão social em bibliotecas públicas	55
4.3	Mediações de leitura e o papel social das bibliotecas públicas	57
4.4	Competência em informação nas bibliotecas públicas	59
4.5	Bibliotecas públicas e sua comunidade	60
4.6	Considerações parciais	61
5	O CAMPO DE PESQUISA: bibliotecas públicas paulistas	62
5.1	Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos em São Paulo	62
5.2	Biblioteca Municipal Macedo Soares em Jacareí	67
5.3	Considerações parciais	69
6	NOTAS METODOLÓGICAS	70
6.1	Pesquisa documental	71
6.2	Pesquisa de campo	72
6.2.1	A observação.....	72
6.3	Levantamento de dados na pesquisa documental e na observação	74
6.3.1	Procedimentos metodológicos na pesquisa documental.....	74
6.3.2	Procedimentos metodológicos na observação.....	75
6.4	Categorias de análise de dados	77
6.4.1	Categorias utilizadas na análise documental.....	78

6.4.2	Categorias utilizadas na análise das observações	79
7	A MEDIAÇÃO ATRAVÉS DA DOCUMENTAÇÃO	81
7.1	A mediação da informação para inclusão social como prática valorizada na documentação das bibliotecas	81
7.1.1	Missão e funções das Bibliotecas de São Paulo e Parque Villa-Lobos	81
7.1.2	Missão e funções da Biblioteca Municipal Macedo Soares	86
7.2	Caracterização das práticas de mediação da informação para inclusão social das bibliotecas	87
7.2.1	Práticas da Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos	88
7.2.2	Práticas da Biblioteca Municipal Macedo Soares	91
7.3	Discussão.....	105
8	A MEDIAÇÃO ATRAVÉS DAS OBSERVAÇÕES	108
8.1	Caracterização do ambiente externo das bibliotecas	109
8.2	Caracterização do ambiente interno das bibliotecas	120
8.3	Programas das bibliotecas voltados para inclusão social.....	142
8.3.1	Programas de leitura, formação de leitores e mediadores	142
8.3.2	Programas de competência em informação e inclusão digital.....	164
8.3.3	Relações biblioteca-comunidade para participação e inclusão social	171
8.4	Materiais, recursos e serviços de informação focados na inclusão social.....	176
8.5	Práticas de mediação nas relações interpessoais e inclusão social	185
8.6	Presença das bibliotecas na internet	193
8.7	Discussão.....	196
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	199
	REFERÊNCIAS.....	205
	APÊNDICE A – Guia da pesquisa documental nas bibliotecas públicas	221
	APÊNDICE B – Roteiro de observação nas bibliotecas públicas	222
	APÊNDICE C – Descritivo do material obtido para análise documental	223
	APÊNDICE D – Cronograma de operacionalização das observações	224
	APÊNDICE E – Carta de apresentação e solicitação de autorização de pesquisa.....	225
	ANEXO A – Decreto de criação da Biblioteca de São Paulo	227
	ANEXO B – Decreto de criação da Biblioteca Parque Villa-Lobos.....	228

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa teve como tema as práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas como fator de inclusão social. A escolha do tema de pesquisa da tese foi motivada por interesses acadêmicos e profissionais. Na senda dos interesses acadêmicos, este estudo foi construído a partir dos desdobramentos de uma pesquisa anterior defendida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, fruto do convênio entre o IBICT¹ e a ECO-UFRJ². (BORGES, 2014)

Como inspiração para se pensar a temática desta investigação, foram considerados alguns dos resultados da pesquisa mencionada que possibilitou um contato preliminar com iniciativas e experiências governamentais, de organizações da sociedade civil e parcerias público-privadas com forte tendência à utilização do potencial das bibliotecas para a inclusão social das comunidades do entorno dessas instituições. A pesquisa revelou aspectos positivos dessas iniciativas, alguns dos quais priorizavam a leitura e as habilidades no uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) com foco na construção de redes de fortalecimento das relações locais, solidariedade e cooperação, voltadas para a conquista de melhorias das condições de vida na comunidade (segurança pública, saneamento básico, educação de qualidade e serviços de saúde pública e empregabilidade, entre outros), redução das desigualdades sociais através de programas com foco na democratização do acesso à informação em contextos de risco e vulnerabilidade social no Rio de Janeiro.

Chamou ainda atenção, neste estudo, como estas experiências de bibliotecas estão sendo desenvolvidas pelo poder público e, em algumas situações em parceria com organizações da sociedade civil, particularmente grupos culturais, liderados por mulheres e jovens na periferia de grandes cidades brasileiras e, cujas dinâmicas institucionais, políticas e práticas socioculturais mediam intervenções nas comunidades onde estão inseridos.

Por sua vez, os interesses profissionais que motivaram a realização desta pesquisa surgiram da prática como bibliotecário e gestor de uma biblioteca pública municipal³ no Estado de São Paulo, ocorrida entre os anos de 2017 a 2019. Esta experiência profissional está associada também às vivências pessoais e políticas do pesquisador, de maneira que o conjunto dessas movimentações sociais suscitaram inquietações para o desenvolvimento de uma prática

1 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

2 Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (ECO-UFRJ)

3 O pesquisador desta Tese trabalhou como bibliotecário na Biblioteca Municipal Macedo Soares, situada no município de Jacareí – SP.

bibliotecária crítico-reflexiva, comprometida e assumida como um projeto político-profissional como bibliotecário numa perspectiva de contribuição à construção de projeto alternativo de biblioteca pública, cujo direcionamento estivesse pautado no real atendimento das necessidades de informação e das demandas sociais da comunidade, constituindo-se como um espaço de diálogo e convivência, impulsionador de transformações e inclusão social.

Assim, a justificativa para realização deste estudo apoiou-se na importância da biblioteca pública como instituição mediadora do acesso à informação e ao conhecimento, bem como na inserção e na apropriação cultural das pessoas e das comunidades no universo da escrita e da leitura e da competência em informação, incluindo sua dimensão digital mediada pelo uso das tecnologias digitais. Sabe-se que o acesso à informação e ao conhecimento já há algum tempo tornou-se uma questão estratégica para as políticas, programas e ações de apoio à construção e partilha do conhecimento com vistas ao desenvolvimento com inclusão social das pessoas na sociedade contemporânea.

Conforme consensos internacionais, existem indicativos sobre a importância de se diminuir as barreiras no acesso à informação e ao conhecimento como estratégia para avanços no rumo do desenvolvimento social sustentável, assim como se constituem fatores relevantes para o enfrentamento da exclusão e das desigualdades, segundo, por exemplo, os documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (2014) ⁴.

O documento da referida Cúpula (2014), através do seu plano de ação e metas, recomenda que sejam formuladas e implementadas iniciativas em prol de uma perspectiva democrática no acesso à informação, aprofundando as discussões sobre a governança da internet e os objetivos do desenvolvimento sustentável, reconhecendo o potencial dessas tecnologias para redução das desigualdades, mas também para o aumento das oportunidades para determinados grupos populacionais, como as mulheres, negros e jovens, especialmente aqueles oriundos das camadas menos favorecidas. O documento destaca ainda os desafios que existem para se aproveitar tal potencial para a promoção destas metas globais.

Nessa direção, destaca-se também a agenda global 2030 das Nações Unidas (ONU), documento elaborado e pactuado por diversas lideranças mundiais em 2015, com o objetivo de erradicar a pobreza, reduzir as desigualdades, proteger o planeta e promover uma cultura de paz e prosperidade para as pessoas. A agenda 2030 contém 17 objetivos ambiciosos de desenvolvimento sustentável (ODS), mas também relevantes e transformadores para as

4 Fórum Mundial da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (WSIS) 2019. Disponível em: https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf

pessoas, em todas as partes do mundo, sendo que alguns desses objetivos podem ser alcançados também por meio da atuação das bibliotecas e dos profissionais bibliotecários, uma vez que ambos são potenciais atores transversais e colaboradores em quase todos os 17 ODS⁵, destacando-se alguns destes objetivos que estão mais diretamente relacionados ao tema desta pesquisa, a saber: 4) Educação de qualidade; 5) Igualdade de gênero; 8) Trabalho decente e crescimento econômico; 10) Redução das desigualdades e; 16) Paz, justiça e instituições fortes.

A necessidade de desenvolvimento de habilidade e competências no uso e na apropriação das TIC tem ganhado destaque na agenda pública dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. Além disso, as bibliotecas públicas e os bibliotecários têm desempenhado destacado papel no protagonismo e promoção de práticas mediadoras dessas habilidades e competências em determinados lugares do mundo, a exemplo dos países de origem anglo-saxônica, nos países da América do Norte, tais como: EUA e Canadá, e, em alguns países da América do Sul: Colômbia e Chile (OLINTO, 2010; SANTA MARÍA, 2011; CURD, 2012; CACERES, 2012). Experiências brasileiras também têm se destacado nessas práticas de mediação que contribuem para a promoção da inclusão social de usuários e da comunidade do entorno, como é o caso de algumas bibliotecas em São Paulo, como será posteriormente considerado.

Essas bibliotecas públicas têm trabalhos destacados no desenvolvimento da competência em informação, associada ao acolhimento e valorização das diversidades, na oportunidade de ampliação da rede de contatos sociais para empregabilidade, nas mobilizações de organizações sociais, na promoção do equilíbrio das relações de gênero, no combate ao racismo e outras formas de discriminação, e na inserção e participação de determinados perfis populacionais em situação de vulnerabilidade social (informacional, cultural, econômica...) no contexto da sociedade do conhecimento (SANTA MARÍA, 2011; CURD, 2012; CACERES, 2012).

As indagações gerais norteadoras desta investigação estão centradas no tema da mediação para a inclusão social em bibliotecas públicas: Que programas, recursos e práticas desenvolvidas nessas bibliotecas estão voltados para a inclusão social? Que programas

5 Os 17 ODS são: 1) Erradicação da pobreza; 2) Fome zero e agricultura sustentável; 3) Saúde e bem-estar; 4) Educação de qualidade; 5) Igualdade de gênero; 6) Água potável e saneamento básico; 7) Energia acessível e limpa; 8) Trabalho decente e crescimento econômico; 9) Indústria, inovação e infraestrutura; 10) Redução das desigualdades; 11) Cidades e comunidades sustentáveis; 12) Consumo e produção sustentáveis; 13) Ação contra a mudança global do clima; 14) Vida abaixo d'água; 15) Vida sobre a terra; 16) Paz, justiça e instituições fortes e; 17) Parcerias em prol das metas.

recursos e práticas revelam atenção ao contexto social e cultural dos usuários e das comunidades do entorno, particularmente daqueles que integram as camadas mais pobres e marginalizadas? As práticas de mediação nessas bibliotecas públicas incentivam a leitura, a competência em informação dos usuários e as relações biblioteca-comunidade, com atenção especial aos mais desassistidos, assim como à aceitação e valorização da diversidade? Qual o papel e os desafios enfrentados e a serem superados pelos profissionais dessas bibliotecas públicas na realização destas práticas mediadoras no âmbito dessas instituições?

A partir destas indagações, três bibliotecas públicas foram selecionadas como campo de estudo. Trata-se de três bibliotecas das cidades de São Paulo e Jacareí, que se destacam por suas práticas de mediação da informação, conforme será descrito adiante. O objetivo geral do trabalho é, assim, identificar e analisar se, e de que modo, as práticas de mediação desenvolvidas nessas bibliotecas contribuem para a inclusão social. Para atingir este objetivo geral, foram formulados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar na literatura abordagens e aspectos dos conceitos de mediação da informação e de informação para inclusão social, e como esses conceitos são apropriados por estudos sobre bibliotecas públicas;
- b) Caracterizar programas, recursos e práticas de mediação da informação visando à inclusão social, evidenciados na documentação produzida nas bibliotecas públicas selecionadas para estudo;
- c) Descrever, através da observação das bibliotecas selecionadas: ambientes, programas, práticas e recursos, assim como o papel e a atuação dos profissionais de informação na realização das práticas mediadoras, como fator de inclusão social;

Para a construção do marco teórico-conceitual da tese, realizou-se uma pesquisa bibliográfica (SEVERINO, 2016) com vistas a abranger estudos e pesquisas científicas sobre dois principais temas abordados na parte teórica: o da mediação na Ciência da Informação, e o tema da inclusão social e bibliotecas públicas.

As buscas foram realizadas em bases científicas nacionais e internacionais, priorizando as áreas de Biblioteconomia e Ciência da informação, a saber: Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Portal de Periódicos da Coordenação de aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior CAPES, Anais dos colóquios e jornadas científicas da Rede Franco-Brasileira de Pesquisadores em Mediações e Usos Sociais de Saberes e Informação (MUSSI); base de

dados internacional, a saber: *Web Of Science* e; o acervo da biblioteca universitária do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH-UFRJ).

Os termos de busca utilizados no levantamento bibliográfico foram: *mediação, mediação da informação, inclusão social e biblioteca pública*. Os campos utilizados na busca nas bases de dados foram: *título, resumo e palavras-chave*. Foram considerados também livros, documentos e demais materiais bibliográficos disponíveis na internet, tais como: sites, *blogs* e páginas especializadas da área. O conjunto dos materiais bibliográficos recuperados foi composto por: artigos científicos, livros, teses, dissertações e alguns documentos, como as declarações e manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas, entre outros.

Esta tese está organizada em nove seções, com suas respectivas subseções. Após esta seção de *introdução* ao tema e problema do estudo, com apresentação da justificativa, indagações e objetivos da pesquisa, na segunda seção, intitulada *Mediação da informação*, em que se consideram diferentes abordagens ao tema mediação, destacando-se as implicações do uso do termo no singular, assim como sua variação conceitual “mediações”, no plural, nas áreas da Informação e da Comunicação. Discutem-se ainda, nesta mesma seção, as vertentes da mediação diretamente relacionadas à pesquisa, a saber: mediação de leitura na formação de leitores, mediação para o desenvolvimento da competência em informação, mediação das relações com a comunidade de usuários de informação, envolvendo o papel e a importância dos profissionais mediadores da informação.

A terceira seção aborda a importância da *informação para inclusão social* compreendendo uma discussão sobre a questão da inclusão-exclusão e das desigualdades sociais associadas à questão cultural e informacional, e suas possíveis implicações para o acesso das pessoas aos recursos informacionais materiais e simbólicos disponíveis na atualidade. Para tanto, discute-se a dinâmica de produção das diferenças, das classificações e hierarquizações sociais na sociedade. A seção traz também uma contribuição do pensamento crítico em informação para análise das ações de inclusão social e digital, com aumento das oportunidades no acesso, na construção e na partilha da informação e do conhecimento.

Quarta seção, *Bibliotecas públicas a caminho da inclusão social* compreende uma discussão sobre os aspectos históricos da inclusão social em bibliotecas públicas; para tanto, realiza-se uma releitura de estudos e documentos marcantes sobre bibliotecas públicas, destacando as missões, funções e aspectos da atuação dessas instituições na atualidade.

Quinta seção, o *Campo de pesquisa: bibliotecas públicas paulistas* compreende uma contextualização histórica, enfatizando aspectos da inclusão social na trajetória e nas localidades onde foram implantadas as três experiências de bibliotecas públicas escolhidas

como campo empírico desta pesquisa, a saber: Biblioteca de São Paulo (BSP) e Biblioteca Parque Villa-Lobos (BVL), localizadas na cidade de São Paulo e, Biblioteca Municipal Macedo Soares (BMMS), localizada na cidade de Jacareí, no Estado de São Paulo.

Sexta seção, *Notas metodológicas* aborda os procedimentos metodológicos empregados no levantamento de dados da investigação empírica: análise documental e a observação do contexto e das práticas mediadoras realizadas nas três bibliotecas públicas paulistas consideradas no estudo. Aborda ainda as categorias utilizadas na análise dos dados coletados.

Sétima seção, *A mediação através da documentação* compreendem a apresentação e discussão dos resultados da análise documental utilizada com o intuito de estudar a mediação da informação para inclusão social como uma prática valorizada e assumida nas bibliotecas e na documentação por elas produzida.

Oitava seção, *A mediação através das observações* compreendem a descrição dos ambientes, programas, recursos e serviços de informação com foco na inclusão social, assim como as relações interpessoais e a presença das bibliotecas na internet para análise dos aspectos do conceito da mediação da informação que envolve cada um desses elementos e impactam na realização das práticas nas bibliotecas públicas. As *considerações finais* apresentam uma síntese do que foi abordado nas seções anteriores, com destaque para alguns resultados da pesquisa empírica, além de apreciações pessoais.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A ideia de mediação tem origem nas ciências sociais. O termo mediação é tão utilizado no singular, assim como no plural: mediações, o que sugere aos estudos e pesquisas científicas interessados nesse tema interrogarem tanto o seu sentido inscrito na concepção e no ato de mediação como as suas múltiplas vertentes ou tipos de mediações e mediadores.

2.1 Abordagens ao tema da mediação-mediações

A opção nesse estudo foi trilhar pelo campo das Ciências da Informação e da Comunicação, sem deixar de lado as inter-relações que essas áreas estabelecem com outras áreas do conhecimento. Inicialmente, pode-se dizer que as leituras dos trabalhos coletados através do levantamento bibliográfico sobre a presença do termo nas publicações científicas da área da Informação e da Comunicação reforçam pelos menos duas possibilidades de abordagem sobre o tema: a) a que destaca as dimensões epistêmicas do termo e; b) a que focaliza a prática profissional em diferentes ambientes de informação e cultura (MARTINS, 2019).

Davallon (2007), um exemplo de estudioso que se dedica a reflexões epistêmicas da mediação, assinala o aspecto comunicativo da mediação, destacando que o uso do termo mediação na Comunicação colabora para o trabalho de se pensar de forma mais aprofundada esta área da Comunicação, revisando, a partir da ótica do simbólico, o fenômeno e o processo comunicacional.

Davallon (2007) chama atenção para três aspectos característicos de uso do termo pelos pesquisadores das Ciências da Informação e da Comunicação⁶, sendo estes: *o uso comum*, que é o uso do termo em situações de conciliação; *um uso secundário* do termo mediação como ação de um intermediário; *um uso operatório* quando o termo mediação é utilizado para descrever ou analisar processos específicos.

E enfatiza que a mediação possibilita pensar a comunicação para além das dimensões de emissão/recepção da mensagem e/ou interação social, mas inclui também uma terceira via que focaliza a dimensão simbólica do processo comunicacional (DAVALLON, 2007). O argumento desse autor é o de que a mediação tem como função corrigir falhas no próprio processo comunicacional.

⁶ Na França, a área da Informação e Comunicação mescla-se em termos de estudos e pesquisas científicas e como áreas do conhecimento científico.

O meu ponto de partida será a decisão que tomei de recorrer a este termo para designar a operação simbólica de instauração de uma relação entre o mundo do visitante e o mundo da ciência pela/através da exposição da ciência (Davallon, 1988, citado de acordo com 1999a: 75 nota 52); acompanhada, num segundo tempo, da decisão de alargar o seu emprego à dimensão simbólica do funcionamento da exposição (DAVALLON, 2007, p. 4-5).

Este autor argumenta também que o uso do termo mediação pode ocorrer de maneira operatória para analisar um processo específico, sendo influenciado por diversos fatores, podendo variar significativamente conforme o seu uso. E, para exemplificar essas variações, relaciona algumas situações, onde ocorre o seu emprego. O uso do termo tem o sentido de interposição destinado à mediação de conflitos no âmbito jurídico quando duas ou mais partes têm diferenças, sendo utilizado como conciliação – sobre este uso ele nos diz que é menos presente na literatura científica das ciências da informação e da comunicação.

Davallon (2007) também destaca o uso secundário do termo que é aquele que designa uma ação de intermediário, reforçando que esta ideia não se trata de uma simples relação entre duas partes do mesmo nível, mas argumenta que ela em si é produtora de algo a mais – nesse ponto o autor exemplifica sua ideia através do “papel do jornalista como mediador” que tem como característica servir de intermediário entre alguém que é entrevistado e o público, sugerindo assim que este uso do termo mediação se refere a uma ideia de mediação midiática (DAVALLON, 2007, p.6).

O uso operatório destaca o papel do mediador como formador, como é o caso da mediação pedagógica, mediação cultural, mediação institucional e mediação técnica. Nesse tipo de mediação, a posição do formador se dá em uma perspectiva relacional, onde a ação de mediação implica em interações com foco na aprendizagem, o que leva a pensar na figura e no papel do mediador como próximo ao do professor-educador (DAVALLON, 2007).

Sobre a mediação no uso das tecnologias, Davallon (2007) sugere o uso do termo para orientar uma maneira de pensar para além do duplo determinismo social (mediação social) e técnico (mediação técnica). A apreensão das dimensões sociais e técnicas requerem a adoção da noção de mediação mediática, essa última construindo-se como um terceiro no processo de mediação da apreensão técnica e social da comunicação, compondo assim um modelo com a presença de um terceiro na relação produção-recepção-mediação no âmbito do processo comunicacional.

[...] a mediação é técnica ‘porque o instrumento utilizado estrutura a prática’; e social ‘porque os móveis, as formas de uso e o sentido acordado à prática se regeneram no corpo social. A noção de mediação parece, portanto, designar, neste caso, as operações – assim como os seus efeitos – de tecnicização do processo de comunicação (mediação técnica) e, ao mesmo tempo, da intervenção da dimensão subjetiva nas práticas de comunicação (mediação social) (DAVALLON, 2007, p.9).

Seguindo por esse caminho, o autor destaca alguns elementos com os quais se pode pensar a mediação nas áreas da Informação e da Comunicação. Jeanneret (2009, p.26) argumenta ser preciso utilizar a “mediação como uma categoria analítica” com vistas a descrever as condições materiais e semióticas, assim como as interações sociais em jogo numa determinada realidade baseada em valores, papéis sociais e formas simbólicas. Segundo ele, a concepção de mediação abriga pelo menos três noções importantes e complementares para seu entendimento: a) *mediação como um procedimento* propõe que a descrição dos fenômenos e processos infocomunicacionais requisite o entendimento de um complexo sistema de objetos por meio dos quais se configuram as formas sociais, simbólicas e técnicas da comunicação; b) *mediação como uma figura social* possibilita o tratamento social das dinâmicas e regimes de cultura; c) *mediação como reflexividade* proporciona aos pesquisadores, especialistas, profissionais e atores envolvidos questionarem o seu próprio lugar no processo social de produção e circulação da informação e do conhecimento, haja vista que a ideia de mediação como reflexividade luta contra a clássica noção de transferência de conteúdos de informação daquele que é o especialista, portanto autoridade em determinada área ou especialidade técnico-científica, para aquele considerado ignorante, desautorizado ou desprovido de conhecimento.

Por sua vez, o clássico trabalho de Martin-Barbero (1997) traz uma importante contribuição aos estudos da mediação-mediações colaborando para o delineamento de um pensamento latino-americano sobre o conceito, bem como aproxima as áreas da Comunicação e Cultura, através da formulação de importante concepção: a *teoria das mediações*. Nesta obra, propõe um deslocamento do foco de suas análises dos efeitos dos meios (característica hegemônica de análise amplamente difundida no pensamento comunicacional norte-americano) enfatizando o entendimento de como as pessoas se relacionam com os meios de comunicação.

Martin-Barbero (1997) explica que começou a chamar de mediações os espaços e os processos comunicacionais que se desenvolvem entre a pessoa que ouvia o rádio (meio) e o que era dito no rádio (meios). O trabalho de Martin-Barbeiro (1997) inova ao propor a intimidade do cotidiano familiar, as noções de espaço-tempo e cultura como instâncias mediadoras. Se antes os fenômenos comunicacionais eram entendidos como fixos e determinados, a partir da sua contribuição, as análises desses fenômenos passaram a ser entendidas sob o ponto de vista relacional, socialmente dinâmico e culturalmente negociável. Nesse sentido, entende-se a ideia de mediação como espaços e processos de intervenção nas e através das relações sociais, historicamente situadas e dinâmicas. Martin-Barbero (1997) se

concentra ainda nos processos comunicacionais que ocorrem entre o emissor e o receptor da mensagem.

Essa reflexão sobre a relação entre mediação e cultura encontra uma contribuição importante nos trabalhos de Caune (1999), que enfatiza os processos éticos da mediação, a partir do exame das práticas culturais. Para esse autor, a própria cultura configura-se como elemento mediador ao construir relações entre um fenômeno, os sujeitos e o contexto de referência. Nesse sentido, a cultura tem uma função simbólica de mediação entre os sujeitos e o contexto real, sendo está uma espécie de passagem, que adquire um sentido de ‘terceiro’ que favorece uma interligação simbólica, ao propiciar a construção de uma tríade entre o fenômeno, o sujeito que produz ou experimenta e o contexto social e cultural em que adquire sentido. Assim, entende-se que a mediação cultural teria um uso operatório que favorece a construção do significado, isto é, da produção de sentido que se realiza no campo dinâmico da cultura. Mediação cultural, na perspectiva desse autor, baseia-se na linguagem como fator importante no tempo-espaço do processo de produção e comunicação social dos significados. Desse ponto de vista, a mediação pode ser entendida assim como a comunicação sociocultural dos saberes ou da informação.

Dufrêne e Gellereau (2004) e Gellereau (2018) informam que a noção de mediação cultural se torna institucionalizada e atravessa muitas práticas no campo cultural, social, acadêmico, da educação e da pesquisa. Nas suas análises, destacam-se dois aspectos: a mediação cultural e a mediação como um sistema de mediações cujo repertório de ações e intervenções envolve dimensões históricas e políticas. Argumentam também que a mediação nunca é uma ação pronta, mas ocorre de forma elaborada e reelaborada em perspectiva relacional e histórica e, nesse sentido, não há espaço para a imparcialidade ou neutralidade no seu processo de produção e efetivação da mediação como ação. Ou seja, a mediação não é um dado estático, fixo. Ao contrário, a mediação como processo e como prática se constrói no âmbito das demandas e dos interesses sociais e culturais de um determinado tempo-espaço histórico da sociedade.

Pensar a mediação cultural como um sistema de mediações, como propõem as autoras, sugere a superação das hierarquizações implícitas entre as várias formas de mediação; para tanto, é fundamental questionar os princípios de compreensão da ação cultural.

As autoras ainda apontam alguns aspectos da mediação cultural: o primeiro refere-se ao contexto da mediação, ou seja, uma noção em que se pode analisar, de maneira mais visível, as ações de mediação conforme estas se realizam, por exemplo, nas exposições de arte, nos museus, na expressão das produções artístico-literárias, pensadas para apreciação e

fruição cultural do público, podendo serem mediadas por intermédio de um guia, em uma visita guiada (DUFRENE E GELLEREAU, 2004). Sugerem as autoras também que a noção de mediação como processos, que não estão totalmente visíveis, permite que as ações de mediação sejam possíveis, por exemplo, através das políticas culturais, das políticas de desenvolvimento de coleção, das políticas de organização e disposição dos acervos, ou seja, os condicionantes políticos e institucionais que possibilitam a materialização das ações de mediação.

No contexto brasileiro, autores como Perroti e Pierruccini (2014) argumentam que o termo mediação cultural pode ser utilizado em diferentes contextos, relacionando a essa ideia o emprego do tempo em ambientes de educação e cultura, assim como recobrir uma variedade de práticas culturais, sem perder de vista a dimensão do termo mediação cultural como uma noção situacional.

Categoria pensada em relação a contextos e processos precisos, já que se pode falar tanto da mediação cultural em contextos difusos, como em museus, bibliotecas, teatros e outros equipamentos culturais, considerando-se, ainda, em relação a estes uma gama diversificada de manifestações diferenciadas em cada um desses equipamentos. Nas bibliotecas, por exemplo, temos ações de mediação envolvendo processos diferenciados como a constituição de acervos, sua gestão e disponibilização ao público, dentre outras de igual relevância e que se encontram no mesmo campo de ações (PERROTI; PIERRUCCINI, 2014, p.4-5).

Com base nesses argumentos, sugere-se um paralelo entre a mediação cultural e os fenômenos informacionais a que se dedicam os estudos de informação no Brasil, por exemplo, com vistas a compreender as mediações como os processos informacionais que ocorrem de maneira relacional e negociada entre o profissional e o usuário da informação, situados em determinados contextos socioculturais e ambientes infocomunicacionais diversos, por exemplo, as escolas, os museus e as bibliotecas.

A partir dessa exposição sobre o conceito de mediação-mediações, enfatizando-se a contribuição de autores da Comunicação e áreas afins, na próxima subseção, discutem-se aspectos do termo mediação e suas vertentes específicas na área da Ciência da Informação, sem deixar de lado o caráter interdisciplinar que fundamenta as pesquisas na área.

2.2 A mediação na Ciência da Informação

Na Ciência da Informação, Almeida Junior (2009) considera que o conceito de mediação da informação pode ser compreendido no âmbito de sua estreita relação com a disseminação e transferência da informação, mas também como base determinante da atuação do profissional da informação.

A mediação da informação como toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92).

Almeida Junior (2009) sugere que toda atividade do profissional da informação, desde o processamento técnico até o serviço de referência, incluindo o armazenamento e disseminação da informação, constituem-se como mediações de informação. Além disso, para este autor a mediação nas práticas do profissional da informação pode ser classificada como implícita ou explícita.

a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p.92-93)

Ainda, segundo Almeida Junior (2009), a concepção de mediação da informação não comporta a ideia de neutralidade e/ou imparcialidade, o que não cabe nem no conceito, nem nas práticas do profissional da informação, uma vez que a mediação da informação é um processo histórico-social. Desse modo, tanto a concepção, quando as práticas de mediação se estruturam a partir do envolvimento de indivíduos (profissional da informação e usuários); trata-se de conhecimentos situados em contextos e relações sociais, políticas, econômicas, culturais e históricas determinadas, dessa forma, no “momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado do seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 93).

Nessa mesma direção, Nunes e Cavalcante (2017) veem a mediação da informação como um processo dialógico, em que se relacionam mediador, usuários e contextos socioculturais, políticos e econômicos diversos, sem perder de vista que a prática do mediador da informação se inscreve numa ação de interferência, ou seja, longe de qualquer ideia de imparcialidade ou neutralidade por parte de quem medeia.

A noção de mediação que se desenvolveu na Ciência da Informação brasileira pressupõe intervenção para apropriação da informação e construção do conhecimento. Segundo Pieruccini (2004; 2007), ao analisar os processos e as estratégias de busca da informação, essa autora explica sobre as relações entre as práticas de pesquisa e busca informacional e a relação destas com dispositivos de mediação sociocultural da informação

em ambientes e contextos de educação, como as bibliotecas escolares (PIERUCCINI, 2004; 2007).

As reflexões dessa autora indicam a “busca significativa da informação como condição indispensável aos processos de apropriação do conhecimento e de participação na cultura”, em que tal análise sugere que a mediação seria também um elemento que contribuiria para esses processos (PIERUCCINI, 2007, p. 2), para os quais também contribuem a noção de ‘dispositivo informacional’. A relevância deste conceito é apontada, particularmente, quando a preocupação do mediador está voltada para os processos de mediação para busca e apropriação informacional.

Dispositivo informacional é uma configuração complexa, constituída por elementos heterogêneos: ambiente, técnicas e tecnologias, processos e produtos, regras e regulamentos, conteúdos materiais e imateriais. Tais elementos são signos portadores de sentidos, incrustados nos conteúdos guardados por dispositivos informacionais, constituindo-se elementos de sua natureza (PIERUCCINI, 2007, p. 6).

A importância da aprendizagem para a pesquisa e a necessidade do indivíduo estar em constante processo de aprendizagem ao longo da vida, assim como a necessidade de autoeducação das pessoas, contribuindo desta maneira para o desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo por meio da aprendizagem para pesquisa e da autonomia investigativa no uso das fontes e recursos de informação são outros pontos destacados pela autora exigindo atenção para atividades de mediação.

Para Pieruccini (2007), as bibliotecas configuram-se como importantes ambientes informacionais devido a sua potencialidade cultural e educativa para o ensino-aprendizagem para pesquisa, estímulo das práticas de leitura e do protagonismo cultural, tendo como foco a apropriação da informação como forma de aumentar os conhecimentos dos indivíduos face aos desafios de superação das distâncias sociais existentes no país.

2.2.1 Aspectos conceituais sobre mediação de leitura na formação de leitores

Esta seção adota um olhar para os aspectos do conceito de mediação de leitura e suas implicações para o estímulo ao gosto pela leitura como condição para a apropriação da informação e construção do conhecimento. A seção discute a leitura como um direito e uma necessidade, assim como uma possibilidade de superação de situações difíceis por meio do livro e da leitura. Ou seja, a leitura é vista como objeto da mediação cultural da informação através do seu uso relacional e dialógico em ações leitoras individuais ou coletivas. Discute-

se, portanto, a mediação de leitura na formação de leitores, enfatizando-se as ações que podem ser realizadas em prol da leitura junto à comunidade.

Inicialmente, destaca-se o trabalho da bibliotecária Castrillion (2011) que se refere à leitura sem realizar juízo de valor sobre se esta é boa ou ruim, mas preocupa-se em tratar a leitura e a escrita como um direito e como uma necessidade de todos. Assinala a leitura como um instrumento de poder, bem como sugere sua falta como fator de exclusão social junto aos indivíduos. A autora argumenta ainda que se faz necessário uma atuação do Estado no sentido de valorização dessa atividade e incentiva investimentos nas escolas e bibliotecas públicas, reorientando as ações dessas duas instituições de maneira a efetivar o direito de ler e escrever. Entretanto, adverte que, ao redor desse assunto, movimentam-se diferentes interesses e propósitos, e que uma ação de democratização da leitura depende em grande medida de ações que garantam a sujeitos socialmente excluídos a apropriação de fato dessa prática.

Em outras palavras: somente quando a leitura consistir em uma necessidade sentida por grandes setores da população, e essa população considerar que a leitura pode ser um instrumento para seu benefício e for de seu interesse apropria-se dela, poderemos pensar numa democratização da cultura letrada (CASTRILLION, 2011, p. 16).

No trabalho de Petit (2009) encontra-se um ponto de vista particular sobre a leitura e a literatura, que de certa maneira se afasta dos modelos tradicionais difundidos por instituições como a escola, para pensar novas possibilidades de lidar com a leitura na formação do leitor, a partir de uma etnografia realizada em países da América Latina, tais como Argentina, Colômbia e Brasil, especialmente em cidades e bairros considerados ‘difíceis’, caracterizados por altos níveis de violência, tráfico de drogas, entre outros problemas sociais. A autora investiga as maneiras pelas quais a leitura pode atuar como educadora das sensibilidades e superação de desafios sociais, ao mesmo tempo em que atua como campo de resistências ao caos e à exclusão social.

Petit (2009) defende a leitura como um campo de organização da experiência humana em diversas situações, principalmente em contextos de crise, e sugere a atuação dos mediadores culturais do livro e da leitura como atores importantes no processo de intervenção para organização e transformação social na vida e na comunidade dos leitores. O trabalho de mediação da leitura feito por bibliotecários é um tipo de ação destacada pela autora. Petit também destaca o trabalho mediador de outros profissionais - professores, psicólogos, artistas, escritores, editores, livreiros, assistentes sociais, voluntários e agentes humanitários - que podem compor o grupo de mediadores culturais atuando junto a crianças, jovens e adultos expostos a situações de violência, violação de direitos humanos, exclusão e desigualdades

sociais. A autora propõe a prática da leitura engajada, aquela que contribui para a construção de sentidos na vida dessas pessoas, assinalando o papel social dos programas de mediação e dos mediadores dos livros e da leitura que, segundo ela, funcionam como uma “abertura psíquica” desvelando ao leitor o universo da escrita, da leitura e da literatura em contextos de crise.

os mediadores culturais criam uma abertura psíquica, ainda mais porque eles não são os intercessores de qualquer objeto, mas de livros, que antes eram símbolo de tédio ou de exclusão, e que, como esses jovens vão descobrir, também os "ouvem" e lhes dedicam uma atenção singular, enviando-lhes ecos do mais profundo deles mesmos (PETIT, 2009, p. 50)

Petit (2009) sugere que as pessoas, particularmente aqueles em contextos de crise e situações adversas podem, por meio dos jogos sociais da leitura, se reafirmar socialmente, construir e fortalecer identidades sociais que às vezes estão fragilizadas devido a determinadas situações dramáticas. A autora também destaca a importância social dos espaços de leituras coletivas como lugares de construção das sensibilidades e sociabilidades, valorizando o papel e usos sociais do livro como objeto mediador de hospitalidade e acolhimento, e o trabalho coletivo dos leitores e mediadores culturais de leitura na escolha do que será lido, em que o êxito dessas escolhas favorece melhorias sociais e afetivas, sugerindo também um uso terapêutico do livro e da leitura.

Os livros são hospitaleiros e nos permitem suportar os exílios de que cada vida é feita, pensá-los, construir nossos lares interiores, inventar um fio condutor para nossas histórias, reescrevê-las dia após dia. E algumas vezes eles nos fazem atravessar oceanos, dão-nos o desejo e a força de descobrir paisagens, rostos nunca vistos, terras onde outra coisa, outros encontros serão talvez possíveis (PETIT, 2009, p. 266).

Certamente um grande destaque entre os pensadores da pedagogia da leitura é o educador e filósofo brasileiro Freire (2001), esse autor considera que a importância do ato de ler não se dá meramente pelo desenvolvimento da capacidade do indivíduo em decodificar as palavras escritas em um texto literário ou informativo, ou seja, pelo seu uso funcional da palavra, bem como da linguagem escrita, mas antes disso, essa ação leitora se antecipa na percepção do indivíduo em ler e compreender criticamente o mundo ao seu redor.

A leitura do mundo precede a leitura da palavra, daí que a posterior leitura desta não possa prescindir da continuidade da leitura daquele. Linguagem e realidade se prendem dinamicamente. A compreensão do texto a ser alcançada por sua leitura crítica implica a percepção das relações entre o texto e contexto (FREIRE, 2001, p.11).

No trabalho, Freire (2001) recupera momentos da sua vida, desde a sua infância, até as práticas pedagógicas que exerce, para desenvolver seu pensamento sobre a importância do ato de ler como caminho que leva a pessoa ao desenvolvimento de uma consciência crítica

de leitura da realidade social, bem como associa a sua proposta de compreensão do texto e da linguagem escrita como possibilidade de autonomia, liberdade e participação social.

Segundo Freire (2001), para aprender, o indivíduo precisa ler o mundo e, na sequência, o indivíduo compartilha o que foi lido e depois problematiza o que foi lido. O conjunto desses processos de leitura de mundo coloca a aprendizagem leitora e o ato de ler como sendo um processo de diálogo (dialógico), entre o mundo, o sujeito, o texto e contexto. A mediação de leitura é a zona de intermediação que se estabelece como resultado desse diálogo.

O desenvolvimento da capacidade de diálogo se destaca no pensamento de Freire (2001) que desenvolve uma abordagem sobre *dialogicidade* como prática de liberdade. Ao tratar os processos de alfabetização e aprendizagem de pessoas com escolarização tardia, o autor focaliza o diálogo como prática pedagógica comprometida com a possibilidade de desenvolvimento de uma consciência criadora e livre, portanto dialógica. Assim sendo, a aprendizagem e o ato de ler como processo dialógico se associa com a ideia de apropriação da informação e do conhecimento, na perspectiva defendida nesta tese; também é um processo histórico, social, lógico, contínuo e, sobretudo, dialógico.

Cavalcante (2018) sugere que a mediação de leitura lida com a dialogicidade de maneira a promover as relações entre pessoas e textos, considerando também a participação e a história de vida de cada pessoa envolvida no processo mediacional da leitura.

O aspecto crítico das práticas de mediação é também destacado por Cavalcante (2018). Além disso, essa autora alerta para o fato de que as práticas de mediação de leitura para formação de leitores são ações educativas, que requisitam uma postura protagonista dos atores – do leitor e do mediador - no processo de mediação da leitura.

Quando nos referimos ao que chamamos aqui de **formação do leitor**, precisamos deixar claro tratar-se de uma ação educativa, e não de gerar formas ou moldes. Pensamos nas práticas dialógicas do ato de ler, do leitor como elemento principal dessa prática pedagógica veste **no seu todo** como ser que pensa, age, reflete, analisa e decide. Estamos falando de uma ação de protagonismos, tanto do mediador quanto do leitor (CAVALCANTE, 2018, p. 9. Grifo da autora).

O perfil do mediador é outro ponto destacado por Cavalcante (2018). Alguns aspectos deste perfil ajudam a pensar dimensões de análises sobre os mediadores nesta investigação, a saber: a) *mediador de leitura deve gostar de ler* – trata-se de um perfil leitor crítico cujas experiências são partilhadas com o outro; b) *o mediador de leitura deve gostar de comunicar-se*, de falar do que lê; compartilhar seus repertórios e afetividade por meio da leitura; c) *o mediador percebe na mediação a possibilidade de mudança* a ser realizada no cotidiano das pessoas e comunidades, de modo que compreendam o espaço que a leitura

ocupa em suas vidas e; d) *o mediador de leitura* compreende as diferentes fases pelas quais um leitor se constrói e se torna íntimo da leitura, sem exigências, deixando fluir, sem estabelecer juízos (CAVALCANTE, 2018, p.9).

Na concepção defendida por essa autora, a “mediação da leitura é um ato de comunicação com o outro ou consigo mesmo, daí a necessidade de se ler criticamente para o exercício da cidadania” (CAVALCANTE, 2018, p.10). A leitura como exercício da cidadania requer uma postura protagonista por parte dos atores envolvidos no processo mediacional.

Percebe-se, nessa relação dialógica, enfatizada pelos autores mencionados, uma zona de mediação permeada de sentido e significações, em que se desenvolve o desejo de ler e aprender no indivíduo, que influencia diretamente a possibilidade de apropriação da informação, haja vista ser no ato de significação do que se aprende e no diálogo do que foi aprendido, como expressão da ação de comunicação – processo infocomunicacional – que se socializa o conhecimento socialmente construído e apropriado por meio desse processo.

Sobre as ações e práticas de mediação de leitura literária e informacional, autores como Gomes e Bortolin (2011) assinalam que as mediações de leitura para formação de leitores em ambientes de informação e educação compreendem intervenções por meio da seleção e do oferecimento de textos informativos e literários como possibilidade de influenciar o gosto pela leitura; textos que aproximam o leitor e autor estimulam a imaginação e a criatividade, o desenvolvimento da comunicação verbal e escrita, além de ampliar os horizontes dos indivíduos envolvidos no processo de leitura. “A leitura é um ato que depende da motivação recebida e a sua prática favorece muito a construção do conhecimento, a opinião e o senso crítico do indivíduo” (GOMES; BORTOLIN, 2011, p. 158).

Alguns cuidados a serem tomados pelos mediadores de leitura são sugeridos por Gomes e Bortolin (2011) como, por exemplo, uma maior atenção que estes podem ter na orientação aos indivíduos que ainda não estão familiarizados com a leitura, isto é, indivíduos que ainda não foram iniciados no universo da cultura escrita e literária é importante que estes leitores em processo de formação realizem leituras individuais e silenciosas, antes de leituras em grupos, por exemplo, para que possam se apropriar melhor das ideias, adquirir segurança e construir intimidade com o autor do texto. Somente num segundo momento pode ocorrer se possível, o compartilhamento do que foi lido com outros leitores.

Além disso, as autoras Gomes e Bortolin (2011) assinalam a importância do ato de ler, assim como o desenvolvimento das habilidades e competências que envolvem a leitura não apenas através do texto impresso, mas também considerando as TIC como recurso às ações e práticas de incentivo ao gosto pela leitura na atualidade, e destacam as contações de

história ou hora do conto como as atividades mais utilizadas pelos mediadores de leitura em ambientes de informação e educação, como as escolas e bibliotecas (GOMES; BORTOLIN, 2011, p.164).

Alguns dos autores mencionados, como Gomes e Bortolin (2011), Frizon e Grazioli (2018) destacam algumas atividades de mediação de leitura, bem como de incentivo e promoção do livro e formação de leitores em diversos contextos e ambientes de informação, tais como: rodas e oficinas de leitura, encontros com autor; murais, exposições e feiras literárias e de trocas de livros; dramatizações e contação de histórias, leitura mediada, formação de leitores e mediadores de leitura; exibição de filmes; Clube do livro e da leitura; Feiras de livro e Encontros de leitura e literatura.

2.2.2 Mediação para o desenvolvimento da competência em informação

A abordagem que se propõe nesta seção visa discutir aspectos conceituais e alguns elementos com os quais se pode analisar a mediação para o desenvolvimento da competência em informação nos indivíduos e na atividade profissional dos que lidam com essa tarefa. Enfatizam-se aspectos da competência que promovam a autonomia para a pesquisa, pensamento crítico, uso das fontes de informação, das TIC e as habilidades infocomunicacionais como condição para a apropriação da informação. Destaca-se brevemente o ponto de partida e os primeiros estudos sobre o assunto competência em informação na agenda internacional e brasileira, por meio de uma contextualização histórica de surgimento do conceito.

Como ponto de partida, segundo autoras como Dudziak (2001), Hatschbach (2002), Campelo (2003), Vitorino e Piantola (2019), o termo em inglês “Information Literacy” foi utilizado pela primeira vez por Paul Zurkowski, um bibliotecário norte-americano, em 1974.

Zurkowski (1974) fez uso do termo em um relatório cujo conteúdo discute as relações e prioridades nos ambientes de serviços de informação e bibliotecas, tendo como ponto central sugestões e recomendações ao então governo norte-americano que adotasse com prioridade um programa de medidas para desenvolvimento da *information literacy* na população, com vistas à utilização da crescente variedade de recursos de informação disponíveis. Para o bibliotecário, aqueles que atingem a *information literacy* seriam os “indivíduos treinados no uso dos recursos de informação no ambiente profissional, haja vista que estes aprenderam um conjunto de técnicas e habilidades na utilização das ferramentas de

informação, bem como as fontes primárias para resolução dos seus problemas”⁷ (ZURKOWSKI, 1974, p.6, tradução própria).

Segundo Vitorino e Piantola (2019, p.61), na década de 1980, aproximadamente seis anos após o surgimento do termo, e em meio ao acelerado desenvolvimento das TIC, que por sua vez influenciaram mudanças nos processos de produção, circulação, acesso e uso da informação, tendo o computador como destaque nesses novos processos, emergem alguns outros trabalhos associando a *information literacy* no uso das então consideradas novas tecnologias de informação e comunicação.

Em 1989, a *American Library Association (ALA)* reconhece a importância desta área, conceituando *information literacy* como “a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação”, enfatizando a relevância desta para os diversos indivíduos, trabalhadores, cidadãos, assim como recomendam a formulação de medidas com vistas à redução das barreiras existentes para o desenvolvimento da *information literacy* na população (VITORINO E PIANTOLA, 2019, p.61).

Destacam-se também trabalhos de autores como Kuhlthau (1987), pioneira no tratamento do tema, notadamente na proposição de recursos aprendizado; Doyle (1994) trata sobre diretrizes para *information literacy*, Loertscher e Wools (1997), entre outros. No início dos anos 2000 aparecem os primeiros trabalhos de brasileiros com Caregnato (2000), Dudziak (2001; 2003), Hatschbach (2002), Gasque (2010), entre outras.

Dudziak (2001) realizou um estudo cujo objetivo foi, a partir de uma abordagem teórico-documental, analisar e discutir as práticas e o conhecimento em *information literacy*, a fim de sistematizar a matéria, com ênfase no papel educativo da biblioteca e dos bibliotecários. Esta autora também mostra o conceito como sendo “a habilidade de acessar, avaliar e usar a informação a partir de diversas fontes” (DUDZIAK, 2001, p.36).

Na visão da Dudziak (2003), para ser competente em informação, o indivíduo precisa saber quando e quais são as suas necessidades de informação e dominar estratégias de uso de fontes de informação, o que sugere que o mesmo tenha uma fluência e/ou leitura mínima dos vários meios e fontes disponíveis.

Assim, uma pessoa competente em informação para Dudziak (2001, p.37):

⁷ “People trained in the application of information resources to their work can be called information literates. They have learned techniques and skills for utilizing the wide range of information tools as well as primary sources in molding information solutions to their problems” (ZURKOWSKI, 1974, p.6. Texto original)

é aquela capaz de reconhecer a necessidade de informação; logo, este reconhece que a informação certa e correta é a base de qualquer processo de tomada de decisão; formular questões como base em suas necessidades informacionais; identificar possíveis fontes de informação; desenvolver estratégias de busca bem sucedidas; acessa fontes de informação incluindo as eletrônicas e demais tecnologias; avalia a informação para sua aplicação prática; integra novas informações ao contexto existente; usa a informação na resolução de problemas e no pensamento crítico (DUDZIAK, 2001, p.37).

A partir destas características listadas por Dudziak (2001), observa-se que a competência em informação, para ser efetiva, exige que o indivíduo tenha nível elevado da habilidade de pensar e conhecer variados assuntos, na medida em que, desta forma este poderá interpretar, compreender, avaliar, organizar, sintetizar, aplicar, usar e comunicar a informação como forma de resolver suas necessidades informacionais e/ou da comunidade e grupo social onde está inserido (DUDZIAK, 2001, p.37).

No trabalho, a autora também destacou as diversas traduções que foram adotadas para o termo do inglês para o português, tais como: alfabetização informacional, letramento literacia (usado no português de Portugal) etc. O termo “competência em informação” foi proposto como tradução por Hatschbach (2002), sendo esta tradução adotada pela FEBAB na Declaração de Maceió (2011).

Outro aspecto que chama atenção é o fato de que a competência em informação, desde seu surgimento, sempre foi bastante observada e estudada em ambientes múltiplos de educação e informação, tais como: escolas, biblioteca, museus, arquivos, centros de informação e documentação, e entre outros, a partir do comportamento dos usuários, incluindo sua utilização dos produtos e serviços oferecidos nesses ambientes, assim também como através das ações desenvolvidas por estas instituições.

A questão das habilidades dos usuários para busca e uso da informação remete a uma relação da competência em informação com a área de educação, haja vista o interesse que se tem nestas áreas em verificar se um indivíduo que tem um perfil competente em informação tem maiores chances de sucesso face à aprendizagem no âmbito escolar, pois essa capacidade está fortemente ligada às capacidades exigidas no processo de ensino-aprendizagem, nos vários níveis de educação.

Dudziak (2003) e Hatschbach (2002) destacam aspectos relacionados com essas habilidades cuja aquisição colabora para a inserção do indivíduo na atualidade, como a garantia do aprendizado contínuo ao longo da vida, o “aprender a aprender” atualmente valorizado na educação contemporânea. Nesse sentido, o papel mediador do profissional da informação através do desempenho do “trabalho educativo torna-se protagonista da

construção de uma sociedade emancipadora e igualitária”, afirma (HATSCHBACH, 2002, p.12).

As autoras Hatschbach e Olinto (2011) apontam algumas dimensões com as quais se pode trabalhar o conceito de competência em informação no contexto digital junto aos usuários de informação, algumas destas dimensões enfatizam a competência no uso das TIC. As dimensões elencadas pelas autoras Hatschbach e Olinto (2011), pensadas para serem observadas no comportamento informacional dos estudantes, também são possíveis de serem observadas no ambiente e nos serviços de biblioteca, assim como no contexto das práticas profissionais dos bibliotecários nestas instituições. São estas: a) *orientação e habilidade de pesquisa percebida*; b) *navegação na internet*, revelando confiança por parte do estudante na utilização da ferramenta para pesquisas; apoio através de orientações e instruções de uso por parte do bibliotecário c) *obtenção da informação*, definida como a habilidade de buscar a informação em níveis básicos e avançados, assim como saber diferenciar documentos; d) *avaliação da informação*, capacidade de avaliar, comparar e analisar as diversas fontes utilizadas, para uso na tomada de decisão e na resolução de eventuais problemas; e) *experiência em busca bibliográfica e no uso da biblioteca* e; f) *compreendendo o plágio*, como sendo a capacidade de violação de direitos autorais e ética no uso das fontes documentais (HATSCHBACH; OLINTO, 2011, p.1950-1951).

Mais recentemente, devido a alguns avanços no cenário atual com o acesso à internet, assim como esta tem sido considerada como um importante fator de interação social, autores como Bezerra (2015) têm chamado a atenção para o uso efetivo, ou seja, a capacidade e a oportunidade de fazer uso das TIC de forma a atingir um determinado objetivo, podendo ser este individual ou em grupo; este ponto tem sido um motivo de preocupação e reside aí uma questão ética e política a ser refletida, pois existem muitas dimensões e condicionantes socioculturais que impactam no uso da internet, conforme assinala Bezerra (2015).

Tais condicionantes reverberam nas mais distintas esferas da vida social, fazendo-se sentir tanto nas opções de consumo e entretenimento disponíveis quanto na orientação ideológica das informações disponibilizadas em (e filtradas por) mídias sociais, páginas de notícias e dispositivos de busca, interferindo, no limite, nas matrizes culturais e políticas que conforma a visão de mundo dos indivíduos (BEZERRA, 2015, p.5).

Assim, a questão ético-política dos usos das mídias sociais tem forte relação com a questão da competência crítica no uso da informação dos indivíduos; portanto, o uso efetivo poderá ter impacto nas oportunidades das pessoas, como a possibilidade de ampliar seus contatos profissionais, acesso a informações através da comunicação em rede, aumentando e potencializando suas chances e sucessos.

Cabe destacar que a criticidade no uso da informação e das suas tecnologias requer dos usuários um domínio mais consciente dos processos de “vigilância” e “filtragem”, citando os termos adotados por Bezerra (2015). Ou seja, esse domínio está relacionado à questão das habilidades e competências, e no entendimento aqui proposto, descortina aspectos que posicionam os indivíduos em competência/incompetência no uso/desuso da informação. E, mais uma vez, destaca-se a relevância da competência em informação como habilidade associada ao “pensamento crítico”.

A competência em informação através do pensamento crítico, trabalhado por Bezerra, Schneider e Brisola (2017) destaca o pensamento reflexivo e o gosto informacional. A concepção de gosto informacional é proposta como alternativa à ideia mais essencialista de “necessidade informacional” (conceituação tradicionalmente defendida no âmbito na Biblioteconomia e Ciência da Informação). Os autores argumentam que a proposição de gosto informacional resulta da relação de mediação entre necessidade e cultura:

Cunhamos a expressão gosto informacional como alternativa à noção mais essencialista de necessidade de informação, dado que o gosto resulta da mediação entre necessidade e cultura. Em outras palavras, o gosto que temos por algo, que orienta nossa ação na direção de algo, é fruto de um processo de formação, que articula necessidades e experiências em um dado contexto sócio-histórico, cujas múltiplas determinações cruzadas, de ordem econômica, ética, afetiva etc. compõem a forma particular e dinâmica como nossas necessidades se singularizam, para além daquelas estritamente fisiológicas (BEZERRA; SCHNEIDER; BRISOLA, 2017, p.11).

Nesse sentido, a ideia de gosto informacional é bastante adequada para o que está sendo discutido aqui, e se alinha à perspectiva desta pesquisa por sugerir que as práticas de mediação se dão no contexto da relação entre necessidades e cultura. Esse tipo de abordagem contribui para que as práticas de mediação, visando à inclusão social, busquem desenvolver postura crítica nos indivíduos de modo que a competência em informação de fato contribua para a ampliação do acesso e uso da informação e que tragam mudanças efetivas na reorientação do indivíduo, sua visão de mundo e sua inserção e participação na sociedade.

O uso crítico e efetivo da informação requisita uma reorientação e uma ampliação do entendimento sobre as habilidades informacionais, trazendo ao debate informacional a questão da cultura de participação e construção colaborativa do conhecimento.

Borges (2018) propõe que as competências infocomunicacionais referem-se “à convergência de conhecimentos (saber), habilidades (saber-fazer) e atitudes (saber-ser) que se deseja desenvolver frente à informação e à comunicação ao longo de um processo de alfabetização informacional”. Dessa forma, as competências infocomunicacionais envolveriam pelo menos duas dimensões que se complementam: a) a ideia de competência em

informação - no sentido de busca, avaliação e uso da informação; e b) a ideia de competências em comunicação, no sentido de relacionar-se com os indivíduos para conversar, trocar, discutir, participar, aprender e gerar conhecimentos de forma colaborativa (BORGES, 2018, p. 125).

A ideia de práticas de mediação para o desenvolvimento da competência em informação e comunicação pode ser compreendida como uma intervenção de caráter ético-político motivado por uma intenção, consciente, crítica, livre e socialmente informada por parte do profissional da informação, no caso os bibliotecários e demais profissionais do setor que atuam em ambientes de informação, tendo por base a construção e compartilhamento do conhecimento como um bem social e comum junto à comunidade e usuários de informação.

Pensada dessa maneira, as práticas de mediação visando à competência em informação, incluindo as dimensões comunicacionais, podem ser uma ferramenta ético-política de análise da realidade e dos fenômenos infocomunicacionais, mas também um fator de inclusão informacional e digital, com chances de maior participação na construção social e colaborativa do conhecimento, em seu formato impresso e digital, com vistas a contribuir com a aprendizagem para pesquisa, com autonomia investigativa, gosto informacional, sendo estas algumas condições fundamentais para participação e inclusão na sociedade contemporânea.

2.2.3 Aspectos conceituais sobre mediação das relações com a comunidade

Nessa subseção, discute-se aspectos conceituais sobre comunidade, associando-se a ideia de mediações voltadas para o envolvimento e o fortalecimento das relações com a comunidade de usuários da informação, ideia importante para discussão dessa pesquisa, haja vista que se depende das relações biblioteca-comunidade como dimensões da mediação da informação focadas no protagonismo e na inclusão social.

Para Souza (2004), comunidade pode ser compreendida como sendo uma porção simbólica e geográfica do território (SOUZA, 2004), onde vivem e convivem indivíduos, cujas características se relacionam ou são atravessadas por disposições culturais que favorecem a identificação e a ligação entre estes indivíduos e seus grupos, por exemplo, aquelas baseadas em características sociais como gênero e sexualidade, classe, raça e etnia, geração... Podem ser também características profissionais, grupos escolares, religiosos, esportivos, de bairro, culturais (teatro, música, artes visuais) e comunidade de usuários de bibliotecas.

Os indivíduos e seus grupos sociais em comunidade se identificam, agregando-se e desenvolvendo coisas em comum, como ações conjuntas motivadas por objetivos que visem atingir benefícios em prol da comunidade, como a troca de informações e conhecimentos, quase sempre para melhorias das condições de vida, quando estas, por exemplo, não são tão favoráveis. Segundo Souza (2004), os princípios do desenvolvimento social comunitário envolvem as noções de liberdade e de autonomia, ou seja, “supõe que todo e qualquer indivíduo se encontra em condições de pensar, decidir e agir sobre a sua realidade social e sobre o seu destino” (SOUZA, 2004, p. 77).

Assim sendo, os indivíduos em comunidade, de forma livre, informada e consciente agem no sentido de realizar intervenções na vida de seus pares, isto é, os indivíduos que vivem e convivem na sua comunidade. Souza (2004) também sugere que o processo de desenvolvimento social comunitário é um processo de participação para enfrentamento de problemas comunitários.

As bibliotecas comunitárias são exemplos de iniciativas que se originam da participação social de grupos comunitários que, sentindo as necessidades de espaços de informação e leitura em suas comunidades, assim como pela ausência de bibliotecas públicas, se organizam para a criação e manutenção coletiva dessas instituições comunitárias, que por sua vez possuem um importante papel na formação de leitores e na resistência cultural das comunidades (MACHADO, 2016).

A ideia de participação supõe o enfrentamento dos desafios individuais e sociais. Esse processo de criação e enfrentamento resulta em dada realidade de consumo ou usufruto de bens, assim como em dada realidade de funções e decisões que caracterizam fins sociais a serem alcançados. Essa realidade pode ser a denúncia da situação da maioria populacional cujas condições de participação não chegam sequer ao usufruto de condições básicas de reprodução da existência (SOUZA, 2004, p. 82).

Uma tendência destacada nos estudos de comunidades de informação, por exemplo, as comunidades do entorno das bibliotecas, tem sido o uso do conceito de capital social, particularmente a perspectiva trabalhada por Putnam (1996), um dos autores pioneiros no uso do conceito de capital social. Tal conceito sugere que a comunidade se concretiza e se desenvolve através de relações interpessoais baseadas na reciprocidade, segurança e confiança social, que geram benefícios sociais por meio dos processos de coordenação e cooperação entre indivíduos.

Nessa direção, segundo Quan-Haase e Wellman (2002), existem pelo menos dois usos básicos e complementares do conceito de "capital social", a saber: a) contato social, que

está relacionado aos padrões de comunicação interpessoal de indivíduos e suas comunidades, por exemplo, visitas, encontros, telefonemas, eventos sociais e; b) a questão do engajamento cívico e participativo, que está relacionado ao grau em que as pessoas se envolvem na comunidade, incluindo as atividades políticas e organizacionais, por exemplo, mutirões comunitários, clubes desportivos, clubes de mães, associação de moradores, grupos da igreja, conselhos comunitários e culturais, de pais de alunos, associação de amigos da biblioteca, dentre outros. Nessa direção, o capital social na comunidade supõe um elemento revelador do protagonismo social dos sujeitos e das comunidades, assim como um elemento importante na ação de mediação comunitária.

Sobre as relações entre mediação para dinamização do protagonismo social, Farias e Varela (2017) consideram que mediar para o desenvolvimento do protagonismo social requer do mediador um autoconhecimento profissional. As autoras ainda argumentam que “o protagonismo é um conceito cujo significado é relacional, na medida em que só pode ser compreendido em relação aos diferentes sujeitos, envolvidos num acontecimento” (FARIAS; VARELA, 2017, p.93).

Gomes (2017), por sua vez, desenvolve importante contribuição sobre as relações entre as práticas de mediação e protagonismo social junto à comunidade e aos usuários. Essa autora explica que a interação humana mediada através do processo de comunicação e compartilhamento, que acontecem por meio de diversas linguagens e envolvimento de dispositivos informacionais possibilita a produção da informação e a circulação do conhecimento, configurando-se como um elemento estratégico para o entendimento do processo complexo que demanda o nascimento e o exercício do protagonismo social (GOMES, 2017).

Gomes (2019) ajuda a pensar algumas dimensões do protagonismo social que podem ser observadas nas práticas dos profissionais de informação, particularmente na atuação profissional do bibliotecário, por exemplo, nas práticas de mediação para construção do conhecimento através da leitura, estímulo ao gosto por ler que leva ao gosto por aprender e conhecer e, por conseguinte, a desenvolver autonomia e criticidade no uso da informação.

Nesse sentido, defendido por Gomes (2019), as ações de mediação da informação para a comunidade devem ser mais conscientes, críticas e reflexivas, sendo, portanto, uma intervenção social e política, humanizada e dialógica orientada para o atendimento das necessidades informacionais e demandas sociais da comunidade de usuários. Requer que o mediador da informação conheça a comunidade alvo da sua ação profissional, estabeleça vínculos comunitários, faça um movimento de aproximação e reconhecimento das lideranças,

instituições, grupos e movimentos sociais, empresários e empreendedores locais, artistas locais e produtores culturais, moradores, incluindo aqueles sem-teto e em situação de rua, se possível, envolvendo-se como sustentáculo do trabalho informacional que apoia o desenvolvimento da comunidade.

2.3 Considerações parciais

Buscou-se nesta seção sobre a mediação da informação discutir, a partir de uma argumentação baseada em algumas abordagens da literatura sobre o termo mediação, no singular, assim como sua variação conceitual “mediações” no plural nas áreas da Informação e da Comunicação. Verificou-se que o termo mediação possui distintas aplicações teóricas e práticas, nas diversas áreas, considerando-se, em especial, alguns autores franceses, latino-americanos e brasileiros, e suas contribuições envolvendo múltiplos aspectos e linguagens sobre a temática.

Foram apresentados aspectos específicos da mediação na Ciência da Informação. Abordaram-se as vertentes da mediação diretamente relacionadas à pesquisa, sendo estas: mediação de leitura, mediação para o desenvolvimento da competência em informação, incluindo as habilidades comunicacionais e as mediações das relações com a comunidade do entorno dos ambientes de informação, envolvendo o papel e a importância dos mediadores no trabalho da informação.

Para o estudo empírico, elencaram-se elementos para analisar as mediações de leitura, tais como: ações que estimulem o gosto pela leitura, oficinas e rodas de leitura, encontros com autor, feiras literárias e contação de histórias, formação de leitores e mediadores de leitura; Clube do livro e da leitura; Feiras de livro e Encontros de leitura e literatura, entre outros.

Para analisar as práticas de mediação para desenvolvimento da competência em informação (incluindo usos sociais das tecnologias) destacaram-se ações que estimulem a aprendizagem para pesquisa, a autonomia investigativa, tais como: oficinas, cursos e treinamentos no uso das bibliotecas de modo geral, no uso do acervo e das TIC, de modo específico. Para analisar a mediação nas relações com a comunidade, focadas em aspectos do protagonismo social foram relacionadas ações de estímulo à participação comunitária e o envolvimento dos diferentes perfis de usuários, grupos comunitários e movimentos sociais nas ações e programas da biblioteca, bem como evidências de ações que apoiem a diversidade cultural, a construção redes de oportunidades na comunidade.

3 INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL

Para se pensar a mediação da informação nos objetivos estabelecidos nesta tese que prioriza a mediação da informação para grupos em desvantagem social, buscou-se elaborar uma discussão sobre inclusão/exclusão e desigualdades sociais associadas à questão cultural e informacional, enfatizando possíveis implicações para o acesso das pessoas e das comunidades aos bens informacionais materiais e simbólicos disponíveis na atualidade. Na primeira parte desta seção, abordam-se aspectos conceituais sobre as diferenças e como estas são lidas como desigualdades sociais. Na segunda parte, consideram-se aspectos do pensamento crítico em informação para uma compreensão das dinâmicas que aproximam ou distanciam as pessoas, criando facilidades ou barreiras para o acesso aos conhecimentos, sendo esse um campo particular de atenção para as políticas e as ações de mediações da informação focadas na inclusão informacional e digital.

3.1 Diferenças e desigualdades sociais

Como as diferenças são lidas como hierarquias e desigualdades sociais? Essa não é uma questão simples, e talvez não tenha nesse breve texto uma resposta pronta. Entretanto, é importante mencionar que o tema das diferenças e da reprodução das desigualdades sociais mobiliza a atenção e algumas reflexões nessa pesquisa onde se discute inclusão social e bibliotecas públicas, porque se entende que existem dinâmicas de produção e classificação social dos indivíduos a partir de determinadas características, por exemplo, de cor/raça, gênero e sexualidade, geração, origem e classe social, entre outras, onde estas se interligam, constituindo-se como marcadores sociais da diferença (MOUTINHO, 2014), que algumas vezes favorecem e em outras criam barreiras sociais, sendo, portanto um desafio importante se pensar como essas características são socialmente construídas como hierarquias e desigualdades sociais. Uma possibilidade de caminho para essa reflexão passa pela discussão sobre as intersecções entre esses marcadores sociais da diferença como expressão das relações de poder na sociedade.

Segundo Crenshaw (2002), teórica dedicada aos estudos da interseccionalidade, ou seja, um campo de estudos das ciências sociais que se preocupa em explicar as formas como múltiplos sistemas de subordinação-dominação-exploração articulam-se na produção das identidades e diferenças sociais, sendo estas lidas e reproduzidas no contexto das relações de poder como hierarquizações e desigualdades, cujas repercussões se expressam na

facilidade ou na interdição dos indivíduos, por exemplo, no acesso aos recursos materiais e simbólicos, assim como na ocupação e na participação nos espaços de exercício de poder e tomada de decisões. Assim sendo, a interseccionalidade dessas diferenças é um dos destaques da sua abordagem que se preocupa em explicar como esses sistemas de subordinação impactam em consequências estruturais, como nas políticas e ações específicas que contribuem para a reprodução das discriminações e das opressões, isto é, configurando-se em diferentes tipos de desigualdades sociais entre as pessoas, ou situações de subordinação que se sobrepõem.

A interseccionalidade é uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras. Além disso, a interseccionalidade trata da forma como ações e políticas específicas geram opressões que fluem ao longo de tais eixos, constituindo aspectos dinâmicos ou ativos do desempoderamento (CRENSHAW, 2002, p.177).

Outra autora que trabalha para explicar as diferenças e desigualdades é Moutinho (2014), que através do conceito de marcadores sociais da diferença defende que esses podem ser compreendidos como uma categoria teórica de análise da produção das diferenças e das desigualdades sociais, que articulam múltiplos aspectos socioculturais (raça-etnia, gênero e sexualidade, classe social, geração, nacionalidade, entre outros), sendo, portanto, um conjunto de características sociais e culturais produzidas por intermédio de dispositivos e relações de poder que atuam no processo de normalização dos comportamentos, atribuindo um dever ser aos sujeitos: mulher/homem, negro/branco, rico/pobre, informado/desinformado... produzindo identidades e reproduzindo desigualdades que são lidas a partir das diferenças sociais.

O peso das diversas dimensões de exclusão social, da subalternidade, é também destacado por Spivak (2010), que mobiliza o pensamento de alguns autores e suas filiações teóricas para enfrentar a questão da condição das desigualdades, da subalternidade e da marginalização de determinados grupos e perfis de indivíduos na sociedade. Na concepção de Spivak (2010), os sujeitos subalternos “são aqueles que compõem as camadas mais baixas da sociedade constituídas pelos modos específicos de exclusão dos mercados, da representação política e da possibilidade de tornarem-se membros plenos no estrato social dominante” (SPIVAK, 2010, p.14).

Ao analisar as relações de poder que subalternizam determinados indivíduos na sociedade, Spivak (2010) propõe um debate acerca dos condicionantes sociais de construção do lugar de subalternidade dos sujeitos, chamando atenção para o papel da fala (voz) do

sujeito subalterno enquanto a sua agência, ou seja, uma possibilidade de conquista do seu protagonismo social, da sua autonomia no âmbito da sociedade excludente em que a mesma está inserida.

Nesta abordagem, observa-se o destaque que Spivak (2010) propõe à criação de condições socioculturais, econômicas e políticas que contribuam para o protagonismo desses indivíduos. E essas condições podem envolver políticas, instituições e tipos de mediação social que levem em consideração os diversos aspectos que colaborem para mudanças que levem a superação do quadro de subalternidade, possibilitando o aumento de suas chances e oportunidades.

Importante contribuição de Spivak (2010) encontra-se na sua crítica sobre o papel dos pesquisadores que se propõem a estudar as condições socioculturais, políticas e econômicas de determinados grupos marginalizados da sociedade. A autora alerta para o cuidado que os pesquisadores devem ter sobre seu local de fala e sobre o que se fala acerca do indivíduo e as condições de exclusão e marginalização social. Destaca que não se deve emudecer a condição de subalternidade dos indivíduos, mas, buscar meios para que estes possam se expressar, ou seja, os indivíduos não devem ser apenas um objeto do pesquisador que deseja falar por eles (SPIVAK, 2010).

Em Foucault (2014) também se encontram contribuições importantes a serem consideradas para a compreensão das desigualdades, como aspectos das relações de poder, apoiando-se na noção de dispositivo. Para Foucault (2014), os dispositivos de poder geram formas e mecanismos de dominação e são legitimados por discursos, ordenamentos políticos, técnico-jurídicos, médico-científicos, entre outros, configurando-se como um conjunto de técnicas, estratégias e formas de assujeitamentos por meio do poder.

Os dispositivos de poder, na perspectiva de Foucault (2014) funcionam como mecanismos de dominação, regulando formas, representações e as relações sociais, através de controle, vigilância e punição. Segundo Foucault (2014), as práticas de dominação são fundamentais para que o exercício de poder produza distâncias e desigualdades sociais. Complementa assinalando que o poder não apenas interdita, vigia e pune, mas também atua na criação de realidades. Nesse sentido, Foucault (2004) deixa pistas para se pensar como, no contexto das relações de forças, existem também as resistências sociais e culturais. A noção de resistência ajuda a refletir sobre alternativas possíveis nos contextos das relações de dominação e exclusão forjadas pelo poder na sociedade.

Partindo do pensamento das diferenças e da mediação da informação no âmbito institucional, Crippa (2011), utiliza a categoria analítica de gênero em estudos de informação,

com o intuito de sugerir uma discussão sobre processos e práticas mediadoras para grupos em desvantagem social, como as mulheres. Propõe que o profissional da informação atue nas instituições, como as bibliotecas públicas, ciente de que a produção do conhecimento, assim como a sua ação não são neutras, mas envolvidas também por questões de gênero.

Crippa (2011) direciona suas análises para as bibliotecas públicas, situando o papel dessas instituições, dos profissionais de biblioteca, das mulheres como protagonistas no processo de produção, circulação e apropriação social dos materiais informacionais que são produzidos dentro de um sistema patriarcal, portanto, se espera que a atuação desses atores enquanto mediadores considere a existência dessas diferenças em suas práticas de mediação da informação com vistas ao acesso equitativo ao conhecimento institucionalizado e público.

Fazendo uma relação com os fenômenos da informação e da comunicação, os autores Crenshaw (2002), Moutinho (2014), Spivak (2010), Foucault (2004) e Crippa (2011), possibilitam refletir sobre os marcadores da diferença como sistemas simbólicos de classificações e hierarquizações sociais entre as pessoas que reproduzem relações de poder permeadas de sentidos, significados e formas de interações sociais. Essas relações de poder, por sua vez, encontram-se engendradas nos processos de produção, circulação e apropriação de dispositivos de informação e comunicação materiais e simbólicos e que resultam em práticas socioculturais que impactam e significam as vivências das pessoas, implicando em facilidades ou barreiras no acesso e uso dos recursos materiais e simbólicos e, na participação na sociedade contemporânea.

3.2 Pensamento crítico em informação e inclusão social

Na atualidade, a informação constitui-se como fator determinante no estabelecimento de regimes e configurações socioculturais, políticas e econômicas, incluindo os processos e estratégias de inclusão informacional e digital na sociedade. Esse fato remete à discussão das funções da informação sob o ponto de vista de uma abordagem crítico-social. Implica em pensar sobre a informação não apenas com o olhar para sua dimensão física: de transmissão da mensagem ou cognitiva: de busca por solução informacionais aos problemas, mas também requer um olhar para a sua dimensão social: a informação como um fenômeno socialmente construído, não distante da realidade do indivíduo que, por sua vez, envolve-se na construção do conhecimento mediante determinadas condições materiais e simbólicas. Esse tem sido um exercício teórico empreendido pelo menos desde os trabalhos de (SHERA, 1977).

Shera (1977), ao discutir uma epistemologia social para a área, assinala a necessidade de um estudo direcionado aos meios pelos quais as informações e conhecimentos são coordenados e integrados dentro de uma organização social complexa. Essa proposição de Shera, de certa forma, pavimentava um caminho que mais adiante possibilita as conexões da Ciência da Informação em seu aspecto social.

O foco desta nova disciplina seria sobre a produção, fluxo, integração, e consumo de todas as formas de pensamento comunicado através de todo o modelo social. De tal disciplina poderia emergir um novo corpo de conhecimento e uma nova síntese da interação entre conhecimento e atividade social (SHERA, 1977, p.11).

Na abordagem conhecida como paradigma social da Ciência da Informação, Capurro e Hjørland (2007) assinalam que a questão da epistemologia da Ciência da Informação está diretamente ligada à hermenêutica, ao desenvolvimento da computação e das tecnologias e como essas afetam todo o mundo social. Segundo a tese defendida por esse autor (CAPURRO, 2003, p.3):

Desde o ponto de vista hermenêutico o conhecimento está ligado à ação, mostrando os pressupostos e as consequências a respeito dos processos cognitivos e práticos relacionados com a busca de informação, particularmente em seu aspecto científico armazenado em computadores, assim como com a concepção de tais sistemas e seu papel na sociedade (CAPURRO, 2003, p.3).

Capurro (2003) mostra preocupação com o modo como as TIC afetam a vida das pessoas, gerando processos de exclusão/ inclusão por meio da informação, do conhecimento e das tecnologias digitais. O autor elabora um importante conceito de “ética intercultural da informação” ao pensar essa questão, chamando atenção para o surgimento de novos problemas sociais oriundos do desenvolvimento da rede digital, que precisam ser enfrentados e resolvidos; esse seria um dos grandes desafios da ciência da informação na atualidade.

É claro que a rede digital provocou uma revolução não apenas mediática, mas também epistêmica com relação à sociedade dos meios de comunicação de massa no século XX. Mas é claro também que essa estrutura, que permite não só a distribuição hierárquica das mensagens, mas também um modelo interativo que vai além das tecnologias de intercâmbio meramente individual, como o telefone, cria novos problemas sociais, econômicos, técnicos, culturais e políticos, os quais mal começamos a enfrentar teórica e praticamente. Esse é a meu ver o grande desafio epistêmico e epistemoprático que a tecnologia moderna apresenta a uma Ciência da Informação que aspira a tomar consciência, sempre parcial, de seus pressupostos (CAPURRO, 2003, p.14).

Na abordagem dos autores acima mencionados, vê-se que as características da sociedade atual, com processos produtivos baseados na informação e no conhecimento, e com ênfase em sua dimensão digital, apoiada por tecnologias de informação e comunicação (TIC), já há algum tempo é destacado tema de reflexão e análise nas agendas de pesquisa da área.

O acesso e apropriação das novas tecnologias digitais seriam também grandes responsáveis por inaugurar o novo momento social vigente, na visão de Castells (2007). Segundo este autor, diante das dinâmicas contemporâneas, cuja principal característica está no uso intensivo das TIC, faz-se necessário uma abordagem social dessas tecnologias para uma compreensão das implicações que podem causar na vida das pessoas, de maneira a reproduzir simultaneamente dinâmicas desiguais no acesso à informação, mas também melhorias nas condições de participação, inclusão social e promoção da cidadania das pessoas por meio do conhecimento.

O papel preponderante das TIC desencadeia alguns modos de ver e tratar o momento atual. Existem algumas tendências e diferentes modos interpretativos em analisar aspectos relacionados aos benefícios provenientes do uso das tecnologias digitais nas várias dimensões da vida (social, política, econômica...), exaltando-se não apenas as contribuições oriundas destas TIC, numa perspectiva determinista de estudo desse fenômeno social, mas também por visões que dedicam um olhar crítico para as TIC a partir de uma abordagem cultural. Destaca-se, assim, o papel e o potencial das TIC, mas também suas implicações e consequências para a produção de novas formas de exclusão e desigualdades sociais.

Esse olhar crítico de tratamento das tecnologias, que tem forte influência do movimento de democratização das TIC, além de assinalar que estas tecnologias não eliminam completamente as dimensões das desigualdades, mas afetam os modos de acesso e uso do conhecimento como possibilidade de participação e inclusão na sociedade contemporânea.

Tedesco (2006) também chama a atenção para o fenômeno das TIC a partir de como, nessa nova configuração social, o uso intenso do conhecimento propiciado pelas chamadas modernas tecnologias produzem tanto novas oportunidades como novas formas de inclusão/exclusão e desigualdades relacionadas à questão informacional.

[...] visões realistas e complexas, que buscam explicar por que o uso intensivo de conhecimento produz simultaneamente fenômenos de mais igualdade e mais desigualdades, de maior homogeneidade e maior diferenciação, de maior racionalidade e maior irracionalidade no comportamento do cidadão. (TEDESCO, 2006, p. 8)

Destaca-se, no pensamento de Tedesco (2006), a ênfase dada à questão da produção das diferenciações e reprodução das desigualdades baseadas no acesso ao conhecimento como fenômenos sociais da atualidade.

Ao tratar das dimensões e do papel da informação e do conhecimento para inclusão social, Albagli (2006) destaca que estes são socialmente construídos e se constituem como fatores importantes nos processos de inclusão-exclusão e desenvolvimento social.

Sugere também que o desenvolvimento das novas TIC viabiliza tanto o tratamento técnico e a comunicação da informação em dimensões reais e globais, bem como estabelecendo redes de integração, mas também de exclusão social.

Para Tilly (2006), a desigualdade pode ser compreendida como um processo relacional entre pessoas ou grupo de pessoas em que tais indivíduos ou grupos sociais geram mais vantagens para um do que para outro lado a partir do acesso aos recursos informacionais e do conhecimento, especialmente o técnico-científico.

O acesso desigual ao conhecimento científico e o controle desigual sobre sua produção ou distribuição são temas importantes não só em razão do valor intrínseco do conhecimento, mas também porque sua distribuição desigual gera outros tipos de desigualdade. O conhecimento confere vantagens políticas, financeiras e existências aos que o detêm. As recompensas propiciadas pelo conhecimento permitem que seus detentores reproduzam as relações e as instituições que dão sustentação às vantagens de que desfrutam (TILLY, 2006, p.56-57)

A inserção do desenvolvimento tecnológico na dinâmica social e no contexto histórico é também destacada por Parra (2014), que propõe que a tecnologia seja vista como a materialização de certas relações sociais.

O desenvolvimento tecnológico, nesta direção, está imerso na dinâmica social, sendo simultaneamente determinado pelas condições históricas de sua produção e fator de determinação dos modos de ação social e tecnicamente mediado. Ou seja, a tecnologia materializa certas relações sociais e pré-informa os modos de sua utilização (PARRA, 2014, p. 186).

Outro aspecto que chama atenção no debate mais atual sobre as tecnologias, diz respeito a certa fragilidade nas abordagens conceituais sobre inclusão digital como inclusão social, para redução das desigualdades no acesso ao conhecimento e na apropriação das TIC.

As relações entre tecnologia e inclusão social merecem ser analisadas como possibilidade de pensar sobre estratégias efetivas para o acesso à informação e ao conhecimento. Warschauer (2006) ao analisar essa complexa relação, avalia que a inclusão social não está apenas relacionada à partilha adequada ou igualitária dos recursos tecnológicos, mas também envolve a participação na determinação das oportunidades e distribuição dos recursos que farão diferença tanto na vida individual, quanto no âmbito coletivo das pessoas.

Warschauer (2006) também chama atenção para fato de que a questão econômica não deve ser o único ponto a destacar para se pensar a questão da participação e da inclusão social, uma vez que os mais pobres podem ter acesso aos recursos tecnológicos mesmo se carecem da partilha igual dos recursos econômicos, assim como pessoas economicamente

favorecidas podem enfrentar outras dimensões da exclusão social, como perseguição política, religiosa, discriminações por orientação sexual, idade, étnico-racial ou de gênero.

O conceito de inclusão social não ignora o papel de classe, mas reconhece que um amplo conjunto de outras variáveis ajuda a moldar a maneira pela qual interagem as forças de classe [...] pode-se afirmar que o conceito de inclusão social reflete particularmente bem os imperativos da atual era da informação, em que questões de identidade, linguagem, participação social, comunidade e sociedade civil ganharam uma posição de destaque (WARSCHAUER, 2006, p.25).

Nessa direção, faz-se necessário pontuar também uma crítica sobre como determinados processos e práticas políticas, assim como algumas ações de inclusão digital no Brasil, às vezes não se sustentam como ações inclusivas e democráticas. Para tanto, é importante assinalar as reflexões desenvolvidas por Ferreira e Rocha (2011) em torno da inclusão digital. Os autores enfatizam que é preciso levar em consideração nas abordagens filosóficas e nas políticas de inclusão digital, a relevância do repertório cultural de quem deve, isto é, quem será alvo das ações que se propõe ser incluir digitalmente. Além disso, há que deixar de lado a perspectiva meramente instrumental da linguagem e da comunicação, pois estes podem ser de certa maneira limitantes no processo de formulação e, por conseguinte, nos possíveis alcances da política de inclusão digital (FERREIRA; ROCHA, 2011).

Esta crítica se dirige a dois fundamentos teóricos daquela ideia [inclusão digital]: o *paradigma da justiça distributiva e as noções de informação e comunicação tal como preconizadas pela teoria da informação* [...] nesse sentido, apontamos como muitas iniciativas de “inclusão digital” enfrentam problemas devidos à ausência de atenção aos interesses e repertórios culturais de seu público-alvo. O segundo fundamento da ideia de “inclusão digital” que tomamos como objeto de crítica é a noção tal como proposta de modo sistemático a partir de meados do século XX – consumação de uma dimensão instrumental da linguagem e da comunicação já presente no Ocidente, ao menos desde o século XIX (FERREIRA; ROCHA, 2011, p. 307).

Ferreira e Rocha (2011) argumentam que existem não só problemas teóricos como também políticos alarmantes nas filosofias e ações de inclusão através das TIC, e, que tais problemas não podem ser tratados apenas sob a lógica da inclusão digital ou dos aspectos de justiça e distribuição no acesso às tecnologias. Ainda sugerem pistas que podem ajudar a pensar alternativas de superação das fragilidades que residem na ideia e nos princípios comuns que regem as políticas de inclusão digital. Uma dessas alternativas é pensar em estratégias de democratização do acesso ao conhecimento e apropriação das TIC à luz da lógica de escuta, do envolvimento e da participação do “outro (a)”, especialmente aqueles e aquelas que histórico-socialmente não participam de maneira efetiva da construção da sociedade do conhecimento (FERREIRA; ROCHA, 2011). Essa perspectiva sugere que a construção do conhecimento e a apropriação das TIC, a partir da ótica do indivíduo a ser

incluído, constituem-se, na atualidade, como um ponto-chave para se pensar a inclusão e o exercício da cidadania.

3.3 Considerações parciais

Em síntese, nesta seção, abordaram-se autores que destacam que a informação em geral e as TICs, em particular, estão inexoravelmente ligadas, e só podem ser consideradas a partir do contexto social e político em que estão inseridas. Nessa perspectiva, as ações de inclusão social através da informação, visando incrementar o seu acesso e apropriação, só serão efetivas, propiciando superação de situações de subordinação, de incremento de autonomia e de participação social e política, de promoção da cidadania, se souberem levar de fato o seu olhar para o contexto em que atuam, dando voz aos indivíduos e comunidades focalizadas em seu trabalho. Enfatizam-se aqui as atitudes críticas diante das práticas de inclusão em informação, assim como algumas atitudes que devem subsidiar as ações de mediação da informação focada na inclusão informacional e digital.

4 BIBLIOTECAS PÚBLICAS A CAMINHO DA INCLUSÃO SOCIAL

Nesta pesquisa, buscou-se uma aproximação com as bibliotecas públicas como potenciais ambientes de mediação da informação visando à inclusão social. A seção compreende uma apresentação sobre alguns elementos históricos e conceituais que contribuem para pensar o papel destas instituições, assim como a atuação dos bibliotecários e demais profissionais dessas instituições nessa destacada tarefa de mediar a informação.

A biblioteca pública como tema de interesse e como campo de pesquisa na Biblioteconomia e Ciência da Informação comumente mobiliza análises sobre os mais diversos assuntos, que frequentemente incluem a questão da sua democratização na sociedade, dentre esses: *histórico e trajetória* (MUELLER, 1984; MILANESI, 2013; GALVÃO, 2014); *suas missões, funções e diretrizes* (MIRANDA, 1978; IFLA, 2012; KOONTZ; GUBBIN, 2012); *sobre seu papel social na sociedade* (NOGUEIRA, 1986; SUAIDEN, 2000; BERNARDINO; SUAIDEN, 2011; FREITAS; SILVA, 2014; GOMES, 2014; MACHADO; SUAIDEN, 2015; LESSA; GOMES, 2017); *na relação com a leitura* (CASTRILLON, 2011; FERREIRA, 2014; SUAIDEN, 2014); *no uso, competência em informação e desenvolvimento social* (OLINTO, 2010; SILVA, 2012), entre outros.

Tais pesquisas contribuem para o aperfeiçoamento do conhecimento sobre estas instituições e da prática dos profissionais na medida em que estas podem ser úteis como suporte ao enfrentamento e superação de problemas cotidianos na atuação profissional, como forma de conhecer as necessidades de informação dos usuários, assim como avaliar produtos e serviços de informação à comunidade das bibliotecas.

4.1 Aspectos históricos da inclusão social em bibliotecas públicas

Alguns autores, como Mueller (1984), Araújo (2002) e Almeida Júnior (2003), que realizaram estudos retrospectivos sobre contexto de surgimento e evolução da biblioteca pública, destacam as mudanças ocorridas por volta dos séculos XVIII e XIX que aproximaram a biblioteca pública do modelo que hoje conhecemos.

Essas mudanças, como o desenvolvimento da industrialização, impulsionaram um grande volume de material impresso aumentando substancialmente as coleções bibliográficas e a necessidade de instituições para acolhê-las (ARAÚJO, 2002).

A identificação e evolução das funções dessa instituição também estão ligadas a fatores históricos e socioculturais (desenvolvimento industrial, crescimento urbano, entre

outros), segundo Muller (1984). Resgatando autores clássicos, como Dewey, Ranganathan e Shera, a autora destaca que as bibliotecas públicas, a partir do século XIX, passam a ser vistas como instituições que contribuem para a ordem social e para a democracia.

os serviços aos usuários oferecidos por bibliotecas começaram a ser organizados de maneira sistemática a partir da emergência das bibliotecas públicas (XIX), elas próprias resultantes das transformações sociais que ocorreram com o desenvolvimento da indústria e a crescente urbanização dos séculos XVIII E XIX. A perspectiva através da qual as primeiras bibliotecas públicas foram vistas mostra claramente a natureza da expectativa de seus patrocinadores. Esperava-se que as bibliotecas contribuíssem de maneira significativa para a ordem social e o progresso nacional, e, especialmente nos Estados Unidos para a manutenção da democracia (MUELLER, 1984, p. 9).

O processo de institucionalização das bibliotecas públicas representou uma mudança significativa nos objetivos iniciais destas instituições cujas características eram mais “eruditas”, dedicada a um público restrito, como nobres e religiosos, localizadas apenas em mosteiros e castelos. A nova concepção de biblioteca para acesso público focaliza as necessidades de uma população como um todo e a manutenção da ordem social vigente.

Cabe ressaltar que Muller (1984) também destaca que essa mudança em relação à concepção de biblioteca “erudita” ocorre de forma progressiva, reforçando o quanto as bibliotecas são sensíveis e influenciáveis pelas mudanças sociais e, portanto, sua trajetória estará sempre refletindo o contexto sociopolítico e econômico em que se inserem. Segundo Galvão (2014), na França (do século XIX), o surgimento da biblioteca pública está também relacionado a um fator democratizante, à demanda popular pela garantia do acesso à educação e à escola; por conseguinte, as bibliotecas contribuiriam com as atividades de instrução escolar e preservação dos manuais didáticos e outros materiais escolares, através de iniciativas como as pequenas “biblioteca-armário”.

[...] anteriormente a esse período, já existiam, no caso francês, instituições que realizavam o empréstimo de livros a um público não especializado, mas elas estavam vinculadas, na maioria das vezes, a associações culturais e políticas, às igrejas, às fábricas. A iniciativa do armário biblioteca, além de ser pública, atingia todo o país, na medida em que usava a rede de escolas (GALVÃO, 2014, p. 2014).

Milanesi (2013) também argumenta que o surgimento da biblioteca pública ocorreu em decorrência da necessidade de mão de obra qualificada, quando historicamente a sociedade industrial desenvolveu-se como nova ordem social. Portanto, o aspecto de democratização está associado a necessidades da evolução da industrialização e da demanda de mão de obra.

Almeida Junior (2003) traz uma contribuição semelhante ao sugerir que o contexto de surgimento e institucionalização das bibliotecas públicas também contribuiu para

minimizar os problemas sociais da época, além da necessidade de colaborar com o processo de instrução de pessoas com mão de obra qualificada, com vistas a suprir a demanda de pessoal no chão das fábricas, especialmente na Inglaterra e nos Estados Unidos da América, sendo, dessa forma, uma instituição que serviria à manutenção do novo modo de produção e ordem social em desenvolvimento na época.

As análises desses autores sugerem que o surgimento e evolução das bibliotecas públicas sofreu uma intensa influência do processo de industrialização, por conseguinte, da necessidade de mão de obra instruída para o trabalho face ao desenvolvimento das forças produtivas fabris.

Nogueira (1985) também contribui para essa argumentação, considerando que a trajetória da biblioteca pública tem uma relação com aquele momento histórico, como a questão da mão de obra instruída para o trabalho fabril, mas também destaca que está relacionada ao “amadurecimento das contradições sociais” inerentes ao sistema capitalista, sendo a biblioteca pública um dos recursos do estado que contribui para a manutenção da ordem social vigente.

Em virtude do desenvolvimento das forças produtivas, a ideologia liberal postula a igualdade entre os homens e, simultaneamente, favorece a emergência de manifestações de resistência ao regime em vigor. Estas são mobilizadas para a universalização da educação. Em contrapartida, o Estado passa a exercer maior controle sobre a instrução: a educação familiar, religiosa, e gremial deixam de ser dominantes, a educação erudita cede lugar a educação técnica, e a biblioteca pública ganha força, surgindo, nos meados do século XIX, na Inglaterra, berço da revolução industrial, a primeira lei que institucionaliza este recurso técnico de Estado. Oficialmente é colocada como instrumento que contribui para assegurar a educação (NOGUEIRA, 1985, p. 35).

Na concepção de Nogueira (1985) quando os trabalhadores e classes populares passaram a ter mais consciência de seus direitos e, por conseguinte, passaram a reivindicar melhores condições de vida, como acesso à educação e instrução escolar pública, a biblioteca pública surge também como pauta das reivindicações e como resposta do Estado às questões sociais relacionadas à educação das camadas populares.

Nessa perspectiva, a biblioteca pública, ao mesmo tempo, tem o significado de um recurso que atende as exigências desse presente estágio do modo de produção capitalista, bem como de respostas às reivindicações em torno da democratização da cultura. Contudo, a proposta da biblioteca pública, enquanto resposta aos anseios da classe trabalhadora, é resgatada pelo Estado que impõem a forma e o conteúdo a serem adotados pela instituição nos limites da relação pressão social/interesses da burguesia (NOGUEIRA, 1985, p. 35).

Residem nessa visão às contradições desta instituição biblioteca pública, que no seu surgimento tanto serviu como mecanismo para atender as necessidades da manutenção da

ordem social vigente, como também deve seu surgimento às reivindicações populares no contexto das pressões pelo acesso a condições de educação-instrução escolar.

4.2 Missão, funções e inclusão social em bibliotecas públicas

Na Biblioteconomia e Ciência da Informação com frequência são realizados debates e análises sobre a forma como a biblioteca pública vem exercendo sua *missão e funções* na sociedade. A concepção e forma mais tradicional destas instituições, que ainda persiste atualmente, de certa maneira impactam nas práticas de biblioteca.

Outra vertente dos estudos sobre bibliotecas públicas que mobiliza o interesse dos pesquisadores e profissionais da área diz respeito à missão, às funções e diretrizes para essas instituições que definem e orientam os serviços de bibliotecas públicas no contexto atual. (DECLARAÇÃO..., 1985; IFLA, 1994; KOONTZ; GUBBIN, 2013).

A declaração de Caracas sobre bibliotecas públicas (1985) é um documento relevante em favor dessas instituições, encorajando-as enquanto instituições de destaque como fator de desenvolvimento social no contexto da América Latina e Caribe.

A declaração de Caracas (1985) sugere que as bibliotecas públicas possibilitem ao mundo o livre acesso à soma de conhecimentos da humanidade, destacando a importância destas instituições para toda a população, salientando também sua importância para a comunidade, além de oportunizar o contato com a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações do conhecimento.

A biblioteca pública deve assegurar a toda à população o livre acesso à informação em suas diferentes formas de apresentação. Essa informação deve ser ampla, atualizada e representativa do universo de pensamento e ideias do homem e a expressão de sua imaginação criadora, de tal forma que tanto o indivíduo como a comunidade possam situar-se em seu meio histórico, socioeconômico, político e cultural (DECLARAÇÃO..., 1985. Tradução nossa).

Considera-se o documento de Caracas (1985) bastante adequado no sentido de ser um instrumento que focaliza as realidades e necessidades inerentes ao papel destas instituições em uma região do mundo historicamente marcada por contrastes sociais resultantes de processos longos e perversos de colonização, mas também com características socioculturais particulares e distintas que devem ser valorizadas e respeitadas na senda dos serviços de bibliotecas como fator de desenvolvimento e inclusão social por meio do conhecimento.

Na mesma direção, o manifesto da IFLA/UNESCO define que a biblioteca pública “[...] é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus

utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros” (IFLA, 1994). O documento orienta que os serviços de biblioteca pública sejam oferecidos na perspectiva da igualdade de acesso e oportunidades para todas as pessoas, sem distinções de classe, raça, sexo/gênero, geração, nacionalidade ou língua. Trata também de doze missões-chave que devem orientar o desenvolvimento dos serviços da biblioteca pública e estão relacionadas à informação, à educação e à cultura.

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; 2. Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis; 3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa; 4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; 5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; 6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo; 7. Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural; 8. Apoiar a tradição oral; 9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; 10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; 11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; 12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (IFLA, 1994, p.2)

Nessas doze missões do Manifesto (IFLA, p.2) se destacam a ênfase no aspecto inclusivo da biblioteca pública, destinada a atender a todo tipo de cidadão, a priorizar a educação e a cultura, em sua diversidade, e estar atenta a novos tipos de capacidades ou competências advindas com as TIC.

Há 26 anos, o documento da IFLA/UNESCO tem sido relevante ao orientar os princípios que alicerçam as bibliotecas públicas, recomendando como estas devem se posicionar e como devem ser os serviços planejados, formulados e implementados com o intuito de promover o acesso à informação (IFLA, 1994).

Em 2009, a área de bibliotecas públicas da IFLA/UNESCO produziu algumas recomendações adicionais ao texto original do manifesto, de forma a atualizar o documento base com vistas a orientar o trabalho das bibliotecas públicas e contribuir para o reposicionamento dos seus serviços no contexto do século XXI, face ao advento das novas tecnologias e recursos informacionais que impactam diretamente a maneira como as pessoas acessam, usam e se apropriam da informação e do conhecimento na atualidade (KOONTZ; GUBBIN, 2013).

Ambos os documentos da IFLA/UNESCO e a Declaração de Caracas reforçam a biblioteca pública como um centro de informação e preservação da memória e da diversidade cultural, com inclusão social e digital nos mais diversos contextos e configurações sociais.

Miranda (1978) produziu relevante contribuição ao estudo das bibliotecas públicas no tocante a sua missão como instituição no Brasil. Seu texto traz para o debate elementos norteadores que consubstanciam a missão das bibliotecas como elemento de

integração nacional e educacional no cenário brasileiro. O trabalho de Miranda situa-se no contexto histórico de formatação do perfil das bibliotecas públicas brasileiras, especialmente quando estas estavam submetidas ao então existente Instituto Nacional do Livro. Revela também as características da época em que foi produzido, quando ainda não se dava a mesma ênfase que se encontra nos manifestos acima mencionados, além do aspecto da inclusão social e da atenção à diversidade social e cultural, assim como as relações com a comunidade. Segundo Miranda, os objetivos que inspirariam a missão das bibliotecas públicas seriam os seguintes: 1) promover o idioma nacional; 2) fornecer publicações oficiais; 3) fornecer livros e outros materiais para o estudante; 4) apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos não alfabetizados; 5) servir como depositária do acervo, da inteligência e da história local; 6) fornecer serviços de informação técnica e comercial.

A leitura dos trabalhos clássicos sugere também que desde o seu surgimento as funções da biblioteca pública têm se atualizado mediante as demandas e condições histórico-sociais, políticas e culturais da sociedade. É possível verificar que em sua fase mais inicial as funções estavam relacionadas à guarda e conservação documental, como uma instituição preservadora da cultura dominante. Ao longo dos anos estas instituições evoluíram, modificaram e/ou ampliaram seus papéis e funções na sociedade, passando a receber influências educacionais e sociais, apoiando algumas das demandas de educação e formação da população, tais como: leitura e formação de leitores, uso e competência em informação, incluindo as TIC, no estreitamento das relações biblioteca-comunidade, entre outros.

4.3 Mediações de leitura e o papel social das bibliotecas públicas

Abordagens sobre o papel da biblioteca pública na sociedade configuram-se como outra vertente importante dos estudos no cenário da pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação. (SUAIDEN, 2000; BERNARDINO; SUAIDEN, 2011; FREITAS; SILVA, 2014; MACHADO; SUAIDEN, 2015)

Para Suaiden (2000), desde o período colonial, a biblioteca pública pouco tem contribuído para verdadeiramente promover uma real democratização acesso à informação, ao livro e a leitura no Brasil. Contudo, face aos desafios sociais contemporâneos, as bibliotecas públicas são de vital importância na medida em que podem desempenhar seu papel social de centro disseminador da informação, atuando para reduzir desigualdades sociais.

Bernardino e Suaiden (2011) destacam o lugar da biblioteca pública e a importância do papel social como estimuladora do gosto pela leitura, pelo apreço às artes e à

cultura e, principalmente, na relação com a comunidade, favorecendo o acesso aos conhecimentos socialmente produzidos e à cidadania.

Portanto, o papel da biblioteca pública na sociedade da informação será efetivado quando esta estabelecer relações estreitas com a sua comunidade usuária, tendo-a como foco principal de atuação, sendo imprescindível no que se fizer necessário, proporcionando o acesso à informação em qualquer suporte a qualquer pessoa e em qualquer tempo, inserindo sua clientela no processo global permeados pelo acesso as tecnologias da informação e da comunicação (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p.139)

O trabalho de Freitas e Silva (2014) realiza uma síntese do panorama atual da biblioteca pública, particularmente sobre a situação destas instituições no Brasil, e evidenciam que, apesar da biblioteca pública desde o início ter sido pensada para atuar em prol do desenvolvimento cultural do país, em muitas localidades estas instituições servem apenas como “depósito de livros”, fato que impede que estas instituições exerçam seu verdadeiro papel na sociedade. Para as autoras “a biblioteca pública é de extrema importância para uma sociedade; é um agente do qual provem a informação, sendo, assim, um meio de democratização da leitura e do conhecimento para um país” (FREITAS; SILVA, 2014, p. 14).

A partir de uma reflexão teórica sobre o papel social das bibliotecas públicas, as autoras Ferraz e Dumont (2018) apontam doze dimensões essenciais para se pensar a atuação destas instituições junto à comunidade usuária, a saber: acervo, serviços, incentivo à leitura, preservação da memória local e ação cultural, informação à comunidade, lugar de aprendizado ao longo da vida; lugar de acesso às tecnologias; conhecimento das comunidades; interlocução com a comunidade; biblioteca como lugar de encontro; construção da cidadania e perfil do bibliotecário (FERRAZ; DUMONT, 2018, p. 14).

O distanciamento entre a teoria e as práticas destas instituições é o argumento destacado por Machado e Suaiden (2015). Esses distanciamentos trazem repercussões nas suas ações, produtos e serviços de informação oferecidos, e, principalmente, impacta na forma como esta instituição estabelece relações com a comunidade.

Rasteli e Cavalcante (2014) abordam a mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas, focalizando nas ações e práticas de leitura e, destacando o papel destas instituições como produtoras de sentido através de práticas socioculturais e processos afirmativos dos indivíduos. Os autores destacam também o papel e a importância do bibliotecário-educador no processo de mediação de leitura literária, e indicam algumas possibilidades de ações para o fomento à leitura em bibliotecas públicas, tais como:

Hora do conto, rodas de leitura, encontro com autores, feira de livros, oficinas de produção e leitura de textos, concursos literários, saraus literários, lançamentos de livros, homenagem a autores, criação de espaços para sugestões de leitura, fanzines e jornais impressos ou eletrônicos, clube do livro, exposição de livros, passaporte do leitor, dramatização de histórias (teatro), murais, sessões de cinema na biblioteca, exposições diversas, palestras, jograis, encontro com cordelistas, oficinas, dentre outras (RASTELI; CAVALCANTE, 2014, p. 53).

Tradicionalmente, a concepção de biblioteca pública esteve por muito tempo relacionado à imagem de um órgão estático, destinado apenas à conservação documental, onde o profissional bibliotecário atuava apenas como técnico encarregado da preservação do acervo existente, tornando-se indiferente às necessidades informacionais e demandas sociais daqueles que precisam dos seus serviços. Entretanto, já há algum tempo, os objetivos da biblioteca pública e dos profissionais deste campo não se resumem apenas às atividades de caráter tecnicistas de organização da informação inerentes à área, como por exemplo, reunir, selecionar, catalogar, classificar e colocar à disposição dos usuários as obras que compõem o acervo.

Esse redimensionamento no sentido de dar mais atenção às necessidades de qualquer tipo de usuário, às características da comunidade e, de certa maneira, promover a ampliação dos seus objetivos ocorre na medida em que se torna cada vez mais premente a necessidade de democratizar o acesso e interiorizar os seus serviços, possibilitando cada vez mais o uso e a apropriação da informação e do conhecimento, por meio de ações de mediação de leitura.

4.4 Competência em informação nas bibliotecas públicas

Importante ressaltar uma vertente dos estudos sobre bibliotecas públicas que busca refletir estas instituições como facilitadoras do acesso, uso e apropriação das tecnologias e do desenvolvimento do perfil da competência em informação, de um modo geral, como fator de inclusão social no âmbito dessas instituições. Alguns autores, da área de informação, como os exemplos, a seguir, focalizam esse tema.

Olinto (2010) sugere que as bibliotecas públicas são instituições facilitadoras do acesso e uso das TIC, especialmente do computador e da internet como contribuição para redução de quadros de exclusão e desigualdades no acesso aos recursos da tecnologia que acompanham de perto outras desigualdades sociais, e, por conseguinte, criam barreiras para determinadas pessoas e camadas sociais menos favorecidas as oportunidades decorrentes do universo digital.

A autora argumenta que as bibliotecas públicas precisam repensar seu papel e redefinir as suas funções no cenário contemporâneo, buscando uma reavaliação dos seus serviços, não apenas focados no atendimento das necessidades de informação do público usuário, mas também no desenvolvimento da sua competência em informação, condição para uma maior participação cívica (OLINTO, 2010).

Calil Junior (2017) também destaca as bibliotecas públicas como instituições importantes para a alfabetização midiática e informacional. Na visão do autor, embora tenha aumentado o número de pessoas com acesso à internet, ainda são presentes as situações de exclusão e desvantagens sociais no uso das tecnologias. Nesse sentido, as bibliotecas públicas apresentam-se como importantes espaços de construção de habilidades midiáticas e informacionais.

Ao estudar as bibliotecas públicas como fator relevante no processo de inclusão informacional e digital, Silva (2012), focalizando na experiência da Biblioteca Parque de Manguinhos, no Rio de Janeiro, contribui para se pensar a atuação dessas instituições frente às demandas sociais no atual cenário, onde o acesso da população às tecnologias digitais e as competências no uso destes recursos tecnológicos são fundamentais como fator de inclusão social e digital.

4.5 Bibliotecas públicas e sua comunidade

Os estudos sobre as relações com a comunidade, com foco no desenvolvimento do capital social e na participação comunitária são atualmente uma forte tendência na área. As bibliotecas são instituições vistas como parte das comunidades do seu entorno, podendo contribuir significativamente para que essas comunidades se estruturam e desenvolvam.

Para Vardheim (2008) as pesquisas sobre capital social e bibliotecas públicas concentram-se em analisar como as instituições podem contribuir no desenvolvimento comunitário, assinalando o papel das bibliotecas públicas como ponto de encontro, convívio e diálogo social na comunidade, como colaboradoras das associações e lideranças comunitárias, incentivando a participação social destes atores nas atividades da biblioteca e na comunidade local, também como provedora de serviços que reflitam as necessidades da comunidade. Este autor destaca que a atuação das bibliotecas nas comunidades possibilita a abertura dessa instituição e um atendimento humanizado, sem discriminação das pessoas ou de determinados dos grupos marginalizados, que costumam estarem fora da cobertura dos seus serviços, como

os sem-teto, os desempregados, as pessoas com deficiência, imigrantes ou em situação de deslocamento forçado, entre outros grupos populacionais.

Autoras como Medeiros e Olinto têm frequentemente analisado estas instituições sob a ótica da participação social e das relações com a comunidade, enfatizando o conceito de capital social, como forma de apoio na atuação destas instituições e dos bibliotecários (MEDEIROS, 2015; OLINTO; MEDEIROS, 2013; MEDEIROS; OLINTO, 2012; MEDEIROS; OLINTO, 2018).

As relações entre inclusão digital, informação e cidadania estão presentes também nos trabalhos de Pereira e Morigi (2015). Esses autores por meio do estudo de comunidade analisam a problemática da fusão de determinadas configurações, assim como suas relações diretas com o sentido de comunidade e o paradoxo entre os valores de solidariedade e do individualismo na sociedade contemporânea. O trabalho propõe uma reflexão sobre as políticas públicas de inclusão digital em contextos comunitários, apoiando-se nos resultados da pesquisa empírica realizada na favela Santa Marta, localizada na cidade do Rio de Janeiro. O estudo sugere que a internet em ambientes comunitários evidencia situações de poder e política, sendo o primeiro no controle e vigilância das atividades comunitárias, e o segundo nas políticas públicas de inclusão digital visando ampliar o alcance da informação, da comunicação e da participação comunitária através do acesso à internet (PEREIRA; MORIGI, 2015, p.96).

4.6 Considerações parciais

Em síntese, a partir da leitura dos autores e estudos sobre as bibliotecas públicas, verificam-se algumas tendências de pesquisa e trabalhos que sugerem que as atividades de mediação nessas instituições, com a participação de bibliotecários e demais profissionais, devem ser inclusivas; que estimulem à promoção do livro e da leitura, a formação de leitores e mediadores, a aprendizagem no uso e competência em informação, no desenvolvimento das comunidades do entorno, favorecendo práticas de sociabilidade, estímulo à formação e fortalecimento de círculos sociais que permitam a construção, participação e troca de conhecimentos dentro e fora destas instituições.

5 O CAMPO DE PESQUISA: bibliotecas públicas paulistas

Três bibliotecas públicas foram escolhidas como campo empírico para verificação da realização das práticas de mediação da informação. As bibliotecas consideradas na pesquisa foram escolhidas com base no trabalho destacado destas instituições no Estado de São Paulo, no campo da informação e da cultura nos ambientes onde estão inseridas.

As três bibliotecas públicas paulistas selecionadas foram: Biblioteca de São Paulo (BSP) e Biblioteca Parque Villa-Lobos (BVL), localizadas na cidade de São Paulo e a Biblioteca Municipal Macedo Soares (BMMS), localizada na cidade de Jacareí, São Paulo. A seguir, faz-se uma contextualização histórica das bibliotecas, enfatizando aspectos da inclusão social na trajetória destas instituições e nas localidades onde estas foram implantadas.

5.1 Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos em São Paulo

A cidade de São Paulo⁸, segundo dados do IBGE (2018), possui área territorial de 1.521,110 km² e sua população estimada era de 12.176.866 pessoas, sendo a densidade demográfica de 7.398,26 hab/km². A cidade possui oito regiões administrativas e 96 distritos com seus bairros, números que fazem com que a cidade seja considerada a mais populosa do Brasil, do continente americano e do hemisfério sul (IBGE, 2018).

Na economia, a cidade de São Paulo possui o maior produto interno bruto *per capita* (2016): R\$57.071,43 dentre as cidades brasileiras. A soma do que foi produzido na cidade chegou ao patamar dos 687 bilhões em 2016, correspondendo a 11% das riquezas produzidas em todo território nacional brasileiro (IBGE, 2018), fazendo com que São Paulo seja uma cidade muito procurada por investidores e tenha uma posição central para negócios no mundo.

Na geração de trabalho e renda em 2017, segundo dados oficiais do IBGE (2018), o salário médio mensal dos trabalhadores formais foi de 4,2 salários-mínimos; o quantitativo de pessoas ocupadas era de 5.539.936 pessoas, o que corresponde a 45,8 % da população. O índice de desenvolvimento humano municipal (IDHM) em 2010 foi de 0,805. Na saúde são 987 estabelecimentos e serviços do Sistema Único de Saúde. A mortalidade Infantil está em 11,19 óbitos por mil nascidos vivos. Aproximadamente 2.997 unidades municipais de ensino fundamental, sendo que a taxa de escolarização de 6 a 14 anos de idade está em 96 % (IBGE, 2018).

⁸Fundada em 25 de janeiro de 1554.

De acordo com dados do boletim do Sistema Municipal de Bibliotecas (2019), da Secretaria Municipal de Cultura, a cidade de São Paulo tem 106 bibliotecas, distribuídas nos bairros, incluindo as bibliotecas públicas municipais, bibliotecas temáticas, bibliotecas dos Centros Educacionais Unificados (CEU), além dos serviços de extensão: bosque da leitura, pontos de leitura, ônibus-biblioteca e Caixa-estante, desenvolvidos com o objetivo de garantir o acesso ao livro, à leitura e à literatura a pessoas que por algum motivo não podem se deslocar até uma biblioteca. Na capital paulista estão localizadas mais da metade das bibliotecas públicas do Estado.

Um olhar para os dados da realidade estadual, segundo o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, no Estado de São Paulo, são 637 bibliotecas públicas distribuídas por 431 municípios. Em 2018, as bibliotecas que integram o Sistema receberam um público de aproximadamente 5,9 milhões de pessoas; desse total, 671 mil pessoas foram atendidas pelas bibliotecas estaduais BSP e BVL nesse mesmo ano (SISEB, 2019f; 2020).

As bibliotecas públicas estaduais BSP e BVL são experiências inspiradas no modelo da Biblioteca de Santiago, no Chile. Estas duas experiências de bibliotecas estaduais servem como laboratórios de práticas e experimentações do conceito “biblioteca viva”. Tal concepção busca ampliar as funções da biblioteca pública em seu sentido tradicional, argumentando que as modernas bibliotecas vão além dos serviços de circulação e empréstimos de livros, mas atuam também como espaços de diálogo e valorização da diversidade cultural, encontro de pessoas e grupos sociais, sendo, portanto, um ambiente acolhedor de promoção do acesso à informação e ao conhecimento, através de práticas de leitura e pesquisa, com serviços bibliotecários humanizados, acesso a recursos tecnológicos e integrada com a comunidade do entorno de maneira inclusiva e cidadã (SISEB, 2019b). A seguir, discorre-se brevemente sobre a trajetória dessas duas bibliotecas públicas.

Do presídio à biblioteca, aspectos históricos do surgimento da BSP.

A Biblioteca de São Paulo (BSP) caracteriza-se como um equipamento cultural da área de Biblioteca e Leitura, da Secretaria Estadual de Cultura, sendo, portanto, considerada uma biblioteca pública integrante do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo, com sede em São Paulo capital e sua inauguração ocorreu no dia 8 de fevereiro de 2010 (SÃO PAULO, 2010).

O prédio da BSP está localizado no espaço onde anteriormente funcionou a antiga Casa de Detenção de São Paulo. Nesse sentido, faz-se aqui necessário retratar brevemente o contexto histórico desta Casa de Detenção como parte do próprio histórico da BSP, no que diz respeito ao seu local de instalação e ressignificação do espaço, anteriormente marcado pela

presença de instituição prisional cujo passado remete à violência, degradação urbana, exclusão e mortalidade.

O Complexo Penitenciário, popularmente conhecido como Carandiru, foi instalado no bairro⁹ de mesmo nome, situado na zona norte da cidade de São Paulo, inaugurado na década de 1920. Inicialmente considerado como presídio-modelo, por ter sido projetado para suprir as novas exigências do código penal vigente à época. No período entre 1920-1940, o presídio chegou a sua capacidade máxima projetada para 1.200 detentos (ACESSA..., 2019).

Desde sua inauguração, por duas décadas, o presídio do Carandiru teve momento de bastante visibilidade e atenção devido às condições que propiciavam processos de ressocialização dos detentos. A penitenciária era aberta à visitação do público e chegou a ser cartão postal da cidade de São Paulo, de acordo com alguns documentos que contam a história do Carandiru (ACESSA..., 2019).

Entretanto, nos anos 1940, o Carandiru excedeu a sua capacidade máxima em números de detentos, sendo que, ao longo das décadas seguintes passaram a ocorrer intensas crises, frequentes brigas e rebeliões. Em 1992, o Complexo do Carandiru atingiu uma população de aproximadamente 8 mil detentos, que viviam amontoados e em péssimas condições. Nesse mesmo ano (1992), durante uma rebelião, 111 detentos foram mortos pela polícia militar do estado de São Paulo. Esse fato teve grande repercussão nacional e internacional, ficando conhecido como o “massacre do Carandiru” (AZEVEDO, 1997).

Em 2002, dez anos após o massacre, o presídio do Carandiru foi desativado. Os detentos remanescentes foram transferidos para outras instituições prisionais de São Paulo. Após a desocupação, a prisão foi parcialmente demolida durante o governo Geraldo Alckmin, restando apenas um pavilhão que foi aproveitado para instalação de instituições de educação, cultura e inclusão digital (ACESSA..., 2019).

Atualmente, na área onde anteriormente funcionava o presídio do Carandiru, foram instaladas as Escolas Técnicas de Artes e Escola Técnica Estadual do Parque da Juventude, ACESSA Parque da Juventude (espaço de inclusão digital), além da BSP, sendo que essas instituições compõem o denominado Parque da Juventude.

9 Segundo Azevedo (1997, p. 93) a escolha do bairro do Carandiru para a construção da Penitenciária do Estado atendia a dois requisitos técnicos: distava, relativamente perto do centro urbano da cidade, e estava numa área de baixo valor imobiliário. No entanto, as manifestações de repúdio popular, que invariavelmente acompanham as decisões do governo sobre a edificação de presídios, criaram outra preocupação: a de resguardar a segurança da população em casos de fugas e rebeliões. Ao mesmo tempo se justificava defendendo a tese de que a tranquilidade ambiental favoreceria o processo de recuperação dos sentenciados (AZEVEDO, 1997, p. 93).

Na construção das análises sobre o passado do espaço, onde hoje se encontra a BSP, percebeu-se como a história da Casa de Detenção de São Paulo repercutiu no desenvolvimento de projetos de reorganização do espaço urbano e em melhorias para essa região da capital paulista. Percebeu-se também que os movimentos de criação da BSP e dos demais equipamentos educacionais e culturais nesse local ocorrem, por parte do Governo Estadual, como uma forma de ressignificação social e cultural do espaço (o bairro), para além do seu estigma de violência, que possibilitasse à população moradora outra experiência.

Em 2018, a BSP destacou-se enquanto uma das melhores bibliotecas do mundo como finalista do prêmio *International Excellence Awards*, na concorrida categoria Biblioteca do Ano. A premiação internacional é considerada uma das mais importantes do setor. A cerimônia de entrega do prêmio oferecido em parceria com a Associação de Editores do Reino Unido (*UK Publishers Association*) ocorreu durante a prestigiada Feira do Livro de Londres. As outras três bibliotecas consideradas melhores práticas também concorreram ao prêmio naquele ano: Biblioteca de Oslo (Noruega), Aarhus (Dinamarca) e Riga (Letônia) (JORNAL NACIONAL, 2018).

Além dessa indicação, a BSP já recebeu outras premiações, como o “Prêmio IPL 2016 como Melhor Biblioteca do Ano, promovido pelo Instituto Pró-livro, e o Prêmio Ações Inclusivas 2013 da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, além de contar com Certificado de Excelência TripAdvisor” (BIBLIOTECA DE SÃO PAULO, 2019).

Do lixo aos livros, contextualização histórica de surgimento da BVL.

A Biblioteca Parque Villa Lobos (BVL), da Secretaria Estadual de Cultura, é igualmente uma biblioteca pública integrante do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo, com sede em São Paulo, capital, e sua inauguração ocorreu no dia 20 de dezembro de 2014 (SÃO PAULO, 2013)¹⁰.

Ocupando uma área de aproximadamente 4 mil m² dentro do Parque Villa Lobos, na zona oeste da capital paulista¹¹, o surgimento e trajetória da referida biblioteca mesclam-se, de certa maneira, à própria história deste parque (BIBLIOTECA PARQUE VILLA-LOBOS, 2019).

A área de aproximadamente 732 mil m² onde atualmente está localizado o parque Villa-Lobos e, dentro deste a BVL, até meados da década de 1980, era bem diferente da paisagem atual, que tem como vizinhança a região de Alto de Pinheiros, conhecida por ser

10 Ver anexo D, decreto n. 59.777, de 21 de novembro de 2013 (SÃO PAULO, 2013).

11 São aproximadamente 15 km de distância do Parque da Juventude, onde está localizada a Biblioteca de São Paulo, na zona norte da capital paulista (dados do aplicativo *Google Maps*).

importante polo econômico, educacional e cultural da classe média paulistana, com destaque para o bairro Alto de Pinheiros e a Universidade de São Paulo (USP), nas suas proximidades (PARQUE VILLA-LOBOS, 2020).

Até final dos anos 1980, o espaço urbano de instalação do parque Villa-Lobos era usado para descarte de entulho e resíduos de construção civil, material dragado do rio Pinheiros, incluindo um grande depósito de lixo originário da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo (CEAGESP)¹², onde viviam cerca de 80 famílias em precárias condições e extrema pobreza, cuja fonte de sobrevivência vinha da catação do que fosse possível ser aproveitado, especialmente alimentos e embalagens. Essas eram as condições sociais e geográficas que existiam na localidade antes da instalação do parque (PARQUE VILLA-LOBOS, 2019).

A partir de 1987, ano de comemoração do centenário de nascimento de Heitor Villa-Lobos¹³, surgiram os primeiros estudos paisagísticos com foco na reordenação do espaço urbano na região, e, por conseguinte, de criação de um parque temático para realização de atividades de lazer, cultura e esportes inspirada em experiências de modernos parques e áreas de proteção ambientais existentes na época (PARQUE VILLA-LOBOS, 2019).

A partir dos anos 1989, iniciou-se efetivamente a implantação do Parque Villa-Lobos pelo então Departamento de Água e Energia Elétrica (DAEE). Dentre as ações realizadas, foram removidas as famílias que viviam no local, retirados os entulhos e o lixão e um córrego foi canalizado. A área passou por arborização e estruturação física como parte do projeto de implantação do parque Villa-Lobos. Desde 2004, a administração do parque passou para a Secretaria de Estado do Meio Ambiente de São Paulo, que criou o Conselho de Orientação do Parque Villa-Lobos, cujo principal objetivo é assegurar a gestão participativa e integrada da sociedade civil junto ao parque.

Atualmente, a área anteriormente utilizada como depósito de entulho e lixo, possui uma moderna estrutura, com ciclovia, quadras poliesportivas, campos de futebol, *playground* – área de lazer para crianças, orquidário Ruth Cardoso e um bosque com espécies de Mata Atlântica, posto da polícia militar, uma área com aparelhos para ginástica, uma pista de corrida, um anfiteatro aberto com capacidade para 750 pessoas, sanitários adaptados para deficientes físicos e a moderna BVL (PARQUE VILLA-LOBOS, 2019).

12 Surgiu em maio de 1969, da fusão de duas empresas mantidas pelo governo do Estado de SP. A CEAGESP configura-se como uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Economia do Brasil, sendo considerado maior elo na cadeia de abastecimento de produtos hortícolas (CEAGESP, 2019).

13 Heitor Villa-Lobos (1887-1959), maestro e compositor brasileiro, considerado expoente da música erudita no Brasil.

Em 2019, a BVL foi indicada como finalista entre as melhores práticas e experiências de bibliotecas do mundo no prêmio *International Excellence Awards*, na concorrida categoria Biblioteca do Ano, ao lado de outras duas bibliotecas: da Finlândia (Espoo City Library) e da Zâmbia (Lubuto Library Partners). A BVL conta ainda com indicações e reconhecimento de suas práticas em premiações da IFLA (2018), honra ao mérito no prêmio do Instituto Pró-Libro (IPL), entre outros.

5.2 Biblioteca Municipal Macedo Soares em Jacareí

A cidade de Jacareí está localizada na região administrativa de São José dos Campos, no Vale do Paraíba, distante cerca de 80 quilômetros de São Paulo capital. Segundo dados do IBGE (2018), possui área territorial de 464,272 km² e sua população estimada em 233.662 pessoas, sendo a densidade demográfica de 454,94 hab/km² (IBGE, 2018).

Jacareí possui um produto interno bruto *per capita* (2017): R\$ 50.886,68 sendo 75º entre as cidades paulistas, segundo IBGE (2018), sendo que o salário médio mensal dos trabalhadores formais foi de 3,2 salários-mínimos; o quantitativo de pessoas ocupadas neste ano era de 53. 113 pessoas, o que corresponde a 23,1 % da população. O índice de desenvolvimento humano municipal (IDHM) em 2010 foi de 0,777. Na saúde são 37 estabelecimentos e serviços do Sistema Único de Saúde. A mortalidade infantil está em 11,05 óbitos por mil nascidos vivos. Na educação são 89 unidades municipais de ensino fundamental e 40 de ensino médio, sendo que a taxa de escolarização de 6 a 14 anos de idade está em 98,3 % (IBGE, 2018). A cidade possui um museu de antropologia, arquivo público municipal, um teatro com capacidade para 700 pessoas, uma galeria de arte e a biblioteca pública municipal.

Sobre os aspectos históricos: os processos de povoamento de Jacareí remetem ao século XVII, em 1652. Segundo Lencioni (2015), o povoado inicialmente foi batizado com o nome de “Nossa Senhora da Conceição da Parayba”, provavelmente em alusão ao Rio Paraíba que corta a cidade. Sabe-se que a essa época, o povoado era o caminho mais rápido e efetivo para as terras do ouro, posteriormente, capitania de Minas Gerais (LECIONI, 2015).

O caminho era feito utilizando o rio Paraíba que corta a cidade ao meio. O povoado de Jacareí foi pouco a pouco se desenvolvendo, passando de um simples lugar de passagem no período colonial para uma cidade. Os indícios dessa história também remetem aos primeiros colonizadores, o bandeirante Antônio Afonso e seus três filhos e familiares (PREFEITURA DE JACAREÍ, 2019).

Em 22 de novembro de 1653, o povoado de Jacareí foi elevado à condição de vila e, em 3 de abril de 1849, a vila tornou-se cidade, sendo essa última data considerada dia oficial de comemoração do aniversário da cidade. Cabe ressaltar que Jacareí, assim como a região, teve o seu desenvolvimento econômico e cultural intenso devido ao tráfico e à exploração do trabalho escravo negro nas lavouras de cafeicultura, principalmente a partir de 1790, destacando-se ainda, no século XIX, o apogeu do ciclo econômico do café na região do Vale do Paraíba (PREFEITURA DE JACAREÍ, 2019; LENCIONI, 1980).

Esses dados históricos sugerem a posição da cidade como uma das mais antigas da região do Vale do Paraíba e do Estado de São Paulo, sinalizando também para alguns cenários de surgimento de instituições de instrução escolar e cultural da cidade de Jacareí.

Destacam-se algumas dessas instituições pela relação histórica que tiveram e ainda têm com o município, e particularmente com a BMMS, visto que o surgimento da biblioteca ocorre mediante a efervescência dessas instituições escolares, como o Colégio São Miguel (1885), criado com o objetivo de abrigar e formar para ofícios crianças e adolescentes de 7 a 12 anos. A escola era gratuita para filhos de pessoas escravizadas, órfãos e todos aqueles que comprovassem condição de pobreza; a Escola Agrícola de Jacareí, destacada escola de ofícios agrícolas que têm suas raízes no século XIX, posteriormente transformada em Escola Técnica Estadual Conego José Bento, em 1940; o Colégio Nogueira da Gama (1893), um internato particular para rapazes, cuja contribuição foi trazer para a cidade importantes professores e intelectuais da época, que, por sua vez, foram responsáveis por promoverem na cidade importantes movimentos culturais, tais como: eventos literários, teatros amadores, palestras e conferências, dando a Jacareí o reconhecimento como “Athenas Paulista” (PRADO, 2017).

Nesse contexto, de forte influência cultural, surge a Biblioteca Municipal Macedo Soares, fundada pela Lei nº 33 de 8 de setembro de 1908, pelo então prefeito de Jacareí, Antunes Costa, sendo considerada uma das mais antigas bibliotecas públicas da região do Vale do Paraíba e do Estado de São Paulo. A referida biblioteca recebeu o nome “Macedo Soares”¹⁴ em 7 de maio de 1945, durante a gestão do prefeito Augusto de Siqueira (PREFEITURA DE JACAREÍ, 2018).

14 José Carlos de Macedo Soares (1883-1968) foi um jurista, historiador e político brasileiro. Participou do comitê organizador da Semana de Arte Moderna de 22, ocorrida em fevereiro de 1922, em São Paulo capital.

Desde 2010, a BMMS está localizada no prédio onde anteriormente funcionou a Cozinha Piloto do Município de Jacareí¹⁵, no endereço Avenida nove de julho, 215, Jardim Pereira do Amparo. O prédio fica na região central da cidade, ao lado do parque dos eucaliptos. É importante mencionar que o atual prédio da biblioteca, não foi inicialmente pensado para abrigar a biblioteca, tendo sido adaptado para acomodar o acervo e os serviços da BMMS (PREFEITURA DE JACAREÍ, 2019).

Por sua atuação nas ações de inclusão social de pessoas com deficiência, a BMMS foi selecionada no Seminário Biblioteca Viva (2017), evento que reúne instituições, especialistas e profissionais de bibliotecas públicas de SP, de outros Estados brasileiros e convidados internacionais. As ações da biblioteca foram destacadas no banco de boas práticas do SisEB (2017) como ação de acessibilidade, vulnerabilidade e inclusão social¹⁶. Em 2018, a BMMS foi selecionada para participar do Programa “Conecta Biblioteca”, da ONG Recode e da Caravan Studios com patrocínio da Fundação Bill & Melinda Gates. Foi selecionada como embaixadora desse Programa em reconhecimento aos seus serviços prestados à comunidade.

5.3 Considerações parciais

Em síntese, as três bibliotecas públicas paulistas BSP, BVL e BMMS foram escolhidas como campo empírico desta investigação, considerando-se fatores como os objetivos do estudo, a repercussão dessas experiências no âmbito em que atuam, assim como as oportunidades de inserção do pesquisador no campo da pesquisa, destacando-se o papel do pesquisador como bibliotecário da biblioteca de Jacareí, as facilidades de deslocamento para realização da pesquisa de campo devido à posição geográfica das três bibliotecas, buscando envolver particularmente as experiências destas instituições localizadas em bairros e regiões diferentes das cidades de São Paulo e Jacareí para o estudo das práticas de mediação da informação para inclusão social.

15 Projeto desenvolvido com o objetivo de atender as escolas da rede municipal de educação que não dispunham de estrutura física adequada e de pessoal treinado para preparação da merenda escolar. Na Cozinha Piloto de Jacareí eram preparadas e distribuídas as refeições para as unidades escolares do município.
16 http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/11/2_Desvendando-a-defici%C3%Aancia-visual.pdf

6 NOTAS METODOLÓGICAS

A abordagem metodológica empregada na realização da pesquisa empírica teve por base as metodologias qualitativas, com apresentação dos resultados de forma descritiva e analítica (FLICK, 2009).

As metodologias qualitativas foram escolhidas porque este tipo de abordagem possibilita uma maior aproximação e melhor compreensão do objeto de estudo, partindo do entendimento que este tipo de metodologia propicia que a investigação se dê com empatia aos motivos, às intenções, aos projetos dos atores, a partir dos quais as estruturas, as relações e ações tornam-se significativas (MINAYO; SANCHES, 1993, p.244).

Minayo (2012) destaca, como fundamental, que o pesquisador na investigação qualitativa tenha consciência que este tipo de abordagem se estrutura na busca por “compreender” e “interpretar” o que está sendo estudado, sendo, portanto, estes os verbos que melhor descrevem o sentido deste tipo de pesquisa.

Segundo essa autora a pesquisa qualitativa demanda que o pesquisador se envolva substancialmente com os sentidos, as expressões, as ações e as experiências como forma de compreender e interpretar as contradições engendradas na realidade social que está sendo estudada. Ou seja, ao buscar compreender faz-se necessário o entendimento dos conflitos e as contradições inseridas nas relações de poder, sendo estas compreendidas como relações sociais de produção, de desigualdades e interesses no plano social (MINAYO, 2012; 2016).

Foram adotados procedimentos metodológicos com vistas à obtenção de respostas para as indagações e objetivo geral de pesquisa formulado: analisar as práticas de mediação da informação desenvolvidas em experiências de bibliotecas públicas localizadas nas cidades de São Paulo e Jacareí, como fator de inclusão social junto à comunidade e aos usuários.

Este estudo empírico foi dividido em duas fases que representam o tipo de dados coletados: pesquisa documental e pesquisa de campo, através da observação. Nas próximas subseções descreve-se cada uma dessas fases, assim como as técnicas de coleta de dados utilizadas, descrição das estratégias de inserção do pesquisador no campo de pesquisa¹⁷, bem como os procedimentos metodológicos realizados na análise documental e na observação.

17 Bibliotecas de São Paulo (BSP), Parque Villa-Lobos (BVL) e Biblioteca Municipal Macedo Soares (BMMS).

6.1 Pesquisa documental

A pesquisa documental foi utilizada como uma técnica e como instrumento de coleta de dados documentais, com especial atenção ao estudo dos documentos que ainda não haviam recebido um tratamento científico-analítico, seguindo as orientações de May (2004), Calado e Ferreira (2004) e Moreira (2008).

A pesquisa documental foi realizada visando à identificação e à caracterização das práticas de mediação da informação, especificamente aquelas que expressam os temas destacados na discussão teórica: as mediações de leitura, da competência em informação e do estreitamento das relações com a comunidade, por meio de programas desenvolvidos nas BSP, BVL e BMMS.

Elaborou-se um guia da pesquisa documental (apêndice A) que foi aplicado na coleta de dados nos websites das três bibliotecas selecionadas, e no arquivo físico da BMMS. Dados documentais foram levantados também no website do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB) e da SP Leituras. Abaixo, quadro 1 descritivo com a estruturação do guia da pesquisa documental, apresentando os blocos temáticos que compõem o instrumento de coleta do material:

Quadro 1 - Estrutura do guia da pesquisa documental

BLOCOS TEMÁTICOS	FINALIDADE
Bloco (1)	Identificação dos aspectos históricos e características gerais das bibliotecas como campo de pesquisa para uma análise da situação atual.
Bloco (2)	Identificação de aspectos da concepção de mediação da informação como atividade valorizada nas documentações de gestão das bibliotecas, enfatizando a missão, as funções e os objetivos destas instituições.
Bloco (3)	Identificação e caracterização das práticas de mediação de leitura e formação de leitores.
Bloco (4)	Identificação e caracterização das práticas de mediação para competência em informação, enfatizando acesso e uso das TIC e autonomia para pesquisa, entre outros.
Bloco (5)	Identificação e caracterização das práticas de mediação das relações biblioteca-comunidade revelando protagonismo social e participação comunitária nas bibliotecas da pesquisa.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor

6.2 Pesquisa de campo

Utilizou-se a observação como técnica de coleta de dados no trabalho de campo nas bibliotecas públicas selecionadas para estudo.

6.2.1 A observação

A opção pela observação, com combinação de método direta e participante, considerou o fato desta ser uma das principais técnicas de coleta de dados nas abordagens qualitativas, sendo que a coleta de dados por meio da observação requer que sejam tomados alguns cuidados por parte do pesquisador-observador (GOODE; HATT, 1973; LUDKE; ANDRÉ, 1986; TRIVIÑOS, 1987; HAGUETTE, 1995; BECKER, 1999, entre outros).

Triviños (1987) alerta que *observar* não é simplesmente olhar, mas significa captar as dinâmicas socioculturais, políticas e institucionais complexas para fins de compreensão dos aspectos de uma determinada realidade empírica.

Becker (1999) argumenta que a coleta na observação acontece na medida em que o pesquisador realiza sua prática de pesquisa estabelecendo relação direta com o contexto alvo da investigação, bem como pode se inserir e participar das dinâmicas do grupo, da comunidade ou da instituição pesquisada, ou seja, como observador-participante se engaja em várias atividades diferentes, integrando ou morando na comunidade em estudo ou tendo um emprego na organização que estuda. Para fins de análise nesta pesquisa, adotou-se essa concepção de observação participante elaborada por Becker (1999).

Geralmente os textos sobre observação fazem a distinção entre observação sem a participação nas atividades desenvolvidas pelo grupo pesquisado (observação direta) e aquela em que o pesquisador participa e até pode interferir nas atividades estudadas (observação participante). No presente estudo, utilizou-se da observação direta e da participante para a identificação e a descrição dos ambientes, programas, recursos e serviços, assim como do papel e a atuação dos profissionais no âmbito das três instituições e das práticas mediadoras como fator de inclusão social. A observação também foi utilizada para caracterizar aspectos socioculturais das comunidades do entorno das bibliotecas consideradas na pesquisa.

Ludke e André (1986) sugerem que, para garantir que seja fidedigna, a observação precisa ser orientada e sistemática. Essas autoras argumentam que a observação quando bem estruturada permite que o pesquisador-observador se aproxime dos sujeitos, bem como realize o acompanhamento dos fenômenos que estão sendo investigados dentro de uma determinada

realidade social, no caso desta pesquisa, as bibliotecas públicas. Considerando tal orientação, assim como a experiência prévia do autor da tese com o método, elaborou-se um roteiro (apêndice B) que foi aplicado na observação nas bibliotecas (BORGES, 2014).

A seguir, apresenta-se a estruturação do roteiro de observação, contendo uma descrição dos blocos temáticos aplicados nas bibliotecas públicas consideradas na pesquisa:

Quadro 2 - Roteiro de observação nas bibliotecas públicas pesquisadas

BLOCOS TEMÁTICOS	FINALIDADE
Bloco (1) Entorno e ambiente físico externo e interno das bibliotecas	Ambiente externo: características gerais das comunidades do entorno, a localização na comunidade, características do prédio, condições de acesso e acessibilidade do prédio. Ambiente interno: foco nos ambientes acolhedores e acessíveis como evidência das práticas mediadoras inclusivas da biblioteca.
Bloco (2) Materiais e recursos de informação visando à inclusão social	Identificação dos materiais bibliográficos e dos recursos de informação e tecnologias disponíveis; características gerais dos acervos disponíveis, enfatizando os tipos de coleções e disposições, catálogos, sistemas de informação, evidenciando o caráter implícito da mediação inclusiva da informação; recursos tecnológicos disponíveis, tais como computadores, acesso à internet, evidenciando as práticas que favoreçam o uso e o desenvolvimento da competência em informação, incluindo as TIC por parte de grupos marginalizados.
Bloco (3) Práticas de mediação visando inclusão social	Práticas mediadoras inclusivas explícitas nos serviços de informação e ação cultural da biblioteca. Serviços disponíveis na biblioteca, enfatizando os programas desenvolvidos (seja como protagonista ou como parceira) ocorrendo no momento da observação.
Bloco (4) Atores envolvidos nas atividades de inclusão	Identificação dos atores (personagens) agindo no momento da observação. Orienta a observação e registro das características dos usuários e profissionais da biblioteca, destacando as características gerais do comportamento dos usuários, tais como familiaridade e confiança no ambiente da biblioteca.
Bloco (5) Bibliotecas e internet para inclusão social	Identificação e análise da presença da biblioteca na internet, verificando se a instituição possui perfil em redes sociais e/ou websites/páginas na internet, atualização dos conteúdos, com foco nas interações da biblioteca com seus usuários na internet.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor

6.3 Levantamento de dados na pesquisa documental e na observação

Nesta subseção, discorre-se sobre os procedimentos metodológicos realizados no levantamento de dados na pesquisa documental e na observação nas bibliotecas públicas. Descrevem-se também as estratégias de inserção e integração do pesquisador no campo de pesquisa, assim como as principais limitações encontradas no decorrer do levantamento de dados na pesquisa documental e na observação.

6.3.1 Procedimentos metodológicos na pesquisa documental

O levantamento de dados empíricos teve início com a pesquisa documental que ocorreu durante os meses de agosto e setembro de 2019. A coleta dos documentos foi realizada nos websites das BSP¹⁸ e BVL¹⁹, no arquivo físico da BMMS²⁰ e em mais duas instituições diretamente ligadas às três bibliotecas consideradas no estudo, a saber: o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB)²¹ da Unidade de Difusão Cultural, Bibliotecas e Leitura (UDBL), da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo que possuem um website contendo informações institucionais do trabalho realizado junto às bibliotecas públicas paulistas em parceria com a organização social SP Leituras²², ambas com sede na cidade de São Paulo.

A pesquisa documental possibilitou a coleta de documentos, tais como: relatórios descritivos institucionais, relatórios descritivos sobre os programas, projetos e ações das bibliotecas, relatórios estatísticos, manuais de orientação, publicações seriadas, matérias jornalísticas, legislações (decretos de criação das bibliotecas), folders, panfletos e cartazes²³.

O material documental coletado foi organizado em pastas por tipos de documento e origem. Posteriormente receberam o devido tratamento analítico com base nas categorias de análise, apresentadas adiante na subseção 6.4 que trata sobre o método de análise de dados.

Em breves apontamentos, destacam-se algumas limitações decorrentes do levantamento de dados na pesquisa documental: a) questão do tempo disponível para análise da quantidade de material documental sobre as bibliotecas públicas consideradas no estudo; b)

18 Disponível em: <http://www.bsp.org.br>

19 Disponível em: <http://www.bvl.org.br>

20 O pesquisador desta investigação trabalhou como bibliotecário (concurso) da Biblioteca Municipal Macedo Soares, da Secretaria de Educação, da Prefeitura de Jacareí, no período de 2017-2019.

21 Disponível em: www.siseb.sp.gov.br

22 Disponível em: <http://www.spleituras.org.br>

23 Ver apêndice B. Quadro descritivo dos tipos de documentos selecionados para análise de dados.

compreensão do conteúdo de alguns dos documentos principalmente os mais antigos, por vezes escritos à mão ou por estarem danificados pela ação do tempo, no caso dos documentos da BMMS e; c) alguns dos documentos não traduzirem totalmente as informações sobre a real situação dos programas das bibliotecas do estudo, haja vista que alguns desses documentos não foram elaborados para fins de uma investigação científica, como no caso desta pesquisa de tese.

A seguir detalhamos os procedimentos metodológicos utilizados na observação, que levam em consideração os programas voltados para a inclusão social identificados na análise da documentação.

6.3.2 Procedimentos metodológicos na observação

O levantamento de dados na observação foi realizado entre os meses de setembro de 2019 a março de 2020, alternadamente entre BSP e BVL, ambas localizadas na cidade de São Paulo e, na BMMS, localizada na cidade de Jacareí/SP e, incluindo o período dedicado à observação das bibliotecas na internet, totalizando sete meses de imersão no campo de pesquisa para o acompanhamento das atividades realizadas nas instituições, virtual a partir dos sites e perfis em redes sociais²⁴.

As duas bibliotecas na cidade de São Paulo. Visitas foram realizadas às BSP e BVL com intuito de aproximação e reconhecimento destas instituições selecionadas para o estudo empírico. Nas primeiras visitas aplicou-se a observação livre visando à coleta de dados sobre as instituições, tais como, tipos de públicos e horários de funcionamento, e realização de contato com os responsáveis pelas respectivas bibliotecas. Importante mencionar que os contatos iniciais para inserção no campo de pesquisa nas bibliotecas BSP e BVL ocorreram por intermédio de uma colega bibliotecária que, na época, atuava na BVL, por meio da qual se obteve um contato com a superintendente das bibliotecas BSP e BVL. Através de ligação telefônica e por e-mail (ver apêndice D) obteve-se a autorização para realização do estudo empírico nas instituições.

A biblioteca na cidade de Jacareí. A inserção no campo foi facilitada devido ao fato de que, na ocasião da pesquisa, o pesquisador desta tese atuou profissionalmente como bibliotecário na BMMS. Deste modo, quando se iniciou oficialmente a operacionalização das observações, o pesquisador já possuía uma inserção e conhecimento prévio do trabalho na

24 Ver apêndice D - Cronograma de operacionalização das observações.

referida biblioteca, incluindo o desenvolvimento de atividades de leitura, promoção da competência em informação e relações biblioteca-comunidade com foco inclusão social. Em dois anos (2017-2019), à frente do trabalho na BMMS, o pesquisador-bibliotecário planejou e executou, com apoio da equipe de funcionários e da comunidade de usuários, alguns dos programas relacionados e analisados nessa pesquisa.

O trabalho de campo visando à coleta de dados para este trabalho de tese, na BMMS, iniciou-se formalmente em setembro de 2019, quando se apresentou a pesquisa à Secretaria de Educação, da Prefeitura Municipal de Jacareí, órgão institucional responsável pela BMMS. Concedida à autorização, foram realizadas sessões de observação participante na referida biblioteca.

Após este primeiro movimento formal de aproximação e reconhecimento das três bibliotecas da pesquisa, com realização das primeiras observações, elaborou-se o instrumento de coleta de dados para ser aplicado nas observações, com base nos propósitos da pesquisa, mas também em aspectos capturados anteriormente nas observações livres. O instrumento foi aplicado nas três bibliotecas no período entre meados de setembro de 2019 a janeiro de 2020, em dias da semana, turnos e horários diferentes, incluindo finais de semana e feriados.

Definiu-se também a conduta a ser adotada pelo pesquisador-observador na BSP e BVL. Nas duas bibliotecas na cidade de São Paulo, a postura do observador foi a de não fazer intervenções nas atividades, observando sem nelas interferir diretamente.

Em Jacareí, a postura foi como observador-participante, pois se considerou objetivamente a posição profissional do pesquisador como bibliotecário e gestor da instituição na ocasião das observações. Contudo, foram tomados os devidos cuidados metodológicos na realização das observações das ações protagonizadas pela própria BMMS, pois estas tiveram forte influência do pesquisador.

O tempo de observação presencial em cada atividade realizada nas três bibliotecas durou em média quatro horas. Chegou-se aos locais de observação pelo menos duas horas antes do início das atividades/eventos, que duravam até noventa minutos, permanecendo-se no local após o término da atividade por mais um período trinta minutos até uma hora. Desse modo, foi possível um melhor aproveitamento das incursões, utilizando parte do tempo para a realização de observação sobre os processos de pré e pós-produção das atividades, assim como as movimentações e as interações ocorridas para além das atividades dos programas, nos demais ambientes das bibliotecas, no momento das observações.

Durante as observações, sempre que possível, e com autorização prévia dos participantes, foram feitos registros fotográficos por aplicativo de câmera do celular do

pesquisador. Os registros priorizaram retratar os ambientes, assim como a realização das atividades dos programas nas bibliotecas, sem identificar diretamente a imagem dos usuários. Estas fotografias foram organizadas em pastas no computador visando à formação de um dossiê de imagens da pesquisa, totalizando 611 registros, sendo 500 das BSP e BVL e, 111 da BMMS. O levantamento de dados presenciais por meio das observações nas três bibliotecas foi encerrado no final de janeiro de 2020. Sobre as observações da presença das bibliotecas na internet, estas foram realizadas no período de 10 de fevereiro a 31 de março de 2020, com vistas a identificar a presença das bibliotecas na rede virtual e possíveis interações com os usuários.

Adotou-se um caderno de campo físico e eletrônico (no aplicativo *Google Keep*) para anotações da pesquisa, cujo conteúdo é composto por notas descritivas, tais como, descrição dos espaços físicos, atividades dos programas e registro de diálogos, assim como notas reflexivas, tais como, especulações analíticas, impressões, dificuldades encontradas no decorrer do trabalho de campo, entre outros. As notas de campo serviram como suporte no desenvolvimento da complexa tarefa de registro de dados e informações marcantes sobre os fenômenos sociais e físicos capturados no decorrer do levantamento de dados. As anotações foram sistematizadas pelo próprio autor em formato de relatório de pesquisa totalizando 88 páginas de conteúdo, que posteriormente foram interpretados por um método de análise de dados a ser apresentado na próxima subseção 6.4.

Sobre as limitações decorrentes do levantamento de dados na observação, aponta-se um desafio que foi parcialmente contornado, a saber: a) o pesquisador ser conhecido dos funcionários, assim como dos usuários mais assíduos na BMMS, sendo, portanto, mais difícil não chamar atenção durante determinados momentos da observação. Em algumas situações pontuais as observações foram interrompidas devido à realização de atendimento ao público como bibliotecário.

6.4 Categorias de análise de dados

Na análise de dados do material, foram adotados aspectos do método da análise de conteúdo, compreendido como um conjunto de técnicas aplicadas com foco na elaboração de categorias e interpretação analítica da mensagem que se apresenta no corpo textual alvo da análise. Foram seguidas as orientações de Bardin (1994), que definem análise de conteúdo como descrição sistemática do conteúdo presentes nas mensagens, por meio da categorização e classificação dos principais temas abordados no texto (BARDIN, 1994).

Bardin (1994) sugere a organização e a operacionalização da análise de conteúdo em três fases cronológicas, com as quais se buscou analisar o material documental gerado no decorrer do levantamento de dados desta pesquisa, a saber: (1) *Pré-análise*, (2) *Exploração do material*, (3) *Interpretação dos dados coletados*. Abaixo, breve descrição de cada uma destas etapas empregadas neste estudo:

A pré-análise do material obtido compreendeu o planejamento do trabalho de análise dos dados. Nesta fase, buscou-se, através da leitura flutuante, conhecer o conjunto de dados coletados na pesquisa documental e na observação. Esta leitura flutuante foi realizada extensivamente três vezes, resultando ao final da etapa uma visão panorâmica e sistemática, mas também uma familiaridade com os dados e com suas particularidades.

A segunda etapa, a exploração do material, compreendeu a análise propriamente dita do material obtido. Nesta fase foram definidas as unidades de classificação e as categorias de análise utilizadas no material documental e das observações.

A terceira etapa, a interpretação dos dados, compreendeu o trabalho com os dados brutos obtidos com vistas a torná-los significativos e válidos, conforme se apresenta nas próximas seções 7 e 8 que tratam dos resultados e discussões desta pesquisa.

Abaixo, apresentam-se dois quadros descritivos das categorias e as correspondentes das evidências relativas ao material empírico obtido na pesquisa documental e na observação. Ambos os quadros caracterizam-se como um desdobramento do referencial teórico-conceitual e através da definição de categorias pensadas para análise das práticas de mediação da informação realizadas nas três experiências de bibliotecas consideradas nesta investigação.

6.4.1 Categorias utilizadas na análise documental

A seguir, o Quadro 3 apresenta as categorias utilizadas na análise documental com vistas à identificação e à caracterização das práticas de mediação desenvolvidas nas bibliotecas pesquisadas, bem como na análise das missões e funções destas instituições.

Quadro 3 - Categorias utilizadas na análise documental para identificação de foco na inclusão social

CATEGORIAS	DESCRIÇÃO
Inclusão social no histórico das bibliotecas	Foram consideradas evidências relacionadas à origem, aspectos históricos das localidades das bibliotecas escolhidas como campo de pesquisa que denotem ênfase na inclusão social.
A mediação da informação para inclusão social como prática valorizada na documentação das bibliotecas	Foram consideradas evidências relacionadas à mediação da informação com foco na inclusão social nos documentos de gestão e nas publicações das bibliotecas, enfatizando-se a missão, as funções e os objetivos das bibliotecas na atualidade.
Caracterização das práticas de mediação da informação para inclusão social das bibliotecas	<p>Foram considerados os fatores socioculturais e políticos condicionantes do desenvolvimento e as formas de expressão das práticas de mediação da informação, envolvendo as seguintes subcategorias e suas evidências na documentação analisada:</p> <p><u>Mediação de leitura</u>: ações que estimulem o gosto pela leitura - rodas de leitura, encontros com autor, feiras literárias e contação de histórias, formação de leitores e mediadores de leitura; Clube do livro e da leitura; Feiras de livro e Encontros de leitura e literatura;</p> <p><u>Competência em informação (incluindo usos sociais das TIC)</u>: ações que estimulem a aprendizagem para pesquisa e a autonomia investigativa - oficinas, cursos e treinamentos no uso das bibliotecas, incluindo o uso do acervo, das TIC, tais como: do smartphone, computador e da internet;</p> <p><u>Relações biblioteca-comunidade</u> (revelando protagonismo social): ações de estímulo à participação comunitária e ao envolvimento dos diferentes perfis de usuários, grupos comunitários e movimentos sociais nas ações e programas da biblioteca; evidências de ações que apoiem a diversidade cultural, a construção redes de oportunidades na comunidade; evidências de ações políticas da biblioteca (<i>advocacy</i>).</p>

Fonte: Elaborado pelo próprio autor, a partir dos dados da pesquisa documental aplicada nas bibliotecas da pesquisa.

6.4.2 Categorias utilizadas na análise das observações

A seguir, o quadro 4 apresenta as categorias utilizadas na análise das observações na caracterização geral das bibliotecas, bem como na descrição e análise das práticas de mediação desenvolvidas nas instituições por seus profissionais.

Quadro 4 - Categorias utilizadas na análise das observações para identificação de foco na inclusão social

CATEGORIAS	DESCRIÇÃO
Ambiente externo e interno da biblioteca com foco na inclusão social	Foram consideradas informações sobre as características socioculturais da comunidade do entorno; localização da biblioteca; infraestrutura física: características do ambiente interno com foco no acolhimento dos usuários; espaços diferenciados – voltados para diferentes públicos; mobiliário e equipamentos das bibliotecas; condições para acessibilidade (pessoas com deficiência);
Programas nas bibliotecas voltados para a inclusão social	Foram considerados os dados observacionais do acompanhamento dos programas e ações culturais desenvolvidos no momento da observação. Se e como ocorre a realização do atendimento ao público com foco na resolução das necessidades de informação do usuário (ações de leitura e inclusão digital, entre outros).
Materiais, recursos e serviços de informação focados na inclusão social	Foram consideradas informações sobre as características dos materiais e dos recursos informacionais impressos e tecnológicos, assim como dos serviços bibliotecários na realização de práticas mediadoras para desenvolvimento da competência em informação nos usuários (incluindo o uso das TIC);
Relações interpessoais e inclusão social	Foram consideradas informações sobre os condicionantes internos da participação e do comportamento dos usuários: experiência em pesquisa individual e em grupo, hábitos e práticas de leitura e autonomia no uso da biblioteca; familiaridade e confiança na busca de informações, interação entre usuários-profissionais, usuários-usuários para acesso e uso da informação na biblioteca.
Presença da biblioteca na internet	Foram consideradas evidências sobre a presença e as interações virtuais através dos perfis em redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube) e/ou websites das bibliotecas.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor, a partir dos dados do roteiro de observação aplicado em bibliotecas públicas de São Paulo e Jacareí.

Posteriormente, realizou-se o confronto dos dados coletados na observação com os dados da análise documental. Assim, análise documental e das observações articulados aos referenciais teóricos, desvelaram informações, que, por sua vez, possibilitaram a construção de conhecimento sobre a realidade das bibliotecas pesquisadas, com destaque para as suas práticas de mediação realizadas junto às comunidades e na vida dos usuários. A seguir, serão apresentados os resultados e discussões da análise de dados desta pesquisa.

7 A MEDIAÇÃO ATRAVÉS DA DOCUMENTAÇÃO

Nesta seção, apresentam-se os resultados e discussão à luz da análise documental. Inicialmente, serão apresentados os resultados das análises sobre as missões, as funções e os objetivos destas instituições no cenário atual que, por sua vez, evidenciaram aspectos da mediação da informação como uma prática valorizada no trabalho das bibliotecas. As análises levaram à caracterização das principais práticas de mediação com foco na inclusão social, particularmente as mediações de leitura, da competência em informação e das relações com a comunidade que estão sendo desenvolvidas na Biblioteca de São Paulo, Biblioteca Parque Villa-Lobos e Biblioteca Municipal Macedo Soares. Ao final desta seção, realiza-se uma discussão sobre os resultados obtidos através da análise documental.

7.1 A mediação da informação para inclusão social como prática valorizada na documentação das bibliotecas

7.1.1 Missão e funções da Biblioteca de São Paulo e da Biblioteca Parque Villa-Lobos

Sobre a **missão e funções** das bibliotecas na atualidade, as análises documentais foram realizadas sob a ótica da mediação da informação para inclusão social como prática valorizada e assumida no trabalho destas instituições.

Nas experiências de BSP e BVL evidenciou-se que estas bibliotecas têm como missão promover e estimular o acesso à informação e à leitura junto à comunidade do entorno. De acordo com o decreto nº 55.319, de 5 de janeiro de 2010, a biblioteca pública “constituir-se-á em centro irradiador dos programas e projetos de leitura para o Estado de São Paulo” (SÃO PAULO, 2010).

Para que seja possível o cumprimento dessa missão, as BSP e BVL, no âmbito da área institucional de Biblioteca e Leitura, ambas inseridas no contexto da Secretaria de Cultura, exercem suas funções tendo como foco central o oferecimento de serviços à população com vistas a estimular e fortalecer o gosto pela leitura; serem instituições dinamizadoras das políticas, programas e projetos de leitura; contribuir como promotoras de atividades de capacitações, cursos, encontros e eventos para as equipes de profissionais que atuam nas bibliotecas públicas municipais que integram o SISEB. Ainda, as bibliotecas devem integrar-se ao cotidiano da cidade de São Paulo, promovendo um atendimento humanizado e individualizado, visando ao aumento do número de frequentadores das

comunidades do entorno e outros visitantes.

I - Oferecer serviços à população para estimular e fortalecer o gosto pela leitura; II - promover atividades de capacitação para as equipes que atuam nas bibliotecas públicas municipais integrantes do Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo; III - integrar a biblioteca ao cotidiano da Metrópole, estimulando a frequência da população local e de outros visitantes (SÃO PAULO, 2010).

Em linhas gerais, ambas as bibliotecas especificam as mesmas missões e funções, porém, a BVL tem ainda uma função específica que é integrar a temática ambiental, focalizando discussões sobre natureza, meio ambiente e mudanças climáticas, estimulando o pensamento crítico sobre a relação homem-natureza, a sua agenda cultural de atividades, programas e projetos junto à comunidade (SÃO PAULO, 2013).

Na análise realizada nos documentos de gestão SP Leituras (2018), responsável pela coordenação operacional do trabalho da BSP e BVL evidenciaram-se objetivos que remetem a aspectos da ideia de mediação da informação presentes no trabalho destas instituições, por exemplo, na realização de ações que valorizassem as bibliotecas públicas como um lugar de acolhimento e de compartilhamento de conhecimentos, assim como um espaço de fomento e dinamização da economia criativa, sendo esta parte da composição dos programas permanentes nestas bibliotecas.

Dentro da programação cultural da BSP, além dos programas permanentes, foram oferecidas ao longo do ano algumas atividades de bastante destaque, **cujo objetivo é ratificar o espaço como lugar para compartilhar conhecimento, estabelecer conexões e estimular a economia criativa** (SP LEITURAS, 2018, p.5. Grifo nosso).

Particularmente sobre a BVL, o relatório de atividades SP Leituras (2018), evidencia uma preocupação da gestão em fortalecer o espaço da biblioteca não apenas relacionado aos serviços de circulação dos livros (acervo), mas também como um lugar de aproximação das pessoas com as produções culturais, criando e fortalecendo laços que possibilitem trocas de experiências e a aprendizagem de novos conhecimentos.

Para além do desenvolvimento e atualização do acervo, a BVL ofereceu em 2018 vasta programação, **cujo objetivo é sempre aproximar as pessoas da produção cultural, estabelecendo laços que levam à troca de experiências e aprendizado de novos conhecimentos que abrem diferentes possibilidades** (SP LEITURAS, 2018, p.10. Grifo nosso)

Verificou-se que a BSP e BVL são consideradas efetivamente como laboratórios de práticas e experimentações das ações do SISEB. Mais especificamente, as ações do Sistema visam à transformação e à inclusão social por meio das bibliotecas públicas; assim sendo, as duas bibliotecas, bem como a realização dos programas permanentes, articulam-se diretamente à concepção de um projeto de “biblioteca viva”.

Na documentação analisada, identificou-se que o conceito de biblioteca viva

compreende a ideia de projeto de biblioteca que se conecte de maneira humanizada ao seu público, favorecendo programas e ações de apoio e fortalecimento das comunidades do seu entorno, através de serviços focados na transformação e na inclusão social por meio do conhecimento e da leitura. (SP LEITURAS, 2018, p.10).

No entendimento do autor desta tese, o termo “biblioteca viva” é válido na medida em que organiza a perspectiva já existente de lidar com as bibliotecas como espaços verdadeiramente democráticos, de participação e contribuição para mudanças sociais. As ideias contidas no conceito de biblioteca viva, que inspiram as BSP e BVL, assim como outros assuntos diretamente associados à concepção de mediação da informação e ações mais inclusivas e democráticas em bibliotecas públicas, apareceram no decorrer da análise de conteúdo das publicações seriadas distribuídas nestas bibliotecas. A seguir, discorre-se *sobre as características gerais e de conteúdo de publicações seriadas da BSP e BVL*.

Analisou-se uma publicação produzida para profissionais de bibliotecas públicas cujo conteúdo evidencia como as instituições valorizam e assumem determinados aspectos da concepção de mediação da informação no trabalho, bem como informam e inspiram sobre princípios norteadores para o desenvolvimento de ações em outras bibliotecas públicas.

O *Caderno Notas de Bibliotecas* caracteriza-se como uma publicação temática voltada para profissionais de bibliotecas públicas do SISEB. A publicação tem bastante aderência à comunidade de profissionais das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação (SISEB, 2019) e possui uma tiragem de aproximadamente três mil exemplares. Verificou-se que o material gráfico de apresentação se encontra tanto em impresso, quanto digital, sendo uma publicação com um projeto gráfico colorido e atraente. A definição e organização dos conteúdos seguem a agenda dos temas e programas de trabalho definidos pelo próprio Sistema, mediante acordos prévios feitos pela UDBL, da Secretaria de Cultura (SISEB, 2019).

Foram identificados os seguintes assuntos nos *Cadernos*: divulgação de projetos e experiências de mediações de leitura e formação de leitores e mediadores, orientações para a organização e realização do trabalho nas bibliotecas, especialmente no que se refere às práticas de atendimento ao público com foco no acolhimento e serviços humanizados à comunidade, gestão e difusão das bibliotecas, entre outros. Abaixo, quadro cinco compreende uma síntese dos conteúdos de cada *Caderno Notas de Biblioteca* das BVL e BSP:

Quadro 5 - Síntese dos conteúdos temáticos da publicação Caderno Notas de Biblioteca

Nº/SÉRIE/ANO	OBJETIVO	SÍNTESE DOS CONTEÚDOS
Nº 1 / Informatização de bibliotecas, recomendações para seleção de produtos (FERRARI, 2008).	Atender as necessidades de informação sobre automação de bibliotecas das equipes de bibliotecas públicas municipais, auxiliando no trabalho de informatização destas instituições.	Trata sobre processo de informatização das bibliotecas, contempla recomendações para seleção de produtos e serviços de informática e escolha de software. Sugere um modelo de projeto de informatização, contendo: módulos de catalogação, circulação, aquisição e inventário; disseminação seletiva, entre outros.
Nº 2 / Pequenos reparos em materiais bibliográficos (ANTUNES, 2010).	Contribuir com a disponibilização de informação que auxilie no desenvolvimento das atividades de conservação dos acervos das bibliotecas públicas municipais, tornando-as locais cada vez mais atraentes para o público de usuários e comunidades do entorno.	Trata dos conceitos e processos de preservação, conservação preventiva dos materiais bibliográficos do acervo das bibliotecas; sinaliza as principais causas de deterioração dos acervos; destaca as partes de um livro e um passo a passo de como deve ser feito um reparo em material bibliográfico.
Nº 3 / Elaboração de projetos culturais (KAVANTAN, 2012).	Contribuir com orientações básicas para elaboração de projetos culturais nas bibliotecas públicas.	Trata das etapas do processo de produção cultural; na sequência sugere um roteiro para a elaboração de projeto cultural, com foco na área de bibliotecas e leitura. Leis de incentivo à cultura e captação de recursos financeiros.
Nº 4/ Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade (INSTITUTO TELLUS, 2012).	Apresentar os resultados de um projeto de mesmo nome desenvolvido na BSP, cujo objetivo geral foi o aperfeiçoamento dos serviços de biblioteca para o público idoso.	Trata do percurso realizado pela equipe da BSP para melhor compreender as necessidades de informação do público de idosos usuários da biblioteca, modelar e aprimorar os serviços e produtos existentes, alinhados à missão da biblioteca pública.
Nº 5/ Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade (SP LEITURAS, 2013).	Mostrar as transformações que vêm ocorrendo nas bibliotecas públicas paulistas, a partir da ideia de “biblioteca viva”.	Trata de experiências e práticas de bibliotecas públicas como espaços inclusivos, de acesso à informação e à cultura. Enfatiza que o exemplo de biblioteca está em sintonia com o movimento que está acontecendo em outros países da América Latina, como Chile e Colômbia. Enfatiza como as bibliotecas têm assumido novos papéis e contribuído significativamente para o acesso à leitura.
Nº 6/ Bibliotecas Vivas: as bibliotecas públicas que queremos (SANTA MARÍA, 2013).	Apresentar uma tradução adaptada do livro de mesmo título publicado pela Biblioteca Nacional da Colômbia, de autoria da bibliotecária colombiana Gloria María Rodríguez Santa María.	Aborda a concepção de biblioteca pública, enfatizando seu papel como instituição social e democrática, gratuita e para todos, problematizando para quem são as bibliotecas públicas, o papel dos bibliotecários, o desenvolvimento de acervos e serviços, a relação com a comunidade e com as tecnologias; por fim, recomenda algumas leituras em português.
Nº 7 / Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitora (SP LEITURAS, 2014)	Contribuir com a discussão sobre o papel da biblioteca pública na construção de uma sociedade leitora, a partir dos diálogos do 6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias.	Trata das práticas de leitura na biblioteca para construção da cidadania; destaca o trabalho dos centros de recursos para aprendizagem (CRA) no Chile; mostra as ações de inclusão e participação desenvolvidas na Biblioteca de Antioquia, na Colômbia; destaca a importância do <i>advocacy</i> como uma atitude influenciadora das políticas públicas e o papel da literatura no desenvolvimento perfil leitor.

Nº 8/ Gibiteca (PINA, 2014)	Tem por objetivo instigar os profissionais da área a trabalharem com histórias em quadrinhos como possibilidade de intervenção em prol da leitura.	Trata sobre a mediação de leitura através do quadrinho, exemplificando um projeto exitoso desenvolvido na BSP. Faz reflexões sobre o papel dos quadrinhos na formação do leitor, relaciona a biblioteca pública como um espaço habitado por heróis na imaginação da jovem leitor, apresenta o processo de organização de uma coleção de quadrinho e a gestão do espaço físico na BSP.
Nº 9/ Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias (CASTRILLÓN, 2014)	Compartilhar com profissionais da área uma síntese do conteúdo discutido durante o 7º Seminário Biblioteca Viva, realizado em São Paulo, em novembro de 2014.	Trata das bibliotecas públicas na Colômbia, seus acertos e frustrações; a experiência das bibliotecas públicas como motores culturais na Catalunha, Espanha; a biblioteca pública de São Francisco como espaço de alfabetização e aprendizado; internet e as mudanças nos usos e representações sociais nas bibliotecas públicas.
Nº 10/ Sustentabilidade (FERNANDEZ; RONDON, 2017)	Discutir a importância da sustentabilidade no planejamento estratégico de uma biblioteca viva.	Trata sobre aspectos gerais do conceito de sustentabilidade; aborda como mobilizar pessoas e recursos para sua biblioteca; sugere ações que podem ser desenvolvidas para fortalecer a sustentabilidade nas bibliotecas públicas; chama atenção para a relação entre comunidade e a questão da sustentabilidade; como elaborar bons projetos e propostas para diferentes públicos de bibliotecas.
Nº 11/ Lê no ninho: o guia de leitura no ninho. (2019)	Apresentar o Programa permanente “Lê no ninho” e orienta como implantá-lo nas bibliotecas.	Trata sobre a concepção do programa permanente Lê no ninho; compreende um material de apoio às sessões do programa nas bibliotecas.
Nº 12/ Mediação: cultura, leitura e território (NAKANO; ENDO; YUNES, 2019)	Discutir o tema “mediação” como possibilidade para identificar, reconhecer e valorizar a cultura dos territórios e seus múltiplos modos de expressão.	Trata das concepções de mediação discutidas no workshop de mesmo nome da publicação. A publicação valoriza as ações de mediação de leitura como pontos de partida para expandir a compreensão dos valores culturais que trazemos em nós, que justificam nosso modo de viver e afetam a realidade que nos cerca. Foram tratados os temas: a) diálogos sobre mediação: cultura, leitura e território; b) memória, memoriais e o futuro das democracias; c) a leitura e a literatura como direitos e principais da cidadania; d) mediação e formação de leitores; e) a contribuição das bibliotecas comunitárias para um país de leitores(as).

Fonte: Elaborado pelo próprio autor, com base na análise das publicações seriadas das bibliotecas pesquisadas.

A partir da análise de conteúdo das publicações, enfatiza-se que os Cadernos se apresentam como materiais bibliográficos de apoio ao trabalho das bibliotecas e profissionais do setor, preocupando-se em difundir conhecimentos e experiências de boas práticas em bibliotecas públicas que inspirem o trabalho de outras bibliotecas em rede, bem como uma atenção em difundir conhecimentos que contribuam para o desenvolvimento e fortalecimento da área.

7.1.2 Missão e funções da Biblioteca Municipal Macedo Soares

A BMMS na atualidade tem como missão “promover o acesso à informação, criar e fortalecer o gosto pela leitura, promover o acesso ao conhecimento técnico-científico fruto da herança cultural da humanidade nas comunidades do entorno, garantindo assim o acesso dos munícipes aos benefícios provenientes da informação e da leitura” (PREFEITURA..., 2010).

A partir da análise de relatórios de atividades foram identificados aspectos relacionados às suas funções em pelo menos três linhas de atuação: 1) promover e ofertar produtos e serviços de acesso à informação e à leitura, 2) oferecer serviços de apoio à educação, à alfabetização e aprendizagem no município e, 3) oferecer e apoiar serviços de valorização da memória local, patrimônio e cultura regional com foco no livro, leitura e literatura da cidade de Jacareí e do Vale do Paraíba. (PREFEITURA..., 2017)

De acordo com os registros oficiais, essa proposta da atual da biblioteca está associada ao perfil da atual gestão municipal que tem por objetivo rediscutir o papel e a atuação da BMMS, com vistas à modernização dos seus ambientes, suas ações e seus serviços oferecidos à comunidade.

A análise documental evidenciou aspectos da visão da atual secretaria municipal de educação, as falas identificadas em publicações oficiais no website da prefeitura sugerem intenções políticas visando o envolvimento da biblioteca nos diferentes projetos municipais, dessa forma aprimorando o real potencial da instituição em possíveis soluções que atendam às necessidades e demandas sociais nas áreas de educação e da cultura, aperfeiçoando o trabalho que vem sendo realizado e criando novas oportunidades de atuação em prol da população e das comunidades do entorno (PREFEITURA..., 2017).

A seguir, o quadro 6 destaca algumas frases sínteses obtidas nos registros oficiais publicados pela Prefeitura de Jacareí entre 2017–2019 e que sugerem uma visão da gestão municipal a frente da pasta de educação sobre as funções e contribuições da biblioteca pública municipal Macedo Soares na atualidade.

Quadro 6 - Frases sínteses da visão da gestão pública sobre a concepção e função da BMMS.

“Trata-se de um reconhecimento do trabalho que desenvolvemos e da importância da deficiência visual na pauta das discussões sobre o futuro das bibliotecas no país (Secretária de Educação de Jacareí”, em 31/10/2017).

“há uma constante preocupação em criar meios para que cada vez mais a população possa redescobrir e se apoderar das bibliotecas de Jacareí, a biblioteca é, por excelência, o lugar de conhecimento, da convivência e da troca de conhecimentos” (Secretária de Educação de Jacareí”, em 31/10/2017).

“É importante entendermos a Biblioteca para além dos livros. Ela tem um papel central no que se refere ao desenvolvimento social da população, na medida em que é um espaço privilegiado de sociabilização, compartilhamento de experiências e convívio” (Secretária de Educação de Jacareí”, em 9/5/2018).

“um dos seus pilares [da política de educação] é o fortalecimento das Bibliotecas Municipais” (Secretária de Educação de Jacareí”, em 9/5/2018).

“[...] vem somar nossos esforços em difundir a importância da leitura no município através do Programa Jacareí Cidade Leitora, que quer fortalecer a Biblioteca como uma instituição de transformação social em vários sentidos” (Secretária de Educação de Jacareí”, em 17/5/2018).

“Agora é o momento ideal para repensarmos e dinamizarmos a nossa Biblioteca” (Secretária de Educação de Jacareí”, em 11/7/2018).

“É importante compreendermos as funções e serviços da Biblioteca Pública para além do acesso aos livros, mas também como importantes espaços socioculturais de inclusão social e cidadania por meio da informação, da leitura e das novas tecnologias digitais, como o computador e a internet” (Secretária de Educação de Jacareí”, em 20/8/2019).

Fonte: Elaborado pelo próprio autor, com base na análise documental obtida através das notícias publicadas no site da Prefeitura de Jacareí (Grifo nosso).

A partir do quadro mencionado acima, pode-se comentar que a visão da gestora pública de educação do município tem alinhamento com a perspectiva atual que vem sendo discutido sobre a importância de se repensar as funções e a atuação das bibliotecas públicas consideradas como espaços socioculturais de acesso à informação e à leitura, possibilitando a convivência, o compartilhamento de experiências e transformação social nas comunidades do entorno. A seguir, serão apresentados os resultados da pesquisa sobre a caracterização das práticas de mediação desenvolvidas nas três bibliotecas públicas.

7.2 Caracterização das práticas de mediação para inclusão social das bibliotecas

Nesta subseção, apresenta-se a descrição dos principais programas de mediação de leitura, formação de leitores e mediadores, uso e competência em informação e inclusão digital das pessoas e nas relações com a comunidade das bibliotecas- alvo desta pesquisa.

7.2.1 Práticas da Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos

A seguir, apresenta-se a caracterização dos programas permanentes desenvolvidos na BSP e BVL. São programas com foco na inclusão social por meio da leitura, das TIC e da competência em informação e do estreitamento das relações com a comunidade do entorno.

Práticas de mediação de leitura das BSP e BVL:

– **Programa Hora do Conto.** Descrição: Caracteriza-se como uma prática de mediação oral de leitura, envolvendo dramatizações e contação de histórias da literatura infantojuvenil desenvolvidas com vistas ao incentivo à leitura e ao desenvolvimento da imaginação e do pensamento criativo dos participantes. Público-alvo: Infantil. Periodicidade: Todas as sextas-feiras, 15h; sábados e domingos, às 16h.

– **Programa Brincando e Aprendendo.** Descrição: trata-se de uma prática de mediação realizada com o objetivo de estimular a socialização dos participantes. O programa envolve atividade e intervenções culturais, jogos teatrais, ritmos e brincadeiras educativas. Público: Infantil. Periodicidade: Quartas-feiras, das 15h às 16h.

– **Programa Pintando o Sete.** Descrição: O programa configura-se como um conjunto de atividades artístico-culturais, com o propósito de oferecer o acesso a diversas linguagens artísticas que possibilitem a fruição e ampliação do repertório cultural dos participantes. As atividades do programa buscam a interface entre livros e obras de arte, com vistas à criação artística, direcionada ao desenvolvimento artístico das crianças. Público: Infantil. Periodicidade: Quintas-feiras, das 15h às 16h.

– **Programa Lê no Ninho.** Descrição: Trata-se de um programa de iniciação e estímulo das potências cognitivas de crianças entre seis meses e quatro anos, por meio de experiências lúdicas com os livros com vistas a fomentar o gosto pela leitura, através de atividades lúdicas associadas ao vínculo afetivo entre as crianças e seus cuidadores, conteúdos adequados e atitudes inspiradoras para os pequenos leitores. Público: infantil. Periodicidade: Sábados, das 11h às 11h45. Dois domingos ao mês, das 11h30 às 12h15.

– **Programa Clube de Leitura.** Descrição: Ação de mediação de leitura literária. As atividades configuram-se como encontros de leitores de uma mesma obra. Os leitores se reúnem uma vez por mês para trocar opiniões e críticas literárias sobre a obra lida e o gênero literário em questão, assim como conhecem outros autores e livros relacionados ao assunto em discussão, com vistas a incentivar o gosto pela leitura. Público: Adulto. Periodicidade: uma quinta-feira ao mês, das 15h às 17h.

– **Programa Segundas Intenções.** Descrição: o programa configura-se como um bate-papo mensal com um escritor convidado. Principal objetivo é aproximar escritor e público. Ao longo da atividade, o bate-papo é conduzido de forma a possibilitar os leitores a conhecer a carreira e o processo criativo do autor convidado, tendo como pano de fundo o incentivo à leitura e a divulgação da Literatura Brasileira junto à comunidade e usuários das bibliotecas. Público: Adulto. Periodicidade: Mensal. Sábado, às 11h.

– **Programa Leitura ao Pé do Ouvido.** Descrição: programa visa uma mediação intimista de leitura realizada nas dependências da biblioteca, com o objetivo de sugerir ao público autores, livros e temas. Os funcionários se aproximam do usuário e o convidam a ouvir uma história de um livro do acervo da biblioteca. A ação possibilita um diálogo entre os funcionários e os usuários da biblioteca com foco na apresentação de obras e autores do acervo, assim como uma relação com outras ações e programas da instituição. São leituras rápidas, mas que deixam uma vontade de quero mais nos ouvintes-leitores. Público: Comunidade em geral. Periodicidade: Sextas-feiras, das 16h30 às 17h.

Práticas de mediação para competência em informação das BSP e BVL:

– **Programa Tecnologia Dia a Dia.** Descrição: Mediações para uso das TIC e desenvolvimento da competência em informação. Programa tem por objetivo promover a inclusão digital por meio do acesso e uso das TIC e desenvolvimento da competência em informação, focalizando habilidades e autonomia no uso do computador, navegação e pesquisa na internet, avaliação e uso de fontes de informação e do smartphone, com destaque para as oficinas de Smartphone e Redes Sociais com idosos (+60) e para os cursos de informática, noções básicas para idosos (+60). Público: Adulto. Periodicidade: turmas são formadas e executadas conforme a carga horária dos cursos. Fluxo contínuo.

– **Programa Jogos Sensoriais (Pessoa com deficiência).** Descrição: Programa visa oferecer uma experiência lúdica para estimular habilidades sensoriais e a memória de pessoas com e sem deficiência visual, por meio de brincadeiras que estimulam o desenvolvimento da autonomia, percepção das capacidades visual, tátil e motora. Para tanto, são utilizados jogos pedagógicos, tais como: jogo da memória tátil, jogo da memória feito em EVA com pares de peça de uma textura diferente, dominó tátil, jogo da velha tátil, pentaminó tátil, dominó de percepção manual, entre outros. Público: comunidade em geral. Periodicidade: terças-feiras, das 15h às 16 h.

– **Programa Jogos para Todos.** Descrição: Programa desenvolvido com intuito de estimular a interação social entre os participantes por meio de jogos de tabuleiro e

estratégia, como o xadrez. Um instrutor apresenta e ensina o jogo ao público das oficinas para iniciantes. Atividades são abertas a todos os públicos, incluindo as pessoas com deficiência visual, pois a biblioteca possui tabuleiros adaptados. As atividades buscam estimular o raciocínio para memória, concentração, planejamento e tomada de decisões, consideradas habilidades importantes para qualquer pessoa. Público: Comunidade em geral. Periodicidade: Sábados, das 11h às 13h.

Práticas de mediação das relações biblioteca-comunidade das BSP e BVL:

– **Programa Luau BSP.** Descrição: Programa relaciona música, literatura e atualidades, com vistas à construção de um espaço de discussão de ideias e temas relacionados ao universo de/com/para juventudes. As atividades oferecem espaço para apresentações artísticas, apresentações musicais, leitura literária, poesia e apresentação de filmes. Público: Jovem. Periodicidade: Quintas-feiras, das 12h30 às 13h30.

– **Programa Domingo no Parque.** Descrição: Programa desenvolvido com foco nas mediações de leitura, na formação e no aumento do público frequentadores da biblioteca. As atividades são realizadas nos parques onde estão localizadas as instituições como forma e oferecer mais um opções de lazer cultural, levado um pouco do que acontece dentro da biblioteca para público externo, aproveitando e interagindo com a natureza e à sombra das árvores que compõem o parque. Trata-se também de uma ação de integração entre informação, cultura e meio ambiente por intermédio das ações da biblioteca e do estreitamento das relações com a comunidade do entorno, potenciais usuários da biblioteca. Público: comunidade em geral. Periodicidade: Dois domingos ao mês, das 11h30 às 16 h.

– **Programa Sarau.** Descrição: Mediação cultural. Este programa visa incentivar experiências culturais, o convívio social e promoção dos usos sociais das bibliotecas por grupos, de forma permanente. A ideia do programa é construir um espaço dentro da biblioteca que possibilite ao público das comunidades do entorno a oportunidade de divulgar seus trabalhos como fomentadores e agitadores culturais. As atividades criam uma atmosfera da biblioteca como um equipamento de realização cultural, com apresentação de textos, poesia e música. Público: Adulto. Periodicidade: Mensal.

7.2.2 Práticas da Biblioteca Municipal Macedo Soares

A análise documental na BMMS identificou um conjunto de práticas mediadoras inclusivas desenvolvidas a partir das diretrizes estabelecidas pela Secretaria Municipal de Educação associadas às demandas sociais do município, sendo essas práticas realizadas nos últimos três anos (2017-2020). A política municipal de educação tem como foco central a construção de uma cidade de leitores; para tanto, foi desenvolvida uma plataforma de atuação denominada de “Jacareí Cidade Leitora” cujas principais ações foram realizadas por intermédio da BMMS para o município de Jacareí (PREFEITURA, 2018).

No âmbito destas ações, foram identificados os principais programas permanentes relacionados em seis áreas de atuação da BMMS, a saber:

- a) *Fortalecimento das relações biblioteca-escola*: compreende iniciativas desenvolvidas com foco no fortalecimento das relações biblioteca-escola, especialmente as unidades escolares da rede municipal, com vistas à formação de leitores, capacitar professores para a mediação de leitura, qualificação dos acervos e dos espaços de leitura nas escolas, organização de eventos voltados para promoção do livro, da leitura e da biblioteca junto à comunidade escolar, ente outros.
- b) *Fortalecimento das relações biblioteca-comunidade*: compreende iniciativas desenvolvidas com foco no fortalecimento das relações com a comunidade do entorno da biblioteca, no tocante ao envolvimento e estímulo à participação comunitária, visando à ampliação dos serviços e usos sociais da biblioteca como espaço para reuniões comunitárias e o envolvimento da comunidade na elaboração de programas que estejam efetivamente ligados à realidade e às demandas sociais das comunidades.
- c) *Biblioteca, acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência*: compreende iniciativas desenvolvidas para promoção da biblioteca como espaço de integração e inclusão social para todos os públicos, particularmente no atendimento às pessoas com deficiência e aquelas oriundas das camadas da população mais sujeitas a situações de desvantagem social.
- d) *Cultura e inclusão digital*: compreende iniciativas desenvolvidas com foco na inclusão informacional e digital por meio do acesso e uso das TIC, principalmente o computador e a internet, como possibilidade de democratização do acesso à informação e ao conhecimento;

- e) *Biblioteca e juventude*: compreende iniciativas desenvolvidas com foco no estímulo ao protagonismo juvenil e ao aumento do número do público de adolescentes e jovens como usuários da biblioteca por meio de ações estratégicas de leitura, uso das tecnologias e ações que busquem contribuir com respostas efetivas junto às necessidades e interesses que são próprios desse público no âmbito da biblioteca.
- f) *Ação cultural*: compreende iniciativas que contribuem para o desenvolvimento de hábitos e práticas culturais dentro e fora da biblioteca, promoção do acesso e fruição dos bens culturais materiais e imateriais, tais como: teatro, filme, música, exposições, acesso ao patrimônio material histórico-bibliográfico, aos artistas e suas obras, manifestações da cultura popular, valorização da memória e da diversidade cultural local, gastronomia, folclore, linguagens e costumes, conhecimentos e comunidades tradicionais, expressões da cultura e arte urbana, como grafite e hip hop, entre outros.

Cada uma das áreas de atuação da BMMS, com seus respectivos princípios norteadores para o desenvolvimento dos programas, implica na realização de ações que são transversais a mais de um eixo de atuação, visando dessa forma abranger múltiplos aspectos que compõem as práticas desta biblioteca, tendo como objetivo final responder às demandas sociais e necessidades informacionais da comunidade do entorno e da cidade, de modo geral.

A análise revelou que alguns dos programas para serem desenvolvidos necessitam do estabelecimento de parcerias com órgãos e instituições do setor público e privado, sendo os parceiros públicos as demais secretarias e órgãos municipais, estaduais e até mesmo federais, e, os parceiros privados (incluindo o terceiro setor) as empresas, escolas, ONGs, associações comunitárias, grupos e movimentos sociais da cidade relacionados com a área.

A seguir, apresenta-se a caracterização dos programas permanentes desenvolvidos na BMMS. São programas com foco na integração e na inclusão social por meio da leitura, do acesso e uso das TIC e desenvolvimento da competência em informação, e do fortalecimento das relações biblioteca-comunidade e, compreendem as áreas de atuação da biblioteca.

Práticas de mediação de leitura da BMMS:

– **Programa Contação de História.** Descrição: Programa visa incentivar o gosto pela leitura nas crianças. As atividades contam com a participação das contadoras de história da biblioteca. A iniciativa visa ainda trabalhar questões relativas à sociabilidade das crianças,

sua leitura de mundo e seu convívio em sociedade através das atividades desenvolvidas.

Público: Infantil. Periodicidade: Semanal

– **Programa Férias na Biblioteca.** Descrição: Programa especial de atividades lúdicas e recreativas com foco na leitura como lazer para as crianças com idade entre quatro e onze anos, durante o período das férias escolares. Público: Infantil. Periodicidade: Período das férias escolares Sábados, das 9h às 12h30.

– **Programa Biblioteca: Parada Obrigatória, Trânsito Seguro.** Descrição: Programa desenvolvido em parceria com a Secretaria de Mobilidade Urbana, conta com atividades de contação de histórias, filmes, teatro de fantoches e brincadeiras voltadas à conscientização e educação dos pequenos leitores sobre o trânsito seguro. Público: Infantil. Periodicidade: Semestral

– **Programa Grupo Jovens Leitores de Estudos Literários.** Descrição: Programa voltado para estudos literários e apoio na preparação para vestibulares e concursos públicos através de atividades que visam leitura e resolução de exercícios sobre as obras cobradas nos principais seletivos de SP, desenvolvimento de habilidades para produção textual – leitura e interpretação de textos, compreensão da proposta da redação do ENEM, argumentação consciente e crítica na escolha semântica. Público: Jovens. Periodicidade: Sábados, das 9h às 12h30.

– **Programa Encontros Paulo Freire de Leitura – Biblioteca/EJA.** Descrição: Programa desenvolvido em parceria com a supervisão de educação de jovens e adultos da SME, no âmbito da Semana Paulo Freire de Educação. As atividades são inspiradas nos princípios do educador Paulo Freire de alfabetização para autonomia e transformação social por meio da educação, da leitura e da biblioteca. Público: Jovem. Periodicidade: Semestral

– **Programa Leituras Livres Fundação Casa de Jacareí.** Descrição: Programa desenvolvido em parceria com a Fundação Casa de Jacareí visa contribuir com o processo de ressocialização de adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas por meio da leitura. Público: Jovem. Periodicidade: Fluxo contínuo, com ações sociais de leitura anualmente.

Em setembro de 2017, o Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente, a conhecida Fundação Casa Unidade Jacareí, autarquia fundacional vinculada à Secretaria Estadual de Justiça e Defesa da Cidadania, convidou a BMMS através da Secretaria de Educação conjuntamente com outras Secretarias Municipais, para participar de uma ação social no mês de novembro daquele mesmo ano. A ação social ocorreria na Unidade Jacareí e

teve como público-alvo homens jovens internos e suas famílias (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2017b).

A BMMS aceitou o desafio de construir uma atividade voltada para estes jovens em cumprimento de medida socioeducativa. O desafio de planejar esta atividade levou a equipe da BMMS a realizar algumas reuniões na sede da própria biblioteca e, também, na Unidade Jacareí da Fundação Casa com vistas a conhecer melhor o ambiente e o público-alvo da ação social. Os profissionais da biblioteca durante as visitas à Fundação Casa conheceram os ambientes no térreo do prédio da Unidade onde ocorreriam as atividades da ação social, na oportunidade da visita conheceram também alguns jovens internos. Chamou atenção uma sala de leitura com uma estante e alguns livros - obras publicadas e doadas pela Secretaria de Estado da Educação - no andar térreo da Fundação, além de salas de aula e um refeitório, todo o espaço físico é composto por portas grandes de ferro e grades que separam e controlam os acessos dos jovens aos principais ambientes.

A equipe da biblioteca, liderada pelo então bibliotecário responsável da BMMS, o também autor desta pesquisa, planejou uma ação cultural que se desdobrou no surgimento do Programa Leituras Livres que compreendeu três etapas:

- a) Instalação e manutenção da Caixa estante - programa de extensão dos serviços da BMMS na Fundação Casa Unidade Jacareí. Os materiais da caixa foram selecionados pelo bibliotecário e auxiliar da biblioteca contendo os seguintes itens: literatura fantástica, histórias em quadrinhos, poesia, letras de música, crônicas, alguns livros didáticos e revistas sobre jogos e internet. Posteriormente, os materiais foram trocados conforme demandas e gosto literário dos jovens. Além disso, a Caixa estante de madeira foi pintada com cores e desenhos que fossem mais atrativos aos jovens. Para tanto, a biblioteca contou com o apoio de dois professores da rede municipal, da área de artes, que voluntariamente realizaram um grafite na Caixa. Dessa forma, um mês antes da atividade a Caixa foi levada para a Fundação Casa;
- b) A segunda etapa do Leituras Livres consistiu na realização de uma atividade de mediação cultural realizada pelo bibliotecário com os jovens da Fundação Casa, ocorrida em novembro de 2017. No âmbito das ações do programa Leituras Livres, a BMMS confeccionou carteirinhas da biblioteca para todos os 20 jovens em regime de semiliberdade que participaram da atividade.
- c) A terceira etapa consistiu no acompanhamento e manutenção da Caixa estante na Fundação Casa. Dois jovens da Fundação socioeducativa foram treinados

na BMMS em um curso sobre noções básicas de organização de ambientes de leitura e pesquisa para que os mesmos pudessem dar continuidade à organização e dinamização do acervo de materiais bibliográficos da Caixa no ambiente institucional e junto aos demais jovens durante o período em que estivessem na Fundação Casa – Unidade de Jacareí (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2017b).

Como resultado desse trabalho, foram impactados diretamente 20 jovens e suas famílias durante a realização da ação social ocorrida em novembro de 2017. Foram realizadas conversas como objetivo de acompanhamento e suporte aos dois jovens treinados no trabalho de organização dos livros na sala de leitura da Fundação. Posteriormente, a BMMS passou a desenvolver atendimento para um jovem de 17 anos, estudante, negro, morador de bairro periférico da cidade, que espontaneamente procurou a biblioteca após deixar a internação. O rapaz passou a visitar a biblioteca, sendo atendido pelo bibliotecário da instituição, tornando-se frequentador de algumas das atividades de leitura e serviços bibliotecários (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2017b).

– **Programa Como Organizar Seu Espaço de Leitura.** Descrição: Caracteriza-se como um programa de mediação de leitura oferecido dentro do escopo do “Jacareí Cidade Leitora” que tem por objetivo geral oferecer aos professores noções dos aspectos técnicos básicos para organização de livros e revistas em espaços de leitura e mediação cultural em contexto escolar. De forma específica, o programa visa sensibilizar para a importância da organização de livros e revistas em espaços de leitura nas escolas, tendo em vista uma postura mediadora dos educadores junto aos alunos, pais e responsáveis e; contribuir com os processos socioculturais e educativos de formação continuada de professores e para uma maior humanização das relações ensino-aprendizagem leitora, a partir de noções básicas de organização dos espaços e mediação da leitura nas escolas. Público: Professores, educadores e profissionais da educação. Periodicidade: um ciclo de formação por semestre.

O programa *Como organizar seu espaço de leitura* surgiu em outubro de 2017, por ocasião das comemorações do Dia do Professor. O primeiro ciclo consistiu em seis encontros de formação de professores para atuarem nas salas de leitura das escolas da rede municipal. A formação foi conduzida pelo bibliotecário da BMMS e o conteúdo programático previa abordagem teórica e prática sobre o tema da leitura e da organização dos materiais bibliográficos, enfatizando a importância da biblioteca e as boas relações entre biblioteca e escola, profissional bibliotecário e professores no processo de organização dos espaços de leitura e formação de leitores.

O conteúdo programático contempla: noções básicas sobre informação e leitura, organização e mediação em espaços de leitura dentro e fora do ambiente escolar. A Biblioteca como um recurso pedagógico. Aspectos técnicos básicos da organização de livros e revistas em espaços de leitura nas escolas e nas comunidades. Algumas sugestões de atividades e ações de mediação da leitura em contexto escolar, a partir das experiências desenvolvidas no espaço infantil da Biblioteca Municipal “Macedo Soares”. (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2017, p. 5).

O programa obteve como principais resultados, a formação de 189 pessoas para atuação na organização e mediação nos espaços de leitura nas escolas e nas comunidades.

Foto 1 – Atividade do programa Como organizar seu espaço de leitura na BMMS



Fonte: Acervo fotográfico da BMMS (2017)

– **Programa Formação de Contadores de História e Mediação de Leitura.**

Descrição: Programa oferece atividades de formação de contadores de história para atuarem em escolas, associações e nas comunidades através da arte da contação de histórias. As atividades do curso envolvem poesia, fantoches, imagens, objetos, sombras, dramatizações e jogos teatrais, além de aproximar a leitura e a palavra escrita da comunidade. Ao final do ciclo os alunos são convidados a desenvolverem uma atividade cultural de contação de história para o público que frequenta a biblioteca. Público: Professores, educadores e comunidade geral. Periodicidade: um ciclo de formação por semestre.

– **Programa Encontro Com Autor.** Descrição: Visa à aproximação entre autores e leitores, possibilitando um diálogo entre esses sujeitos, de maneira a promover o trabalho dos escritores e possibilitar que os leitores conheçam mais sobre a vida e obra dos autores. Foco no incentivo à leitura. Público: comunidade em geral. Periodicidade: bimestral.

– **Programa Feira Literária de Jacareí (FLIJ).** Descrição: Trata-se de uma feira anual de livros, leitura e leitores realizada na cidade para todos os públicos. Durante três dias o público tem a oportunidade de participar de debates, rodas de leitura, oficinas literárias,

peças teatrais, saraus, música, documentários e encontro com os escritórios convidados, além disso, são distribuídos gratuitamente livros para os alunos e professores da rede municipal de ensino como forma de acesso ao livro e incentivo à leitura. Todas as atividades acontecem na biblioteca e no parque dos eucaliptos. Público: Comunidade em geral Periodicidade: Anual

– **Programa Caixa Estante.** Descrição: Programa de extensão dos serviços da biblioteca. Trata-se de um acervo de livros de literatura que circula pelos principais pontos da cidade, escolas, instituições, região central do comércio, centros culturais, associações comunitárias, praças, feiras, mercado central, onde os munícipes têm a oportunidade de escolher e/ou trocar um livro, criando dessa forma uma corrente literária na cidade. Público: Comunidade em geral. Periodicidade: Fluxo contínuo

– **Programa Memória Viva Jacareí: História, Patrimônio e Cultura.** Descrição: mediação e ação cultural. Trata-se de um evento realizado com o propósito de oferecer ao público a oportunidade de conhecer sobre aspectos marcantes da história e memória de Jacareí e Região do Vale do Paraíba por meio de meses de discussões, debates, exposição de documentários, entre outros que compõem a programação do evento. Público: Comunidade em geral. Realização anual.

– **Programa Encadernação e Restauro de Livros.** Descrição: Programa de mediação que visa incentivar a leitura, além de oferecer uma oportunidade de geração de renda para os participantes, pois a técnica artesanal da encadernação pode ser aplicada na restauração de livros e em álbuns, agendas e cadernos. O curso oferece ao participante todo o material didático, apostila e certificado gratuito. Público: Comunidade em geral. Periodicidade: ciclos semestrais de formação.

– **Programa Pintura em tecido e bordado.** Descrição: Programa oferece cursos voltados para desenvolvimento de habilidades de pintura como uma forma de expressão artística e artesanal associadas a atividades de incentivo à leitura, além de ser uma opção de geração de renda para os participantes. As atividades de bordado também são uma opção a mais no desenvolvimento de habilidades manuais e da criatividade. O público que frequenta as atividades e cursos são mulheres de 29 a 50 anos. Público: comunidade em geral. Periodicidade: terças e quintas-feiras, das 14h às 15h30, Quartas-feiras, das 9h às 10h30 e das 14h às 15h30.

– **Programa Encontros Literários Com Professores.** Descrição: Programa contempla encontros mensais com professores, educadores e profissionais das escolas municipais diretamente relacionados às atividades de leitura e formação de leitores no contexto escolar. A ideia central é formação continuada de professores-leitores, sensibilizando

os profissionais para a importância da leitura nos processos de ensino-aprendizagem e como atividade de lazer junto aos alunos e suas famílias. Público: Professores, educadores e profissionais da educação. Periodicidade: mensal, dois encontros por mês.

Práticas de mediação para competência em informação na BMMS.

– **Programa Cultura e Inclusão Digital.** Descrição: Mediação para uso das TIC e desenvolvimento da competência em informação com inclusão digital. Visa à inclusão informacional e digital, por meio do acesso e uso dos recursos informacionais digitais, principalmente computador, a internet e o smartphone. Programa oferece ciclos de formação para os cursos de informática Básica, informática Básica para pessoas + 50 e Uso de Smartphones e redes sociais também para pessoas +50, Introdução ao mundo digital e Hackeando seu futuro com foco no desenvolvimento de habilidade e autonomia no uso das TIC para o mercado de trabalho, curso sobre Jogos de Lógica e Introdução à Programação em parceria com a ONG Recode. Público: Comunidade em geral, a partir dos 14 anos. Periodicidade: Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 10h30 e das 14h às 16h, as turmas são oferecidas por semestre. E, nas férias, mediante ciclos das Escolas Abertas de Verão ou Inverno, em que a programação deste programa integra o ciclo de formação da Escola.

– **Programa Desvendando a Deficiência Visual.** Descrição: A iniciativa visa à integração das pessoas com deficiência na biblioteca e à sensibilização para as questões de acessibilidade informacional e digital como inclusão social. O programa possui 4 cursos: “Baixa Visão”; Braille, Soroban e Informática para Deficientes Visuais (Módulo I), além da apresentação da biblioteca, sistemas e acervo Braille como serviços disponíveis para atendimento das pessoas com deficiência. Público: comunidade em geral. Periodicidade: Semestral. Programa desenvolvido por uma professora, 48 anos, servidora da rede municipal, pessoa com deficiência visual lotada na BMMS. A referida professora, devido as suas próprias necessidades de baixa visão, especializou-se em educação especial. Em 2007, a mesma foi readaptada passando a exercer suas funções na biblioteca. Na ocasião, a gestão da biblioteca e a professora identificaram uma demanda de usuários com deficiência, assim como a baixa oferta de serviços para atendimento desse público. Nesse cenário, surgiu o programa de atendimento a pessoas com deficiência (PcD), no eixo de atuação sobre acessibilidade e inclusão da BMMS. A biblioteca já possuía acervo, softwares especializados e espaço em Braille, contudo esses recursos não eram efetivamente utilizados (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2018).

As atividades do programa de acessibilidade são oferecidas para todos os públicos visando às orientações para os usos da biblioteca e seus recursos acessíveis (acervos, computadores, smartphone e redes sociais). O programa contempla orientação para adequação arquitetônica e comunicacional, e estabelece parcerias importantes com instituições da área como a Fundação Norina Nowill. Existe um atendimento individualizado às PcDs.

Como resultados do programa, pode-se destacar que ele formou mais de 90 educadores, realizou o acompanhamento sistemático de 17 usuários com deficiência visual da BMMS, além de uma exposição sobre jogos pedagógicos e recursos informacionais que foram confeccionados durante as aulas práticas dos cursos e oficinas. Posteriormente estes materiais foram colocados à disposição para acesso, uso e reuso pela comunidade, na perspectiva dos recursos educacionais abertos. Esses resultados fizeram o programa ser reconhecido como exemplo de boas práticas em acessibilidade e inclusão social no Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, promovido pelo SISEB (2017)²⁵.

Em 2020, a BMMS conquistou uma importante premiação ao ser contemplada com um kit de equipamentos de tecnologia acessível, em edital promovido pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência em convênio firmado com o Fundo de Interesse Difusos (FID), da Secretaria da Justiça e Cidadania. A biblioteca receberá um scanner leitor, linha Braille e um computador que servirão para o aprimoramento dos serviços prestados ao público cego da BMMS (PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 2020).

– **Programa Escola de Verão.** Descrição: Programa visa à realização de edições de uma escola aberta de verão com temas de interesse do público adolescente e jovem da biblioteca escolhidos com base nos resultados da pesquisa de comunidade. As atividades são desenvolvidas por meio de palestras, workshops, oficinas, programação cultural de/com/para juventude. Público: Jovens e comunidade em geral. Periodicidade: Anual.

A BMMS criou o programa *Escola de Verão*, inspirada em aspectos do movimento de livre acesso às oportunidades de aprendizagem, reconhecendo as demandas do público, as potencialidades dos usos da biblioteca e das TIC como campo de possibilidades e práticas que favorecessem o aprendizado ao longo da vida, bem como o aumento das chances de participação, ampliação da rede de contatos e oportunidades das pessoas (PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 2020).

25 Disponível em http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/11/2_Desvendando-a-defici%C3%Aancia-visual.pdf

A primeira edição da Escola de Verão ocorreu em março de 2019, e teve como tema “juventude e mercado de trabalho”. Como objetivo geral buscou oferecer prioritariamente aos jovens com idade entre 15 e 29 anos, pessoas desempregadas e/ou que estavam buscando aprimorar seus conhecimentos com informações e noções básicas sobre mercado de trabalho, particularmente estratégias para busca, inserção e permanência no (primeiro) emprego. A seguir, imagem do cartaz utilizado na divulgação da escola de verão da BMMS.

Figura 1 – Cartaz utilizado na divulgação da Escola de Verão da BMMS



Fonte: Arquivo da BMMS (2019)

As atividades do programa foram divididas em quatro encontros de 5h cada. Nesses encontros foram oferecidas atividades gratuitas, presenciais e online, tais como: abertura, oficinas, palestras, workshops, painel de casos de sucesso com empresários, empreendedores e gerentes de empresas de médio e grande porte da região, rodas de diálogo, atividades artístico-culturais e extracurriculares e intercâmbio de experiências.

Conteúdo programático: O que é trabalho? O que é emprego? Discussão sobre a relação juventude e mercado de trabalho. O papel e a importância do emprego e do mundo do trabalho na vida das pessoas, particularmente dos jovens. Noções básicas para elaboração de currículo profissional. Busca e captação de oportunidades profissionais através da internet. Comportamento em uma entrevista de emprego. Postura profissional no ambiente de trabalho. Ética e desafios profissionais, discussão sobre as questões de gênero e raça/étnica nas relações de trabalho (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2019, p. 7).

Participaram desses encontros 35 jovens, sendo 20 mulheres e 15 homens, estudantes, moradores da periferia e dos bairros da zona rural da cidade de Jacaré, alguns deles integrantes dos coletivos e movimentos sociais e grupos culturais da cidade, frequentadores da biblioteca. Como resultados destacam-se: os currículos elaborados durante as oficinas de currículo foram distribuídos com a ajuda do bibliotecário e equipe da BMMS, por meio da internet em banco de talentos da região; os jovens receberam orientação com

psicólogo de RH da região, alguns deles se saíram melhor em entrevista de emprego, tendo conseguido uma recolocação no mercado de trabalho. Um dos gerentes convidados (atua em grande banco em São Paulo capital) identificou perfis entre os jovens que poderiam ser de interesse no banco, convidados a preencher o formulário online do banco. Seis jovens que participaram da Escola, posteriormente entraram para o ensino superior por meio do ENEM.

Práticas de mediação das relações biblioteca-comunidade na BMMS.

– **Pesquisa Social da comunidade.** Descrição: Caracteriza-se como um estudo de comunidade. Trata-se de levantamento de dados sobre as necessidades informacionais e as demandas sociais da comunidade do entorno da biblioteca. Especificamente, visa promover o estreitamento e o fortalecimento das relações com a comunidade, com vistas ao aumento de público, especialmente jovens e conhecer o perfil de usuários reais (e potenciais) que acessam os serviços da biblioteca. Público: Jovem e lideranças comunitárias. Periodicidade: Anual.

O cenário motivador para desenvolvimento do estudo ocorreu em 2018, quando a BMMS completou 100 de anos de trajetória e serviços prestados; nesse período, alguns eventos foram realizados através da plataforma política do “Jacareí Cidade Leitora”. Além disso, a BMMS foi selecionada para participar do Programa “Conecta Biblioteca”, da ONG Recode e da Caravan Studios, com patrocínio da Fundação Bill & Melinda.

Esses fatores influenciaram nas ações de ressignificação das relações biblioteca-comunidade, o que, por sua vez, culminou em um eixo de atuação próprio de fortalecimento das relações comunitárias. Assim nasceu o programa de estudos sociais da comunidade da biblioteca com intuito de aprofundar melhor o conhecimento sobre os usuários frequentadores da instituição, assim como os possíveis parceiros localizados no entorno. A pesquisa foi coordenada por este pesquisador-bibliotecário da BMMS. Como principais resultados alcançados: a) a biblioteca obteve um diagnóstico da comunidade, com identificação dos usuários reais e potenciais e o perfil sociocultural, informacional e leitor da comunidade, considerando as diversas sub-regiões do entorno da biblioteca, assim como os bairros mais afastados do centro da cidade, aqueles pertencentes a regiões rurais de Jacareí. Por fim, a biblioteca constatou melhoria nas relações Biblioteca-comunidade, especialmente no tocante ao fortalecimento dos vínculos sociais com as instituições e líderes do entorno e da cidade que passaram a frequentar a BMMS e a estimular seus pares a fazê-lo também.

– **Programa Coletivo Jovem Jacareí Cidade Leitora.** Descrição: Programa visa ao aumento do público de adolescentes e jovens de 15 a 29 anos na biblioteca, estímulo ao protagonismo juvenil e envolvido voluntário destes atores nas ações de base comunitária

dentro e fora da biblioteca. Público: Jovens. Periodicidade: reuniões Quartas-feiras, das 18h às 21h. O programa foi criado no decorrer do trabalho de pesquisa social da comunidade, visando o aumento do número de jovens na BMMS, com vistas à participação e protagonismo juvenil na construção de uma programação efetivamente representativa das demandas locais da juventude (PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 2018).

A primeira reunião para criação do grupo aconteceu em julho de 2018, no prédio da biblioteca, com adesão voluntária de 23 pessoas, em sua maioria jovens e lideranças sociais vinculadas aos grupos e movimentos sociais da cidade, entre eles: Coletivo Nandi, Coletivo Palmares Resiste, Batalha nos Trilhos, jovens realizadores culturais ligados à Biblioteca Comunitária Ler para Crescer, alunos da ETEC – Escola Agrícola, alguns usuários mais assíduos da BMMS, além de gestores públicos ligados à Secretaria Municipal de Educação e a Fundação Cultural, educadores e profissionais de biblioteca. O chamado para reunião foi feito por meio do site da Prefeitura e do contato boca a boca com as lideranças da cidade.

Na oportunidade foi realizada uma grande roda de conversa sobre os desejos e necessidades dos jovens acerca das Bibliotecas Públicas. Foi estabelecida, também, uma agenda de encontros com a finalidade de criação de um cronograma de atividades e iniciativas para aproximar jovens entre 15 e 29 anos e a Biblioteca (PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 2018).

O nome *Coletivo Jovem Jacareí Cidade Leitora* foi sugerido e aceito em comum acordo por todos os membros da reunião, com prioridade de escolha para os jovens membros. A ideia de um coletivo jovem tem uma perspectiva social e política de participação das juventudes em prol das ações da biblioteca e da construção de uma sociedade leitora, socialmente mais justa e equilibrada. O grupo tem caráter consultivo nas ações da BMMS, mantém-se aberto à adesão e engajamento de novos participantes, buscando sempre o envolvimento de novos jovens que manifestem interesse nas atividades.

O grupo já participou de diversas ações promovidas pela BMMS, assim como já promoveu atividades culturais em prol da biblioteca, como, por exemplo, os eventos de comemoração do aniversário de 110 anos da BMMS, a participação na organização da Festa Literária de Jacareí e na proposição e organização conjunta do programa Escola Aberta de Verão: Juventude e Mercado de Trabalho (PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 2018).

–Programa Biblioteca, Academia de Letras. O programa caracteriza-se como mediação cultural e contempla reuniões de escritores, intelectuais e comunidade em geral para discussão de temas relacionados à literatura, livro e leitura na biblioteca. As escritoras da

Academia Jacareense de Letras também participam contando histórias para público infantil, e nas rodas de leitura e conversas sobre o processo criativo para a escrita de um livro e desenvolver o gosto pela leitura. Público: Escritores, intelectuais e comunidade em geral. Periodicidade: Mensal.

– **Programa Apoio às Bibliotecas Comunitárias.** Descrição: Compreende apoio às bibliotecas comunitárias por meio da qualificação dos acervos, formação da equipe responsável em noções básicas sobre como organizar e manter os espaços de leitura, orientações sobre recursos tecnológicos, processo de informatização das bibliotecas comunitárias e dinamização das atividades culturais na comunidade do entorno, entre outros. Foco: ampliação das relações biblioteca-comunidade, através das instituições e lideranças comunitárias. Fluxo contínuo, conforme demanda.

Criado em agosto de 2018, no âmbito das ações de fortalecimento das relações biblioteca-comunidade, tendo como plataforma a construção de uma cidade leitora em Jacaré e do reconhecimento às bibliotecas comunitárias como equipamentos importantes para as dinâmicas sociais, educacionais e culturais, especialmente nas comunidades onde a BMMS ainda se faz efetivamente presente, sobretudo aquelas mais distantes do centro da cidade.

Nessa direção, A BMMS e a Secretaria de Educação criaram o projeto “110 anos, 110 livros” como parte das comemorações do aniversário da biblioteca. A ação visava à requalificação dos acervos da biblioteca pública, à distribuição de livros na Feira Literária e ao apoio às bibliotecas comunitárias da cidade. Foram doados kits de livros compostos por “406 volumes para crianças entre 7 e 11 anos e mais 449 volumes para crianças entre 0 e 6 anos, totalizando 855 livros novos de literatura infantil” (PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 2018)

Foto 2 – Kit 110 anos, 110 livros, doação às bibliotecas comunitárias.



Fonte: Acervo fotográfico da Prefeitura Municipal de Jacaré (2018)

Uma das instituições beneficiadas com o kit foi a Biblioteca Comunitária Ler Para Crescer (LPC), fundada por uma professora aposentada, em um pequeno espaço na garagem de sua casa, situada no bairro do Pedramar, na periferia de Jacareí. Esta biblioteca tornou-se um importante espaço de acesso à leitura neste bairro cujo sucesso é atribuído aos esforços da comunidade. A biblioteca LPC também se tornou um espaço de atividades culturais, de promoção dos conhecimentos populares por meio de contação de histórias e brincadeiras com a finalidade de promover o desenvolvimento individual e coletivo, fortalecimento da identidade local e ponto de conexão entre pares. Conta com o apoio de jovens moradores da comunidade que atuam voluntariamente exercendo diversas funções e colaborando para que a biblioteca continue existindo no bairro.

Em algumas ocasiões, a biblioteca comunitária recebeu a visita do bibliotecário da BMMS, durante as quais este profissional teve a oportunidade conversar com a dona Cida, aprender sobre a história e memória do bairro e prestar informações básicas e orientações técnicas sobre organização dos livros e sugestões de mediação de leitura na Biblioteca Comunitária “Ler Para Crescer”. Com frequência, Dona Cida também visitou a BMMS, participando ativamente das atividades dos programas desenvolvidos na biblioteca municipal.

– **Participação no Conselho de Políticas Culturais.** Descrição: Ação de participação política da biblioteca (*advocacy*). Trata-se de participação efetiva em espaço de formulação das políticas culturais da cidade que podem incidir positivamente na biblioteca e sua comunidade. Visa também dar visibilidade às ações da biblioteca, do bibliotecário e dos profissionais da área, ressaltando as contribuições desses atores no processo de construção de uma sociedade mais justa e socialmente equilibrada por meio do acesso à informação e a cultura. O foco são as ações de participação política e controle social nos espaços de consulta, fiscalização das políticas públicas municipais. Periodicidades: Fluxo contínuo enquanto durar o mandato de conselheiros (até dois anos), a representação da biblioteca nesse espaço ocorre por indicação da Secretaria Municipal de Educação.

– **Participação no Conselho do Idoso.** Descrição: Ação de participação política da biblioteca (*advocacy*). Trata-se de uma participação efetiva em espaço de controle social e política de assistência social ao idoso, sendo este um público frequente na biblioteca. A BMMS se envolve com o conselho entendendo a importância da informação na vida do idoso. O foco são as ações de participação e controle social nos espaços de consulta, fiscalização e decisão de políticas públicas municipais. Periodicidade: até dois anos, enquanto durar a gestão dos conselhos e a indicação de representação da biblioteca nos espaços.

– **Participação no Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente.**

Descrição: Trata-se de espaço de controle social e participação efetiva na defesa dos direitos da Criança e do Adolescente, a partir das ações de biblioteca e dos profissionais do setor e da garantia do acesso à informação como condição para assegurar prioridade para a infância e adolescência. O foco são as ações que pautem a biblioteca, livro e a leitura como direitos da criança e do adolescente no âmbito das políticas públicas municipais. Periodicidade: dois anos de mandato, com fluxo contínuo de reuniões mensais, enquanto durar a gestão e a indicação de representação da biblioteca feita pela Secretaria Municipal de Educação.

7.3 Discussão

Por intermédio da análise documental, verificaram-se aspectos da inclusão social no histórico das bibliotecas consideradas como campo de pesquisa. Conforme está descrito em alguns dos documentos analisados, especialmente no website das duas bibliotecas de São Paulo, BSP e BVL, desde a sua criação, estas instituições foram inspiradas no modelo de biblioteca de Santiago, no Chile. A análise sugeriu também que estas duas instituições façam parte de um projeto político mais amplo de ressignificação das localidades onde estão inseridas, cujo percurso histórico possui marcas materiais e simbólicas de violações dos direitos humanos, de degradação ambiental e exclusão social, quer seja no âmbito do espaço físico onde antes funcionou o Complexo Penitenciário do Carandiru – atualmente a BSP, ou no espaço do antigo lixão da CEAGESP - atualmente o parque e a BVL.

Em Jacareí, a análise da trajetória da biblioteca municipal, demonstrou esta como uma das mais antigas instituições da região do Vale do Paraíba. A BMMS ao longo de sua história e trajetória, com mais de 110 anos, passou por muitas mudanças de endereço, algo característico de muitas bibliotecas públicas brasileiras que sofrem com a falta de um prédio próprio estável. Esse fato implicou em algumas dificuldades materiais, tais como: perda de acervo, mobiliário, equipamentos da biblioteca e perdas simbólicas para as instituições, como a dificuldade de estabelecer vínculos com a comunidade. Importante destacar que atualmente a BMMS está há quase uma década no atual prédio, o que é um aspecto favorável, pois se pode considerar que se uma biblioteca muda muitas vezes de prédio e endereço, isso sugere falta de atenção por parte das autoridades públicas em constituir um espaço adequado para o funcionamento da instituição, com estrutura física e pessoal treinado para o atendimento à comunidade.

Constatou-se por meio do estudo dos documentos sobre a missão e funções das

três bibliotecas consideradas na pesquisa, a presença do conceito de mediação da informação focada na inclusão social como uma prática valorizada e assumida no trabalho das bibliotecas e suas equipes de profissionais, incluindo a atuação dos bibliotecários. Nas missões, funções e nos objetivos destas três instituições na atualidade evidenciaram-se aspectos que indicam que estas instituições estão sendo tratadas como espaços destinados à inclusão social por meio de várias medidas, programas, projetos e ações de leitura e literatura, principalmente. Elementos que indicam a preocupação com a inclusão social (informacional, cultural, digital...) estão presentes na legislação das bibliotecas, no caso das BSP e BVL, bem como nas políticas institucionais das bibliotecas, nos planos de gestão, no planejamento das atividades, nas publicações seriadas, em matérias jornalísticas e na fala dos gestores pinçadas a partir das documentações oficiais publicadas e no desenho dos programas, conforme mencionado no decorrer da seção.

A análise da documentação das BSP, BVL e da biblioteca de Jacareí sugeriu que as instituições têm se preocupado e atuado com foco na mediação para envolvimento nas relações comunitárias e protagonismo social, sendo, portanto, esse um elemento que sugere uma preocupação institucional com as bibliotecas como espaços de encontro e diálogo para diversos grupos culturais e movimentos sociais, especialmente aqueles ligados às pautas da juventude, das mulheres, dos negros, das pessoas com deficiência, das bibliotecas comunitárias, buscando desenvolver serviços e ações alinhados às demandas sociais desses grupos e comunidades do entorno.

Sobre a identificação e a caracterização das práticas de mediação da informação para inclusão social desenvolvida por estas instituições, destacam-se aqui, atuações em três direções evidentes nos programas das bibliotecas pesquisadas: a) nas mediações de leitura, ações de formação de leitores e mediadores para atuarem nas escolas públicas e particulares, instituições sociais, como bibliotecas comunitárias ou outras bibliotecas públicas e no âmbito familiar; b) na existência de programas destinados ao desenvolvimento da competência em informação e inclusão digital, incluindo a aprendizagem no uso da biblioteca, do computador, internet, tabletes e smartphone, assim como instruções para pesquisa bibliográfica, navegação e pesquisa na internet para os diversos públicos nas três bibliotecas públicas. c) nos programas dedicados ao envolvimento e fortalecimento das relações com a comunidade do entorno das bibliotecas, incluindo iniciativas de apoio às bibliotecas comunitárias, apoio às pessoas em situação de rua e albergados, acontecendo nas três experiências, mas principalmente nas bibliotecas BSP e BVL.

Cabe destacar que os programas das bibliotecas públicas se concentram em maior

quantidade nas ações de leitura, especialmente para o público infantil nos três casos. Sugere-se que estas instituições têm uma preocupação maior com a leitura, os programas sinalizam um perfil institucional dedicado às mediações da leitura na formação de leitores literários e para incentivo ao gosto pelo livro e à leitura. Esse quadro acompanha uma realidade parecida com outras bibliotecas públicas brasileiras que igualmente dedicam uma atenção especial às ações de leitura.

Nas três experiências de bibliotecas, verificaram-se programas interessantes em relação ao desenvolvimento do perfil da competência em informação, especialmente no tocante ao estímulo à pesquisa e à autonomia investigativa. Nas documentações destacaram-se algumas ações para o público idoso nas três bibliotecas pesquisadas, assim como as ações voltadas para o público adolescente e jovem com vistas ao aumento de suas chances de vida, melhorias na qualidade da educação e em estratégias de preparação na qualificação profissional por meio do incentivo à confiança no uso do computador e da internet.

Através dos programas voltados para promover as relações com a comunidade, pode-se considerar que as três experiências são bastante dedicadas a promover cada vez mais a integração biblioteca-comunidade do entorno. Nas três experiências de bibliotecas públicas identificaram-se ações destinadas à valorização da identidade da comunidade, do papel das lideranças e dos conhecimentos dos mais experientes, como o público idoso, mas também aqueles produzidos por grupos culturais e movimentos sociais das comunidades.

Constataram-se iniciativas de aproximação das bibliotecas com a população em situação de rua, albergados, egressos do sistema penal, juventude em cumprimento de medidas socioeducativas, pessoas desempregadas ou em ocupações informacionais. Percebe-se uma atenção especial nas três experiências no desenvolvimento de serviços de extensão da biblioteca até os bairros periféricos, aqueles afastados do centro urbano, ou seja, em localidades onde o poder público ainda não se faz presente da maneira adequada por meio dos serviços públicos básicos de atenção à população, como os serviços bibliotecários.

8 A MEDIAÇÃO ATRAVÉS DAS OBSERVAÇÕES

Nesta seção, apresentam-se os resultados e discussões referentes à análise das observações nas três bibliotecas públicas pesquisadas nas cidades de São Paulo e Jacareí. Inicialmente, serão apresentados os resultados das análises sobre a observação do ambiente externo, enfatizando-se aspectos das características socioculturais da comunidade do entorno, assim como as condições de acesso e a localização, sugerindo preocupação com a inclusão social nas bibliotecas.

Na sequência, apresentam-se a caracterização dos ambientes e a infraestrutura física das bibliotecas, ou seja, enfatizam-se as características do ambiente interno das instituições com foco nas possibilidades de mediação para o acolhimento centrado nos interesses dos usuários com vistas à solução das suas necessidades de informação e inclusão social. Para tanto, destacam-se os ambientes e espaços externos e internos diferenciados voltados para o atendimento dos diferentes públicos; mobiliário e equipamentos das bibliotecas; condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Nos espaços internos é importante destacar que a observação visou identificar atividades de inclusão social.

As observações possibilitaram principalmente o acompanhamento e análise dos programas das bibliotecas, ou seja, a observação das práticas mediadoras sendo realizado nessas instituições, tais como as mediações de leitura, uso das TIC e da competência em informação dos usuários e para o fortalecimento das relações com a comunidade.

Apresenta-se também uma caracterização dos materiais, recursos e serviços de informação disponíveis nas três bibliotecas públicas. Além disso, faz-se uma caracterização de aspectos das relações interpessoais enfatizando alguns condicionantes internos da participação e do comportamento dos usuários agindo no momento das observações, e ainda, a presença das bibliotecas na internet revelando suas práticas mediadoras junto à comunidade e usuários. Na observação desses tópicos, buscou-se detectar aspectos da inclusão social neles focalizados. Ao final da seção, realiza-se a discussão dos resultados obtidos através das observações.

8.1 Caracterização do ambiente externo das bibliotecas

A BSP e a comunidade do entorno:

O bairro. A BSP está situada no bairro Carandiru, distrito de Santana, localizado na zona norte da capital paulista. Com uma topografia irregular, com várias áreas acidentadas. As principais vias de acesso identificadas e parcialmente percorridas foram: Avenida Cruzeiro do Sul, Avenida Otto Baumgart, Avenida General Ataliba Leonel, Avenida Zaki Narchi, Rua Azir Antônio Salton. O bairro faz limite com os bairros Vila Guilherme, Santana, Vila Paiva e Jardim São Paulo. Nas suas proximidades está a Escola de Samba X9 paulistana, o aeroporto Campo de Marte, primeiro terminal aeroportuário de São Paulo, atualmente utilizado para abrigar a frota de helicópteros da cidade, considerado um dos maiores em escala global. Fato que foi registrado no momento da observação, quando se teve a oportunidade de presenciar o intenso tráfego desse tipo de aeronave no espaço aéreo da região. Essa região também possui um Centro de Convenções Expo Center Norte, o Shopping Center Norte, o Lar Center e o Novotel Center Norte.

Algo que chama atenção em meio a esses grandes empreendimentos, o que por certo um elemento contrastante, é o conjunto habitacional “Zaki Narchi” – fruto de projeto de revitalização da Favela, ali existente desde a década de 1970 com o mesmo nome. Esta revitalização foi uma iniciativa da Prefeitura de São Paulo, como uma reorganização de um espaço urbano profundamente afetado pelos conhecidos e trágicos cinco incêndios de causas desconhecidas, acontecidos sucessivas vezes no curso de nove anos, sendo o pior deles ocorrido em 2002, com a destruição de 70 casas dos moradores, com 200 pessoas ficando desabrigadas. Após os incêndios o governo iniciou o processo de desocupação das famílias da região. Contudo, conforme relato informal de moradores da comunidade, como a Dona Dina, 54 anos, moradora da região há 27 anos, esse não foi um processo fácil, pois ocorreram muitos confrontos entre a tropa da polícia militar e os manifestantes - lideranças populares e moradores da ocupação. Conforme se apurou conversando com os moradores mais antigos, no decorrer das visitas ao conjunto habitacional, foi que o governo prometeu a desapropriação da área para construção de um anexo do Parque da Juventude, contudo isso nunca aconteceu. Observou-se que a área desapropriada hoje se trata de um terreno baldio ao lado do córrego Carandiru que corta toda a região, incluindo o referido parque. Aliás, algumas vezes sentiu-se um forte odor vindo do córrego que desagua no rio Tietê.

O aspecto físico das moradias do bairro sugere ao observador que a comunidade caracteriza-se como popular, com predominância de pessoas oriundas das ocupações que originaram o bairro. Pode-se dizer com base nas observações que existem grupos de moradores que residem em alguns prédios próximos das principais vias e da linha do metrô, fruto do processo de verticalização das moradias urbanas que já há alguns anos está em curso nessa região e em toda a cidade de São Paulo.

As ruas do bairro são pavimentadas, algumas possuem uma área verde (arborizada) com boa iluminação pública e serviço regular de coleta de lixo e tratamento de esgoto, com saneamento básico. Observou-se que o bairro é atendido por transporte público, o comércio local é bem desenvolvido, com empreendimentos de pequeno, médio e grande porte, incluindo Igrejas católicas e evangélicas. Há terreiros de religião de matriz africana, como o Templo de Umbanda Flecha Dourado, bancos, escolas e hospitais públicos e privados, equipamentos culturais, como o teatro Alfredo Mesquita, associação de moradores e ONGs de diversos segmentos sociais e o Departamento Estadual de Investigações Criminais (DEIC).

Na região de maior concentração do comércio, uma espécie de centro comercial do bairro, observou-se a prática da prostituição, algo observado em cinco estabelecimentos, mas também sendo realizado na rua, especialmente próximo das principais vias de acesso ao bairro. Em algumas ocasiões foram vistos homens distribuindo panfletos com a programação das casas noturnas.

As pessoas. Pelas ruas do bairro e região, observaram-se pessoas de todos os tipos, com ênfase para as pessoas negras, mulheres, crianças e adolescentes moradores da região. Percebeu-se intensa circulação de pessoas estrangeiras, especialmente de origem africana – esta afirmação é feita com base na observação das vestimentas e na escuta de diálogos na língua que utilizam quando foram observadas. Foi possível notar a presença de muitos moradores em situação de rua nas principais vias de acesso.

O acesso e aspecto exterior do prédio. O bairro é atendido por diversas linhas do transporte público, pela linha 1 – azul do metrô (compreende o trecho entre as estações Tucuruvi-Jabaquara) e, a aproximadamente 900m, encontra-se o Terminal Rodoviário Tietê, considerada a maior rodoviária da América Latina e o segundo maior terminal rodoviário do mundo. Todas as incursões à BSP foram realizadas utilizando a estação Rodoviária Tietê e a linha azul do metrô. A estação localiza-se a poucos metros da entrada do parque, que por sua vez, está situada na Avenida Cruzeiro do Sul. Ao sair da estação de metrô observa-se uma região bastante movimentada por carros e pedestres, principalmente vendedores ambulantes, pessoas em situação de rua, uma população relativamente jovem, principalmente masculina,

formada por artistas de rua, estudantes e esportistas que utilizam o parque para atividades esportivas e culturais. As calçadas, embora um pouco sujas, possuem uma altura regular, estão em boas condições de calçamento e com sinalização tátil, pelo menos nesse trecho entre a estação de metrô e a entrada do Parque da Juventude que favorece o acesso à BSP. Por esta principal via de acesso (Avenida Cruzeiro do Sul) é possível observar muros com pichações, grafites e cartazes do tipo lambe-lambe afixados, com alguns informativos sobre serviços e intervenções de cunho político-social; frequentemente muitos panfletos jogados ao chão. A entrada do parque, bastante movimentada pela presença de um ponto de ônibus e ou pelos moradores em situação de rua, que se aglomeram ao longo da via de acesso e nos arredores do prédio da BSP.

O aspecto exterior do prédio da biblioteca é marcado por uma estrutura física convidativa, com uma arquitetura arrojada e moderna, de cor vermelho escuro, sinalizada e diferente das estruturas mais tradicionais de biblioteca públicas que se conhecem no Brasil, inclusive na própria cidade de São Paulo. De modo geral, pode-se dizer que o aspecto exterior do prédio é bem conservado e, visivelmente, sugere uma preocupação dos idealizadores com o projeto arquitetônico inovador sob o ponto de vista da integração e da inclusão social inspirados nas atuais tendências para espaços de bibliotecas. Sua estrutura externa está integrada ao Parque da Juventude, com facilidade no acesso da comunidade e dos usuários da biblioteca.

À entrada da biblioteca possui grandes blocos de ferro com as iniciais BSP e ao redor do prédio há uma cobertura e áreas verdes de fácil acesso e acessibilidade, com piso tátil e placa de sinalização com orientações em escrita Braille. A cobertura é utilizada como abrigo do sol e da chuva por pessoas em situação de rua e outros frequentadores que desejam apenas descansar alguns momentos sentados na lateral do prédio.

Em frente à BSP, há uma praça ampla onde se encontra a Escola ETEC do Parque da Juventude e o Centro de Inclusão Digital ACESSA São Paulo. Nesse local, são vistos muitos frequentadores da biblioteca, especialmente jovens no decorrer das incursões, sendo alguns também alunos da ETEC e dos cursos do ACESSA São Paulo, visto que portavam material didático de algum dos cursos dessas instituições.

Foto 3 – Aspecto externo do prédio da BSP



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

A BVL e a comunidade do entorno:

O bairro. A BVL está localizada no bairro Alto de Pinheiros, distrito homônimo, na zona oeste da cidade de São Paulo. O bairro possui terrenos e áreas planas, com várias ruas arborizadas, sendo considerado um bairro-jardim. As principais vias de acesso identificadas e parcialmente percorridas foram: Avenida Queiroz Filho, Avenida Dra. Ruth Cardoso, Avenida Professor Fonseca Rodrigues e Rua Desembargador José Gonçalves Santana e Rua Bennet. O bairro faz limite com os bairros Pinheiros, Vila Madalena, Vila Ida, Vila Beatriz e Boaçava, dentre outros. No sentido oeste tem limite com o Rio Pinheiros e, do outro lado da margem do Rio, encontra-se o campus da Universidade de São Paulo (USP), no bairro Butantã.

O aspecto físico das moradias do bairro caracteriza-se por casas e prédios de alto padrão, amplos. Os prédios e condomínios residenciais têm grandes proporções, e distanciamento, podendo ser tanto horizontais como verticais, conforme pode ser observado, por exemplo, na Rua Bennet, na Avenida das Nações Unidas ou na Avenida Arruda Botelho, entre outros, nas proximidades do parque Villa-Lobos. Com facilidade se observa muitos veículos de luxo e segurança patrimonial privada nas ruas do bairro, onde se identificou câmeras de segurança e vigias de ruas. Algumas dessas características da comunidade informam sobre os aspectos econômicos e socioculturais do bairro, que por sua vez informam sobre o perfil dos seus moradores. Pode-se dizer que se trata de uma comunidade de alto poder aquisitivo, um dos bairros considerados de classe média mais alta da cidade.

As ruas são amplas, com bom calçamento e pavimentadas: quase todas as ruas percorridas possuíam uma área verde (arborizada), muitas praças e jardins com boa iluminação pública. Observou-se que o bairro é atendido por transporte público: ônibus e linha de trem da CPTM – linha nove Esmeralda da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM (sentido Osasco), nas proximidades as estações de metrô e o terminal de ônibus.

O comércio local é desenvolvido, concentrando-se principalmente no entorno da Praça Pan-Americana, com variedade de empreendimentos de todos os tipos e portes, do pequeno comércio de bairro, por exemplo, padarias, aos de médio e grande porte, tais como o Shopping Villa-Lobos. O Bairro Alto de Pinheiros possui igrejas católicas e evangélicas, Sinagoga e templo budista. Bancos, creches públicas e escolas privadas – algumas delas bastante conhecidas na cidade como sendo de excelente padrão; escolas de idiomas e faculdades privadas. Hotéis, hospitais públicos e privados, clínicas privadas e grande quantidade de casas de moradia e repouso e uma rede de serviços para idosos também estão visíveis ao observador, assim como equipamentos culturais, tais como cinemas e teatros; associação de moradores Amigos do Alto de Pinheiros (SAAP) e ONGs de diversos segmentos sociais e o Posto da Polícia Civil e Militar do Estado de São Paulo.

Identificou-se uma comunidade nas imediações, cerca de 2 km de distância da biblioteca. Trata-se da Vila Nova Jaguaré, cujos moradores comumente frequentam a BVL. Diferentemente do bairro Alto de Pinheiros, a Vila Nova Jaguaré constitui-se em uma comunidade popular originária de uma antiga favela de mesmo nome. Sua história remonta à década de 70, quando começou o processo de ocupação da área, onde se formou o que hoje é uma das maiores comunidades da cidade de São Paulo em área contínua. Ao andar pelas ruas principais, percebe-se o grande contraste entre essa comunidade e seu entorno, como acima descrito. As casas populares, geralmente grudadas, possuem construções irregulares de alvenaria. Segundo relatos de um morador mais antigo, a comunidade mudou bastante, especialmente nos últimos quinze anos, em grande medida devido às sucessivas pressões dos movimentos comunitários junto ao poder público municipal. Conforme relatos informais de moradores, algumas intervenções foram feitas pela prefeitura de São Paulo em relação à melhoria das condições de vida na localidade, tais como: instalação da rede de água, esgoto e saneamento básico em grande parte da comunidade, pavimentação das ruas, instalação da rede elétrica e construção de prédios e casas populares.

Entretanto, a partir das incursões realizadas na comunidade, observou-se que essas melhorias ainda não se fazem presentes em toda a extensão da comunidade, pois a Vila ainda

apresenta problemas relacionados à segurança pública, como o tráfico de drogas. Em conversa com moradores da localidade, os mesmos relataram que parte dos moradores ainda reside em condições insalubres, faltam serviços de saúde, escolas, espaços de lazer e cultura. Esse quadro associa-se ao alto índice de violência doméstica e, jovens fora do mercado de trabalho e com baixo acesso à oportunidade formal de educação de qualidade.

As pessoas. As incursões pelas ruas e praças do bairro Alto de Pinheiros possibilitaram a observação de um perfil de moradores, especialmente do gênero feminino, branco aparentemente com mais de trinta anos, ou seja, mulheres adultas e, sobretudo, mulheres idosas circulando pelas ruas nas imediações da BVL. Foram observados neste bairro grupos de até doze de pessoas vivendo em situação de rua nas principais vias de acesso, especialmente nas imediações da biblioteca. Não foi possível quantificar o número de pessoas com exatidão, porque essas que vivem em situação de rua não permanecem no mesmo lugar, mudando-se com frequência para outras localidades do bairro e região da cidade, conforme suas necessidades. Observou-se aproximadamente trinta e cinco pessoas, algumas vezes sozinhas e outras em grupos de moradores de ruas. Constroem barracos improvisados de papelão, algumas vezes armam barracas de camping nos canteiros e praças do bairro, porém apenas para passarem a noite.

Na comunidade da Vila Nova Jaguaré, as observações, incluindo algumas conversas informais com moradores e líderes comunitários do bairro, sugeriu que a população configura-se predominantemente de pessoas pretas e pardas, algumas oriundas de Estados da região nordeste brasileiro. Destacou-se fortemente a presença de mulheres, crianças e idosos circulando pelas ruas da comunidade, ou sentados na porta de suas casas conversando. Muitos animais, principalmente cachorros pelas ruas, nas vielas e becos do bairro.

O acesso e aspecto exterior do prédio. Todas as incursões à BVL foram realizadas utilizando a estação de trem da CPTM linha esmeralda, que está localizada a poucos metros da entrada do parque da Villa-Lobos. Pode-se dizer que ambos estão interligados, pois a saída da estação conecta os pedestres a uma passarela de acesso ao parque e, por esse caminho, segue-se ladeando o parque de um lado e do outro as grades da estação de trem. Já na passarela, observou-se um grande contraste urbano, do lado do parque os grandes prédios de luxo e, do lado oposto, na margem oposta do Rio Pinheiros as casas da Vila Nova Jaguaré. Ao sair da estação de trem existe uma intensa movimentação de veículos na Marginal e de pedestres na passarela, principalmente jovens praticantes de atividades esportivas na ladeira do Skate; o público mais jovem foi frequentemente observado nesse espaço. A higienização frequente da passarela, pela equipe de manutenção do parque foi um aspecto que se destacou

aos olhos do observador; entretanto, outros aspectos de manutenção e cuidado pareceram precários, como o corrimão cuja pintura está descascando. O chão da passarela e dos principais caminhos que levam ao interior do parque está em boas condições, bom calçamento e com sinalização tátil, nesse trecho entre a estação CPTM até a rua dez denominada também de rua José Gonçalves Santana – localizada dentro do parque – o principal acesso à localização da BSP. Seguindo por esta rua, uma vez dentro do parque, a paisagem das árvores e jardins, combina-se com a vista da linha do horizonte onde se destacam os altos prédios do bairro.

O aspecto exterior do prédio da BVL possui uma estrutura de concreto, vidro e um grande jardim; a vista é convidativa, trata-se de um projeto moderno, que integra o prédio da biblioteca ao parque o que fica evidente com as vias de corrida e ciclovias que circundam o prédio, além das áreas de lazer. O prédio da BVL possui detalhes nas cores verdes, combinando com a paisagem do parque. Ao longo do caminho existem placas indicativas. Ao redor do prédio há uma cobertura e, também, um grande espelho d'água, fruto de um projeto de reaproveitamento de água. As entradas são acessíveis, e ao lado da entrada principal da BVL existe uma cafeteria que pode ser utilizada tanto por quem está dentro quanto por quem está fora do prédio, apenas passeando pelo parque.

Foto 4 – Aspecto externo do prédio da BVL



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

A BMMS e a comunidade do entorno.

O bairro. A BMMS está localizada no bairro Jardim Pereira do Amparo, no distrito central da cidade de Jacareí, no Vale do Paraíba. Trata-se de um dos bairros mais antigos de Jacareí, com áreas planas e bastante arborizadas. As ruas são amplas. As incursões no bairro, por conseguinte na comunidade do entorno da biblioteca, foram realizadas

principalmente através das principais vias de acesso, ruas transversais ou de conexão para as vias principais. O bairro faz limite com outros demais bairros da cidade, como o Centro, Jardim Leonídia, Jardim São José, Vila São José. Nas proximidades existem muitas instituições públicas, monumentos e as margens do Rio Paraíba.

O aspecto físico das moradias do bairro caracteriza-se por casas e prédios de alto padrão. Os prédios e condomínios residenciais têm boas proporções e distanciamento uns dos outros, podendo ser encontrados tanto na horizontal como na vertical. Na Avenida Nove de Julho existem muitos estabelecimentos comerciais, clínicas, escolas e prédios residenciais. As casas estão mais presentes nas ruas transversais às principais vias de acesso à biblioteca. O fluxo de veículos nessa região também é muito intenso. Muitos ônibus, carros, motos e bicicletas. A existência de segurança patrimonial privada foi notada nas ruas do bairro.

A observação dos aspectos físicos externos das residências sugere que se trata de um bairro onde residem pessoas de classe média da cidade, destaca-se o tamanho e o estilo arquitetônico de algumas casas e prédios. Sobre os aspectos econômicos e socioculturais do bairro, pode-se dizer que se trata de uma comunidade de classe média. Alguns moradores contam que no passado, o bairro foi um dos mais elitizado; hoje, porém, não chega a ser um dos bairros de alto padrão, visto que na última década surgiram novos bairros com esta tendência, como o bairro Villa Branca, considerado atualmente o de classe média da cidade.

O bairro Jardim Pereira do Amparo localiza-se próximo às principais vias do comércio local, com destaque para a rua Dr. Lucio Malta, onde se concentram as principais lojas, escritórios e outros estabelecimentos. Os bancos, as instituições públicas, secretarias e fundações de cultura também circundam esta região que tem fluxo intenso de pessoas. Nas proximidades, localizam-se também o Arquivo Público Municipal e o Museu de Antropologia, duas importantes instituições de informação e memória da cidade. A cidade possui um polo industrial onde concentram-se as principais fábricas de bebidas, montadoras de automóveis, produtos químicos e celulose da região do Vale do Paraíba.

Existem várias escolas públicas e privadas no entorno da biblioteca, de diversos segmentos, desde creches, escolas de ensino fundamental e médio, cursos profissionalizantes e algumas faculdades públicas e privadas, como as Faculdades de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC.

Na Avenida Nove de Julho, notou-se intenso fluxo de jovens, alunos das escolas localizadas nas proximidades da biblioteca. Das observações da comunidade, destacam-se as incursões feitas à Escola Agrícola de Jacareí (ETEC Cônego José Bento), uma das mais antigas e representativas escolas públicas da cidade, localizada a poucos metros da BMMS.

Durante as visitas, o observador foi recebido pela diretora da Escola Agrícola. A observação do ambiente da ETEC possibilitou a constatação de uma instituição de ensino voltado para a educação no campo, com boas instalações, salas de aulas e laboratórios de práticas, hortas, galpões, incluindo um amplo refeitório e vestiários, tudo isso localizado em prédio antigo e em amplo terreno agrícola, com animais de fazenda. Nas amplas salas de aula foi possível verificar alunos interagindo entre si e com professores, interação esta que se mostrou descontraída, sugerindo um ambiente de ensino agradável.

A escola possui uma biblioteca localizada próximo ao prédio principal da escola, onde fica a diretoria, com espaço amplo, computadores e acesso à internet. O acervo é composto em sua maioria por livros didáticos (Português, Matemática, História...), livros técnicos das áreas dos cursos técnicos da escola (Logística, Agrimensura, Técnico em administração...), revistas e alguns trabalhos de conclusão de curso. Como efeito positivo imediato da visita, o pesquisador-bibliotecário foi convidado a dar suporte técnico, como voluntário em algumas atividades de leitura com os alunos-usuários da biblioteca da ETEC, alguns destes também usuários dos serviços da BMMS.

Concomitantemente às visitas institucionais, o pesquisador-bibliotecário também realizou incursões para o estudo da comunidade em espaços abertos localizados no entorno da biblioteca e de grande concentração de público, principalmente de jovens, tais como: ruas, praças, parques e o pátio dos trilhos, todos localizados na região do centro da cidade, próximos à biblioteca municipal.

Destas incursões, foram realizadas observações durante eventos culturais mensais e noturnos realizados no Pátio dos Trilhos, um importante ponto turístico e histórico da cidade, caracterizado por ser uma antiga estação ferroviária desativada, onde hoje abriga a Fundação Municipal de Cultura da cidade e serve de espaço para reuniões, circulação e convivência para pessoas de todas as faixas etárias da cidade, particularmente os jovens, artistas locais, vendedores ambulantes, artesãos, feirantes, sendo constantemente utilizado para realização de feiras de artesanato e para a população de moradores em situação de rua.

Buscou-se, através das observações, uma compreensão das dinâmicas e interações sociais que se estabelecem nesse ponto da cidade, o conhecido Pátio dos Trilhos. As incursões levaram até esse local principalmente devido ao fluxo intenso de jovens que circulam na localidade. O interesse pelo estudo dessa parte da comunidade foi aguçado também porque uma parte das pessoas, principalmente os moradores mais antigos do bairro com quem se teve contato no início das incursões têm uma crítica negativa acerca dos eventos culturais e das pessoas que frequentam os eventos no Pátio dos Trilhos, dentre eles: o evento Batalha dos

Trilhos, organizado e desenvolvido pelo movimento cultural hip hop, composto pelos Coletivos sociais e grupos culturais Batalha nos Trilhos, Coletivo Nandi de Mulheres negras, Coletivo Palmares Resiste de juventude negra, indígena e periférica. Identificou-se que as personagens centrais de organização e mobilização dos jovens nesses eventos são as lideranças: Betinho Zulu e Dani Kriola. Verificou-se que o Betinho, assim como a Dani são militantes bastante atuantes e expressivos no contexto das redes dos movimentos de cultura, questões étnico-raciais, juventude e combate ao racismo da cidade.

O palco do evento Batalha dos Trilhos, onde ocorrem às disputas de rima entre os MCs²⁶, é um ambiente decorado com cartazes e faixas cujos conteúdos trazem algum tipo de reivindicação de direitos relacionados às questões raciais e/ou de gênero. Sobre o perfil dos participantes, observou-se que a população jovem negra (pretos e pardos, conforme descrição do IBGE) é predominante entre os frequentadores do evento Batalha dos Trilhos. Destaca-se uma expressiva presença de jovens mulheres negras, sendo algumas autodeclaradas também como LGBTQIA+.

Foi possível acompanhar a realização de algumas intervenções artístico-sociais desses grupos sociais e públicos, como a distribuição do material bibliográfico *fanzines*²⁷-confeccionado pelos próprios participantes - que tratam de temas diversos, tais temas como: questões de gênero, sexualidade, violência policial, racismos, LGBTfobia, discriminações raciais, entre outros assuntos. Verificou-se uma média de 200 pessoas participando em cada uma das três edições do evento Batalha dos Trilhos que compuseram as observações de campo. Em linhas gerais, nas incursões realizadas, foram observadas também as relações e interações entre os frequentadores do evento, destacando-se um clima de disputas característico das batalhas, com uma organização por subgrupos juvenis, que se associam quer seja por proximidade, devido à filiação a determinados movimentos, por relações de amizade, por estudarem na mesma escola e ou por morarem no mesmo bairro.

As disputas e discussões fazem parte do clima entre jovens de bairros rivais, e algumas vezes entre os jovens e os moradores em situação de rua que residem na localidade do Pátio dos Trilhos; entretanto, nada além de atritos leves, de modo geral, prevalecendo entre eles um clima de boa convivência e bastante festivo durante o evento cultural. O Betinho, principal liderança do movimento hip hop e do evento Batalha dos Trilhos tem um discurso

26 Forma abreviada para descrever Mestre de Cerimonias (MC) na cultura do rap e hip hop.

27 Publicação geralmente impressa produzida de forma independente por seguidores de um fenômeno cultural, integrantes de movimento social ou especialistas com objetivo de comunicar sobre um determinado assunto para o público. Popularizou-se entre os grupos culturais como meio de circulação de ideias e divulgação de informações de forma independente e contra- hegemônica.

potente e pacífico em relação a como devem ser as boas relações na realização dos eventos; acredita-se que seja até mesmo devido às avaliações negativas que a cidade tem dos eventos, e pelas constantes investidas da polícia militar contra os jovens que participam das batalhas. De modo geral, os frequentadores se misturam por entre os trilhos e dividem o espaço entre si, assim como com os moradores em situações de rua que também se abrigam por ali.

As incursões para observação levaram até à zona rural da cidade, uma área bem afastada do perímetro urbano e, por conseguinte, da BMMS; entretanto, a visita à comunidade rural do bairro Pedramar foi importante e satisfatória aos propósitos da pesquisa, pois foi possível observar um número razoável de jovens, especialmente mulheres jovens, algumas estudam no centro da cidade ou trabalham nas imediações da BMMS.

Assim, por intermédio destes jovens e de uma professora aposentada, visitou-se o bairro Pedramar na periferia da cidade, com vistas a conhecer as dinâmicas da localidade que também possui uma Biblioteca Comunitária Ler para Crescer com a qual a BMMS, da Secretaria Municipal de Educação, construiu relações de apoio e colaboração em algumas das suas ações em prol da leitura nesta comunidade.

Outra comunidade importante visitada na zona rural da cidade foi o assentamento Lagoa Azul localizado no distrito Meia Lua, uma região periférica, marcada pela violência e tráfico de drogas. O bairro surgiu por meio de ocupações protagonizadas pelo movimento dos Sem Terra e Sem Moradia, associados à pobreza e falta de oportunidades nas regiões centrais da cidade; os mesmos fundaram um assentamento em uma área inativa ambientalmente degradada, onde anteriormente desenvolviam-se atividades de extração de areia. Apenas algumas ruas possuem calçamento e energia elétrica, sendo característico do bairro um precário sistema de esgoto e saneamento básico. Até pouco tempo o bairro era considerado irregular pela prefeitura municipal. Há muitas casas de madeira, algumas poucas de alvenaria, não há escolas ou qualquer outro serviço de educação e saúde. As condições de segurança pública são precárias; parte do bairro não possui iluminação pública adequada, sendo a área do assentamento considerada uma área de risco e exclusão social. Algumas crianças desse assentamento acessam os serviços de extensão da BMMS; entretanto por falta de comprovantes de residência, elas não tinham acesso ao cadastro da biblioteca. Considerando essa situação, foram realizadas as visitas para observação da comunidade, com objetivo de adequar o atendimento da biblioteca municipal a realidade e necessidades comunitárias.

O acesso a BMMS é realizado principalmente pela Avenida Nove de Julho, por onde circulam ônibus para os bairros da cidade e para outras cidades próximas. O fluxo de veículos nas ruas do entorno desta biblioteca é bastante intenso, principalmente nos horários

do início da manhã, das 7:00 às 9:00 e no final da tarde, das 16:30 às 19:00. É comum ocorrerem alguns acidentes na frente da biblioteca; por esse motivo, com certa frequência, observou-se a presença dos agentes municipais de trânsito no trabalho de organização do tráfego. De diversos pontos de observação, é possível avistar uma grande placa, localizada no alto com a sinalização de que ali está a BMMS. Além disso, ao longo do caminho pela avenida existem placas sinalizando a direção da biblioteca municipal; entretanto, nas vias públicas próximas não existe piso tátil.

O *aspecto exterior do prédio*. Na parte exterior, rente ao muro da BMMS, observa-se uma grande quantidade de moradores em situação de rua, alguns deles fazendo uso de álcool. Por vezes chamam a atenção dos pedestres quando estes passam pela calçada, geralmente para pedir ajuda em dinheiro. A biblioteca possui grandes de ferro, um portão e uma guarida, além de um amplo jardim, com árvores frutíferas e eucaliptos. Os moradores em situação de rua abrigam-se debaixo da copa das árvores, pelo lado externo, rente o gradeado da BMMS. Abaixo, foto 5 mostra o prédio da BMMS que possui cores em tons branco, bege e vermelho, e um grande letreiro com o nome da biblioteca.

Foto 5 – Aspecto externo do prédio da BVL



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

8.2 Caracterização do ambiente interno das bibliotecas

O ambiente interno da BSP

A BSP possui uma área de aproximadamente 4.257 metros quadrados para atender aos diversos públicos que frequentam as atividades da biblioteca, tais como: crianças, jovens, adultos, idosos com e sem deficiência (BIBLIOTECA DE SÃO PAULO, 2019).

Sobre as características gerais. O ambiente interno está dividido em: piso térreo e piso superior, que por sua vez estão subdivididos em espaços diferenciados voltados para os diferentes públicos, incluindo pessoas com deficiência. Os espaços são totalmente climatizados, planejados para o aproveitamento da iluminação natural por meio das grandes janelas de vidro dispostas por toda a estrutura do prédio, mas também por iluminação artificial através de lâmpadas fluorescentes. A biblioteca está decorada com uma paleta de cores variadas, destacando-se vermelho, branco e cinza, bem como os materiais das estruturas cimentadas associadas ao vidro e à madeira. O mobiliário é confortável, colorido e acolhedor. A acessibilidade das pessoas com deficiência, com pouca mobilidade pode ser feito por meio de rampas de acesso e elevadores. A seguir, descrevem-se os ambientes internos da biblioteca de acordo com sua localização em cada um dos pisos, com foco nas mediações, seus respectivos usos e usuários identificados no momento das observações.

a) Piso térreo: piso dedicado ao público infanto-juvenil

– *Hall de entrada e recepção:* este primeiro ambiente da biblioteca pode ser acessado por todos os públicos e comumente é utilizado como espaço de acolhimento durante os eventos que são realizados na BSP. O ambiente possui uma significativa circulação de pessoas, incluindo funcionários da instituição, dentre estes a equipe responsável pela segurança.

– *Auditório com capacidade para 89 pessoas.* Trata-se do espaço utilizado para eventos culturais, capacitações, cursos, reuniões mais amplas, especialmente envolvendo as demais profissionais das bibliotecas públicas municipais integrantes do SISEB. O ambiente é confortável e bem equipado. O acesso ao público ocorre mediante a realização das atividades dos programas. É possível alugar o espaço para realização de eventos privados, desde que combinados e alinhados com a linha de atuação e gestão da BSP.

– *Balcão de atendimento ao público:* Está localizado à direita do hall de entrada da biblioteca. Trata-se de um amplo balcão de madeira, em formato retangular, com vista de 360°, seis postos de trabalho ocupados pela equipe do atendimento ao público. O balcão é amplo e está ladeado pelas antenas que servem para controle de acesso e também como sensores antifurto. Observou-se que o balcão de atendimento serve como uma divisória entre o hall de entrada e as demais dependências da BVL, sendo necessário que o usuário passe por ele para acessar as demais dependências, assim como para obtenção de atendimento e orientações.

Existe uma placa de vidro fixada no teto em cima do balcão de atendimento com orientações e sinalizações ao público, tais como: entrada e saída da biblioteca, sanitários,

tenda de eventos, áreas de leituras segundo o perfil dos diversos públicos (infantil, infanto-juvenil e adulto), terraços, elevadores, e-mail e site para contato e fale conosco da biblioteca, contato da ouvidoria da BSP, entre outros.

Logo após o balcão, já se percebe um ambiente totalmente voltado para o público infantil, cuja decoração destaca-se por mobiliário acessível e convidativo às crianças, com mesas e cadeiras, pufes em formato de pera e quadrados, sofás, poltronas, com destaque para os grandes mobiles em formato de aviõezinhos de papel que estão fixados no teto; uma observação importante sobre o espaço interno da BSP é entender que o ambiente está distribuído em áreas delimitadas por cores, que por sua vez correspondem aos materiais, equipamentos e serviços voltados para faixas etárias específicas, a saber: cor laranja - faixa etária 0 a 3 e 4 a 6 anos. Cor lilás - a faixa etária de 7 a 11 anos, e a verde para o público de 12 a 17 anos.

– *Setor de música*: no ambiente estão disponíveis mídias (CDs e DVDs) para uso da comunidade durante sua permanência no espaço que possui mobiliário confortável; além disso, o ambiente localiza-se próximo ao espaço multimídia, com acesso aberto aos usuários cadastrados na biblioteca. Sobre as mesas existem instruções sobre o uso dos espaços, tais como: finalidade do ambiente, manejo das mídias (CDs e DVDs). Chamou a atenção que as instruções de uso da biblioteca evitam o uso da palavra **não** ou de expressões proibitivas nas instruções de uso e recomendações aos usuários. Essa característica aparece nas instruções e orientações de uso em todos os demais ambientes da biblioteca.

– *Estação Multimídia*: ambiente com a finalidade de acesso e uso aos recursos tecnológicos disponíveis, tais como: computadores com o acesso à internet, com vistas a garantir o acesso ao mundo e à inclusão digital associado à leitura literária como possibilidade de inclusão social no âmbito da biblioteca. Observou-se que o espaço multimídia se estende por toda a biblioteca, especialmente nas áreas laterais do prédio. No térreo, o espaço multimídia é destinado ao público infantil; os ambientes são compostos por mobiliários de mesas e cadeiras coloridas, com aspectos conservados e confortáveis; nas mesas e ao lado dos computadores existem placas de acrílico com instruções e regras para uso dos computadores. Identificou-se a presença de mais de 90 computadores, sendo que alguns deles estavam com aviso de manutenção.

Cada usuário, mediante cadastro na biblioteca, pode utilizar o computador por até duas horas. Os usos observados foram os mais variados, sendo estes desde assistir filmes, ouvir música, vídeos no YouTube, consultar e-mail, estudos, consulta a redes sociais, jogos eletrônicos, entre outros. Quanto ao público infantil presente no local, majoritariamente

masculino, foi observado que estes estavam interessados no uso do computador para jogos eletrônicos, enquanto, o uso do computador pelo público infantil feminino, estava mais relacionado a assistir filmes, series e vídeos variados no *YouTube*, especialmente de jovens *youtubers* conhecidos nesta rede social. Já entre os adolescentes até dezesseis anos de idade, acompanhados ou não de seus responsáveis, o uso dos computadores e da internet foram para jogos eletrônicos, individualmente ou em grupo.

Algumas das cenas presenciadas seguidas vezes neste ambiente multimídia – sem dúvida um dos mais movimentados no piso infantil – foram à observância das regras de uso: quando se está em grupo e não se tem computadores disponíveis para todos, apenas um usuário senta-se na cadeira e os/as demais ficam no seu entorno; realizam-se interações e o grupo se organiza de maneira a decidir o que vai ser consumido na internet. Outra cena comum também são as crianças menores correndo por entre as mesas dos computadores e, por entre os demais móveis, algumas vezes até mesmo descalças.

– *Tendas temáticas*: são estruturas de alumínio e tecido, coloridas e móveis, dispostas ao longo de todo o ambiente do acervo de literatura infantil; dentro das tendas são colocados pufes, jogos, fontes de energia elétrica para carregamento de celulares e notebooks, brinquedos e expositores com livros do acervo principal, organizados conforme temática e faixa etária. Em algumas situações, observou-se que as tendas temáticas foram decoradas conforme o tema trabalhado no mês durante as programações da BSP, por exemplo, no mês de novembro, uma das tendas temáticas foi em comemoração ao mês da consciência racial comemorado dia 20 do referido mês, em referência à morte do líder Zumbi dos Palmares. As atividades também tiveram o sentido de fortalecer a identidade racial e de pertencimento à comunidade local, conforme se evidenciou. O resultado desse trabalho ficou em exposição na tenda por um bom período. Foram observados também que os materiais bibliográficos em exposição tratavam sobre a temática das questões étnico-raciais. As tendas são de acesso livre ao público de usuários da biblioteca e, embora sejam pensadas para público infantil, notou-se a presença de pessoas de todas as idades utilizando o espaço.

– *Área de literatura infantil*: compreende basicamente toda a área do piso térreo da biblioteca, composto por estantes de baixa altura que facilitam o acesso aos materiais bibliográficos, autonomia na escolha do livro e da leitura por parte dos pequenos leitores e demais usuários com deficiência ou mobilidade reduzida, cadeiras e mesas coloridas, pufes, poltronas, carrinhos para devolução dos livros e expositores para as novas aquisições e demais materiais que a biblioteca deseja promover. Observou-se que todo o ambiente possui a característica de divisão por cores e faixa etária, com destaque para a parte dos fundos que foi

preparada para atendimento dos bebês, nas atividades do programa Lê no ninho, sendo o espaço convidativo para atividades de mediação de leitura com bebês e seus cuidadores, com mobiliário adequado para essa faixa etária; possui também um pequeno palco de madeira e cerca de cinquenta pufes quadrados e coloridos utilizados nas atividades do programa de leitura da biblioteca, tais como: hora do conto, dramatizações envolvendo contações de história que priorizam contos da literatura brasileira e estrangeira existentes no acervo da BSP.

– *Brinquedoteca*: ambiente aos fundos do piso térreo, próximo ao palco das atividades de contação de história. Composto por uma coleção de brinquedos, jogos e filmes educativos infantis, para público de zero a seis anos de idade, dispostos em estantes de madeira de maneira a facilitar de maneira autônoma o acesso e uso pelo público infantil dos materiais disponíveis no espaço. Os jogos e brinquedos estimulam o desenvolvimento e as habilidades do público infantil, coordenação motora, memória e criatividade. A seleção dos materiais *_constantemente atualizados_* é realizada pela equipe da BSP. É possível observar muitos pais e responsáveis no ambiente interagindo com as crianças.

– *Ambiente para jogos*: localizado na lateral direita de quem entra pelo balcão de atendimento da BSP, ambiente composto por seis mesas redondas pequenas e poltronas na cor marrom, comumente utilizado para as oficinas e prática de jogos de tabuleiro, como xadrez. Alguns grupos de usuários também utilizam o espaço para estudar em dupla, ou apenas ler o jornal; o ambiente tem visão para o terraço da biblioteca.

– *Terraços*: ambiente com vista para o parque, localiza-se tanto no piso térreo quanto no piso superior da biblioteca. Em ambos os casos, o ambiente tem como finalidade ser um espaço de lazer, encontros de amigos, diálogos e convivência, em que os frequentadores aproveitam o espaço, que possui uma visão privilegiada da natureza do parque para a leitura (deleite), estudos, reuniões de trabalho ou apenas se sentar, relaxar e dormir, como se observou em algumas situações, especialmente em dia ensolarados, de calor intenso. No ambiente térreo, além das mesas e cadeiras, possui também mesa de *ping pong* e tomadas para carregamento do celular e notebooks, entre outros.

– *Escadas e elevadores*: destacando-se a escada principal em vidro, dando uma visão sofisticada ao ambiente; posicionada frente ao balcão principal deixa o ambiente com aspecto moderno e *clean*; a biblioteca possui outras escadas nas extremidades. Os elevadores auxiliam pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida na locomoção até os pisos superiores.

– *Banheiros acessíveis e bebedouros*, instalados em toda a biblioteca, com piso nivelado antiderrapante e espaçamento projetado para autonomia das pessoas PcD.

Foto 6 – Visão panorâmica dos ambientes da BSP



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

b) Piso superior: piso dedicado ao público adulto

– *Setor de revistas*: ambiente sugere uma preocupação com a inclusão, abriga a coleção corrente de revistas e jornais da biblioteca, com acesso livre aos usuários da biblioteca; próximo às estantes de revistas encontram-se mesas, cadeiras e poltronas onde o leitor pode acomodar-se para ler. O acesso ao setor de revistas é livre ao público adulto da biblioteca.

– *Setor de acessibilidade (Braille)*: ambiente convidativo e inclusivo destinado ao uso exclusivo das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, particularmente pessoas com deficiência visual; o ambiente possui mobiliário adaptado às necessidades do seu público-alvo. O mobiliário é composto por estantes onde são acomodados os materiais em Braille, mesas ergonômicas, com espaço para cadeira de rodas, entre outros.

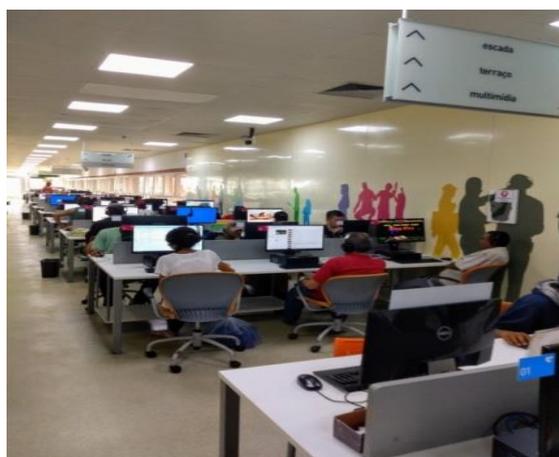
– *Estação multimídia (computadores)*: ambiente com a finalidade de acesso e uso aos recursos tecnológicos disponíveis, tais como: computadores com acesso à internet para o público adulto da biblioteca. A estação multimídia tem por objetivo ser um espaço para garantia do acesso ao mundo e à inclusão digital associado à leitura literária como iniciativa de inclusão social na BSP. Conforme mencionado anteriormente, o espaço multimídia se estende por toda a biblioteca, posicionado nas laterais internas do prédio. O mobiliário, com mesas e cadeiras coloridas, com bom estado de conservação e confortáveis; nas mesas e ao lado dos computadores existem placas de acrílico com instruções e regras para uso dos computadores. Identificaram-se mais de 90 computadores. O tempo limite é de até duas horas

para cada usuário, sendo acesso livre e gratuito mediante o cadastro na biblioteca; uma equipe de atendimento fica responsável por organizar o uso desse espaço junto aos frequentadores.

O fluxo na estação multimídia para adultos é superior ao fluxo no piso térreo, assim como notado também em outros ambientes. O perfil dos usuários sugere predominância de homens jovens, sendo os usos dos computadores os mais variados: desde jogos eletrônicos, assistir filmes e vídeos, elaboração de currículo, trabalhos e pesquisas acadêmicas, acesso às redes sociais mais conhecidas. Identificou-se a presença de pessoas em situação de rua, estrangeiros, vindos de países, notadamente da América Latina, como Venezuela, Bolívia, Peru, Haiti, e do continente africano, como Angola e Moçambique. As análises das observações, nesse ponto da pesquisa, sugeririam o uso do espaço para inclusão de grupos socialmente marginalizados e ou minorias étnicas, com destaque racial que se caracteriza pela presença de homens negros jovens e adultos.

Através de conversas informais com algumas dessas pessoas, identificou-se que moram nas imediações da biblioteca e utilizam o espaço multimídia como possibilidade de contato com seus familiares e amigos nos seus países de origem, assim como estratégia de busca de oportunidade de trabalho e qualificação profissional. Alguns não dominam ainda a língua portuguesa com fluência.

Foto 7 – Estação multimídia da BSP



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

– *Setor de DVDs*: trata-se de uma área da biblioteca localizada próximo ao ambiente multimídia. Suas estantes, onde os materiais ficam acondicionados, são de acesso livre ao público. Observou-se que a disposição dos materiais privilegia sua identificação visual e, sempre que possível, quando o material audiovisual é derivado de uma obra literária

ambos são disponibilizados juntos, DVD e livro de literatura, como atividade de incentivo à leitura e divulgação das obras do acervo, sugerindo atenção com a inclusão social por meio do estímulo do hábito de leitura.

– *Setor de obras de referência, leitura e literatura brasileira e estrangeira.* O ambiente possui estantes baixas com até três prateleiras, mesas e nichos de leitura, com cadeiras, poltronas e sofás para maior conforto da leitura dos usuários. As poltronas favorecem ainda que os usuários possam descansar e até dormir um pouco, se for o caso. Nesse ponto da observação destaca-se o acolhimento indiscriminado, com o cuidado e atenção no sentido de admitir o descanso dos seus usuários. O espaço tem computadores para acesso ao catálogo online da biblioteca, pufes e carrinhos para devolução dos livros, expositores com a divulgação das novas aquisições e demais materiais que a biblioteca deseja promover, como, por exemplo, os livros finalistas dos prêmios de literatura do Estado de São Paulo. Possui boa iluminação natural e artificial e, próximo às mesas de leitura, existem as fontes de energia elétrica para conforto dos usuários.

– *Espaço de leitura + 18 e leitura +60.* São ambientes localizados próximo ao terraço e têm por finalidade ser um espaço de leitura, acervos e acolhimento dedicado especificamente aos interesses dos públicos de faixas etárias específicas - de jovens e do público de idosos frequentadores. Nesses ambientes também ocorrem pequenas reuniões de leitura promovidas por iniciativa dos próprios usuários, sugerindo que o espaço é convidativo e inclusivo dos usuários na definição das atividades. Os ambientes possuem poltronas e mesas de centro, dispostas como se fosse uma grande sala de estar; as estantes com livros selecionados do acervo compõem um ambiente convidativo à leitura com vista para os jardins e para o parque. O ambiente +18 possui ainda coleção de gibis e outros materiais voltados aos interesses dessa faixa de público. O acesso a esses espaços é livre a todos os públicos da biblioteca.

O ambiente interno da BVL:

A BVL possui uma área de aproximadamente 4.000 metros quadrados, sendo o prédio de concreto, aço e vidro, localiza-se dentre do parque com a finalidade de atender aos diversos públicos frequentadores, com referência específica aos seguintes segmentos: crianças, jovens, adultos, idosos com e sem deficiência (BIBLIOTECA PARQUE VILLAGOBOS, 2019).

Sobre as características gerais. O ambiente interno da biblioteca está dividido em: piso térreo e mais dois pavimentos que, por sua vez, também estão subdivididos em

espaços diferenciados voltados para os seus diferentes públicos. A biblioteca possui ambientes climatizados, planejados para o aproveitamento da iluminação natural, o que ocorre por meio das grades janelas de vidro que estão dispostas por todo o prédio, mas também por iluminação artificial através de lâmpadas fluorescentes.

A biblioteca possui uma decoração colorida, que se harmoniza com os materiais das estruturas cimentadas em que predominam o vidro e a madeira. Chama atenção como ambiente limpo, com móveis bem conservados, confortáveis sugerindo uma preocupação com o acolhimento. A acessibilidade das pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida, aos pisos superiores pode ser feito por meio de rampas de acesso e elevadores.

A seguir, descrevem-se os ambientes internos da BVL conforme sua localização em cada um dos pisos do prédio, com foco nas atividades de mediação inclusiva, e nos usuários identificados nos ambientes no momento das observações.

a) Piso térreo: dedicado ao público infantil e juvenil.

– *Hall de entrada e recepção*: ambiente da entrada e recepção é acolhedor, sugerindo ao observador uma significativa circulação de pessoas, incluindo funcionários da instituição, dentre estes a equipe de atendimento e de segurança da biblioteca. A recepção possui umas divisórias de vidro que separam as entradas e saídas da biblioteca, além de telões que servem para divulgação das atividades dos programas e serviço da biblioteca, entre outras informações de interesse da comunidade e da instituição. A disposição do balcão revela uma preocupação em posicionar a recepção com vistas ao acolhimento dos leitores e frequentadores da biblioteca, cujo fluxo de visitação é intenso, conforme se observou durante as visitas de observação.

– *Balcão de atendimento ao público* desta biblioteca está localizado à esquerda do hall de entrada da biblioteca. A disposição do balcão de madeira no ambiente parece favorecer a interação e o contato acolhedor entre os funcionários do atendimento e a comunidade de usuários.

– *Oca*: estrutura de madeira que lembra a típica habitação indígena brasileira. O piso é de cerâmica, assim como demais ambientes da biblioteca; o teto da oca tem formato de pétala de flores, com material semitransparente, uma espécie de tecido branco que ajuda a filtrar a luz solar; nas laterais internas existem almofadas, pufes redondos e coloridos e uma estrutura de assentos, uma espécie de tatame acolchoado e um acabamento de material que lembra o sisal. Essas opções de decoração criam um ambiente com elementos de uma oca indígena, permitindo-se aos frequentadores sentarem-se descalços, brincar com as crianças, ler um livro, relaxar e até mesmo tirar um cochilo, sendo um local de encontro para os amigos

e casais, favorecendo rodas de bate-papo. As atividades ali desenvolvidas parecem visar à promoção das relações comunitárias.

O ambiente tem múltiplas funções, sendo utilizado para realização das atividades dos programas de leitura, como a hora do conto, até mesmo como ponto turístico, visto que muitos frequentadores, moradores ou não de São Paulo, quando passam pelo parque e visitam a biblioteca se encantam e tiram fotos dessa estrutura, conforme relatos de pessoas da equipe de funcionários da biblioteca. Alguns frequentadores vêm à biblioteca para conhecer a oca e, por conseguinte, acabam conhecendo também outros espaços da BVL. O ambiente tem acesso livre, sendo totalmente aberto e gratuito ao público de todas as idades; possui ainda um grande painel denominado de painel da vida.

– *Auditório*: ambiente com capacidade para aproximadamente 216 pessoas. Esse espaço é utilizado para realização dos eventos culturais, capacitações, cursos, reuniões. Trata-se de um ambiente confortável, bem iluminado, limpo e bem equipado, com uma estrutura semelhante a um teatro. O acesso ao público ocorre mediante a realização da agenda da programação. É possível alugar o espaço para realização de eventos privados, desde que combinados e alinhados com a linha de atuação e gestão da BSP. As atividades do programa Sarau da biblioteca são frequentemente realizadas no auditório.

– *Cafeteria*: inaugurada em 2017, a cafeteria da BVL é mais um ambiente criado com a finalidade de garantir um ambiente atraente ao público. Possui uma pintura executada por uma artista plástica conjuntamente com público infantil da BVL. A cafeteria possui um ambiente acolhedor aos usuários e visitantes que frequentam a biblioteca. O cardápio da cafeteria possui uma proposta conceitual de alimentação saudável, oferecendo além do café, outras comidas e bebidas saudáveis. Os produtos possuem um valor acessível se comparado aos preços praticados em outros estabelecimentos da cidade de São Paulo, de modo geral e na região Alto de Pinheiros, em particular. Observou-se que a cafeteria serve também como um espaço de trabalho, visto que muitos usuários acomodam-se em uma das seis mesas redondas com seus notebooks, sendo que alguns grupos até realizam reuniões. O ambiente também oferece acesso ao *deck* da biblioteca e tem *Wi-Fi* liberado.

– *Deck Café Parque Villa-Lobos, com extensão para o deck das crianças*. O *deck* possui uma área coberta, com piso de madeira e aproximadamente vinte mesas, cada uma com quatro cadeiras coloridas; o ambiente tem vista para o parque e para o interior da BVL. Uma cerca viva separa o *deck* do café da área reservada para as crianças. Os acessos são livres e abertos a todos os públicos da biblioteca.

– *Setor de jornais e revistas*: ambiente com uma grande estante expositora para jornais e revistas, disponível para os usuários da biblioteca e estrategicamente posicionada próximo das entradas e da cafeteria, servindo também como divisória entre os ambientes do café e do setor infantil. O acesso aos jornais e revistas é livre e aberto a todos os públicos da BVL. As estantes são novas, bem cuidadas e estão sinalizadas sendo possível a identificação dos tipos de materiais, tais como jornais e revistas, assim como também a variedade dos títulos desses materiais, que vão desde revistas de turismo, gastronomia, atualidades, cultura, política, história, filosofia, entre outros assuntos de interesse do público.

– *Setor infantil*. Ambiente amplo, localizado na lateral esquerda do prédio da BVL. Possui um mobiliário planejado para o público infantil da biblioteca, incluindo pufes, mesas baixas para as crianças pequenas, assim como mesas para as maiores, com cadeiras proporcionais, coloridas. Têm estantes no ambiente, sendo duas delas em formato de curva; nelas ficam acomodados os materiais bibliográficos, brinquedos e jogos; possui também estantes retas e expositores de livros com nichos que vão quase até ao nível do piso da biblioteca; as estantes são mais baixas, na altura das crianças menores, favorecendo com que o público infantil alcance os materiais com autonomia conforme a sua escolha. No ambiente também está localizada a brinquedoteca, além de duas mesas compridas com doze computadores disponíveis para o público juvenil. Uma saída lateral dá acesso ao *deck* das crianças, onde ocorrem atividades dos programas de leituras voltados para esse público e seus cuidadores.

– *Estação multimídia*. Localiza-se no lado direito da biblioteca. O ambiente possui vinte computadores com acesso à internet destinada ao público juvenil e dispostos em amplas mesas com cadeiras coloridas, próximas às janelas de vidro com vista para o parque. A observação evidenciou elementos no ambiente pensado de modo a facilitar o acesso e o uso dos recursos tecnológicos disponíveis, com uma proposta de promover a inclusão digital associada à leitura literária, sem afastar o leitor do mundo exterior – é o que aponta a visão privilegiada do parque especificamente nesta seção especialmente acolhedora.

Na BVL também se observou que o espaço destinado ao uso dos computadores e do acesso à internet se estende por todos os três pisos da biblioteca. As mesas e bancadas utilizadas para apoio das máquinas também é possível notar algumas placas de acrílico com sinalizações, instruções e regras para uso dos computadores.

Os usos dos computadores observados foram muito semelhantes, sendo desde assistir filmes, ouvir música, vídeos no *YouTube*, consultar e-mail, estudos, consulta a redes sociais, jogos eletrônicos. Sobre o perfil do público juvenil observado, este foi mais

equilibrado em relação a BSP, predominando a presença dos rapazes; entretanto, com número maior de meninas e adolescentes. Os interesses observados foram parecidos com os usuários na BSP: interesse dos meninos e rapazes por jogos eletrônicos, enquanto as meninas e moças por vídeos, filmes e series no *YouTube*.

–*Setor de leitura e literatura juvenil: configura-se como o espaço localizado à esquerda do piso térreo da BVL.* Pode ser descrito como um espaço de leitura e de acomodação do acervo de literatura juvenil. Possui estantes de baixa altura que facilitam o acesso aos materiais bibliográficos, cadeiras e mesas coloridas que estão dispostas entre as estantes, assim como pufes redondos e poltronas; possui carrinhos para devolução dos livros e expositores para as novas aquisições e demais materiais. Observou-se que todo o ambiente possui boa iluminação natural e artificial, as estantes com fácil acesso aos usuários, principalmente aos jovens que se constituem o público-alvo desse espaço. Os usos observados estão relacionados às atividades de estudo, pesquisa e leitura deleite. Os jovens servem-se do material desejado, sentam-se em uma das poltronas para leitura ou ainda acomodam-se nas mesas com seus computadores e/ou celulares para realização de suas atividades. O ambiente possui bastante movimentação e sofre interferência sonora dos setores próximos, dentre eles o setor de jogos (Ludoteca).

–*Setores de jogos (ludoteca) e Gibiteca.* Configuram-se como dois ambientes que dividem o mesmo espaço na biblioteca. Possui oito mesas, cada uma com duas cadeiras e pufes. Duas fileiras de estantes que demarcam o ambiente e, ao mesmo tempo, servem como forma de separação da Ludoteca dos demais ambientes, como o setor do acervo literário juvenil. Uma das estantes, branca, possui nichos e armários onde estão acomodadas as coleções de jogos. São jogos de todos os tipos e o acesso ocorre por auxílio de um dos atendentes da BSP que confere e empresta o jogo escolhido ao usuário, podendo ser utilizadas as mesas do setor ou das demais dependências próximas. Por sua vez, a coleção de histórias em quadros da gibiteca, possui acesso livre, em que o usuário realiza de forma autônoma a pesquisa e localização do material desejado e utilizá-lo. Ambos os setores ficam bastante movimentados, principalmente durante os finais de semanas, feriados e períodos das férias escolares. No ambiente de jogos são desenvolvidas as atividades do programa de jogos sensoriais, *workshops* e campeonatos de xadrez.

–*Escadas.* As escadas estão posicionadas próximas ao balcão de atendimento e nos fundos da biblioteca; são quatro escadas, cada uma delas conduzindo aos pisos superiores; – *Elevadores.* Os elevadores da BVL têm por finalidade auxiliarem na locomoção das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

– *Banheiros acessíveis*. Os banheiros estão instalados em todos os pisos, com piso nivelado, sinalização tátil e espaçamento projetado para autonomia no uso por parte das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; possuem barras de apoio e pisos antiderrapantes. Apesar do grande fluxo de usuários, os banheiros são mantidos limpos, bem iluminados, com funcionários que zelam por sua manutenção constantemente. Próximos aos banheiros estão instalados os – *bebedouros* da biblioteca. Abaixo, a foto mostra uma visão do espaço principal da BVL, destacando-se a oca e o balcão de atendimento ao público, dois ambientes que se destacam dentro do espaço da BVL como elementos que evidenciam aspectos da inclusão social por meio do acolhimento e das relações comunitárias.

Foto 8 – Vista panorâmica do piso térreo da BVL com a OCA em destaque



Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

b) 1º Piso – dedicado aos ambientes voltados para público adulto.

Existem mesas e cadeiras, poltronas e pufes coloridos dispostos por todo o ambiente, o que favorece ao usuário servir-se do material desejado e sentar-se onde julgar mais cômodo e confortável nos múltiplos ambientes, a saber:

– *Setor do acervo adulto*. Ao sair das escadas de acesso se observa as poltronas coloridas dispostas de maneira desalinhadas rentes às grandes janelas de vidro, sendo possível sentar-se e apreciar a paisagem do parque e até mesmo tomar um banho de sol, lendo um livro ou qualquer outro material. Próximo às cadeiras está o ambiente do acervo adulto, onde se concentram os títulos e exemplares de literatura brasileira e estrangeira colecionados para este público específico de frequentadores da biblioteca.

Trata-se de uma sala ampla, localizada na lateral direita de quem acessa o piso. Porta de vidro do acesso à área do acervo. A sala possui estantes baixas e sinalização dos

tipos e temas de obras disponíveis em cada uma delas. As paredes da sala são na cor lilás, com boa iluminação. Possui mesas, cadeiras e poltronas confortáveis que possibilitam alguns minutos de descanso e até mesmo um rápido cochilo. Cabe mencionar que não foi notada nenhuma situação em que os usuários que estavam tirando um cochilo fossem acordados pelos funcionários ou seguranças da biblioteca. O cochilo é uma cena comum no ambiente tanto da BSP como da BVL, em qualquer um dos espaços destas bibliotecas públicas.

Ainda, no fundo da sala, estão localizadas estantes com obras de referência (dicionários, enciclopédias, mapas e demais materiais iconográficos). Em uma mesa em destaque localiza-se o atendente responsável pelo acompanhamento e apoio ao usuário neste espaço. Além da disponibilidade de auxílio, o ambiente possui instruções de uso e localização dos materiais, além do terminal de consulta ao acervo.

– *Sala de estudos*. Ambiente associado ao acervo adulto. Há um espaço compartilhado de leitura que permite ao usuário escolher com autonomia o material desejado no acervo e realizar suas leituras nas mesas de estudo, ou utilizar seu próprio material; o mobiliário da sala de estudos favorece atividades de estudo mais individuais ou em pequenos grupos para reuniões de diversos tipos, respeitando-se o tom moderado das falas no ambiente, conforme se observou através da interação dos usuários no local. Ainda assim, caso algum dos usuários se sinta desconfortável, podem solicitar protetores de ouvido aos atendentes para uma melhor experiência no ambiente, conferindo que essa informação está disponível nas placas de sinalização sobre as mesas de estudo.

– *Espaço multimídia (computadores) adulto*. O ambiente tem por finalidade ser um espaço de acesso e uso das tecnologias de informação e comunicação, particularmente computador e internet. Estes recursos tecnológicos estão disponíveis para o público adulto. A estação multimídia realiza atividades que promovem a aquisição de habilidades práticas no uso do computador e da internet, estimula a confiança e experiência no acesso às tecnologias e à inclusão digital associado à leitura literária como possibilidade de inclusão informacional e social. Contou-se mais de cinquenta computadores com acesso à internet nesse espaço. Assim como na BSP, o tempo limite é de até duas horas para cada adulto usuário, sendo o acesso livre e gratuito mediante o cadastro na BVL.

O perfil dos usuários concentra-se em homens jovens, negros, moradores do entorno, especialmente das comunidades Vila Nova Jaguaré e bairro Boçava. Evidentemente as mulheres também estão presentes nesse ambiente, entretanto, observou-se menos a presença feminina no uso dos computadores do espaço multimídia durante as incursões. O uso dos computadores e da internet ocorre principalmente para acesso ao e-mail, redes sociais e

realização de estudos através de vídeo- aulas. Observou-se baixo uso efetivo dos computadores em jogos eletrônicos, talvez pelo fato de que na biblioteca tenha um ambiente específico para os jogos virtuais, espaço esse bastante movimentado pelo público adolescente e jovem. Abaixo, foto 9 tem-se uma visão do espaço multimídia sendo utilizado por usuários em atividades diversas.

Foto 9 – Estação multimídia da BVL



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

– *Setor dos Jogos interativos.* Observaram-se diversas atividades envolvendo jogos sendo mediadas por instrutores e funcionários da BVL nesse ambiente, principalmente aos finais de semana e feriados, em que se pode perceber que o setor busca promover o desenvolvimento de aspectos da competência em informação, incluindo o gosto pela leitura e uso das tecnologias a partir dos jogos eletrônicos, como ferramentas que auxiliam na aprendizagem informacional e leitora. No local também fica um auxiliar para organização do fluxo e atendimento ao público.

– *Sala Estúdio Imagem e Som.* Nota-se que esta sala oferece atividades que buscam promover o estímulo ao pensamento criativo, desenvolvimento de novas ideias e cultura da cocriação, com foco nas habilidades cognitivas e no pensamento cultural de todos os públicos da BVL. Essa afirmativa baseou-se na observação e conversas informais realizadas com funcionários da biblioteca no momento das observações. Tais atividades observadas foram as oficinas *maker* para o aprendizados sobre circuitos elétricos, criação de luminárias, lógica de programação, entre outros, cuja finalidade consiste em aproximar os usuários da cultura *maker*, oferecendo acesso a recursos tecnológicos, orientação para a confecção de produtos e peças de fácil fabricação, estimulando entre os participantes o

espírito da criação coletiva, da participação, da autonomia e da colaboração. O acesso é livre mediante a programação das oficinas e atividades do programa da biblioteca no espaço.

c) 2º Piso – dedicado aos ambientes de uso coletivo e setores administrativos.

– Espaço *coworking* da BVL.

Está localizado no lado direito do segundo piso da biblioteca. Esse espaço público de *coworking* foi desenvolvido em parceria com o ACESSA Campus Cultura, projeto de extensão e inclusão digital do ACESSA São Paulo com a BVL; trata-se de uma sala de trabalho compartilhada, destinada a microempreendedores individuais (MEI), micro e pequenas empresas, negócios locais, empreendimentos culturais, desenvolvedores de projetos sociais. Essa informação também está disponível através de placas de sinalização que informam aos demais usuários da biblioteca os objetivos e projetos acolhidos no espaço *coworking*.

O ambiente tem capacidade para até vinte pessoas, semelhante a um ambiente de escritório. Os utilizadores, ou residentes do espaço, foram selecionados por meio de edital. O perfil dos projetos selecionados para o *coworking* da BVL abrange os seguintes temas: cultura e inclusão digital, edição de conteúdo, empreendedorismo social e meio ambiente.

Conforme informação disponível nas paredes de vidro da sala, o espaço abriga ou já abrigou os seguintes projetos: Projeto Guia Fora da Casinha - trata-se de um guia de cultura e lazer dedicado à divulgação de experiências e atividades culturais na cidade de São Paulo, tendo como foco a democratização do acesso à vida cultural e ao livre, lazer, especialmente para o público infantil e seus responsáveis; Projeto Rabisco Produções Artísticas – uma produtora de vídeos de diversos gêneros, tais como: educacionais, artísticos, publicitários documentários, animações e institucionais; Projeto Rizoma Memória Cultural – compreende uma microempresa de organização de arquivos documentais, mas também atuam no desenvolvimento e na consultoria de projetos de preservação da memória e da documentação de pessoas físicas e jurídicas, marcas, entre outros, principalmente na área da cultura; Projeto Circuitarias – a iniciativa atua na melhoria das relações interpessoais e no desenvolvimento de pessoas em instituições públicas e privadas, por meio de ações e atividades que estimulam as habilidades socioemocionais; Projeto Andrômeda Green Energy – uma equipe que atua na consultoria e no desenvolvimento de projetos na área de meio ambiente e consumo sustentável, orientando empresas para desenvolvimento sustentável, práticas conscientes com redução de desperdícios e conscientização ambiental; Projeto Alopex – atua na prestação de serviços educacionais, por meio de palestras gratuitas com foco na alfabetização de crianças e aumento de suas chances de sucesso no ambiente escolar, utilizando o espaço da biblioteca e seus recursos de forma lúdica e contextualizada para as experiências dos alunos. As atividades

desenvolvidas envolvem: alfabetização, ensino de matemática básica, geometria, noções de ciências humanas e da natureza para crianças, adolescentes e jovens; Projeto Ride In Brazil – a microempresa atua no desenvolvimento e na abertura do mercado de turismo equestre, ou seja, no ramo do turismo que visa às atividades turísticas com utilização do cavalo e outros tipos de equídeos para turistas estrangeiros; Projeto Conta Comigo – microempresa que atua no desenvolvimento de um aplicativo que visa apoiar pessoas em situação de vulnerabilidade emocional, incluindo aqueles e aquelas com tendência ao desenvolvimento do sentimento de suicídio; Projeto Cafeteria – atua no planejamento e na assessoria estratégica para empreendedores, por meio de conhecimentos, tecnologias e metodologias focadas na criação de negócios sociais; Projeto Caligrafia – atua no desenvolvimento das habilidades e práticas caligráficas para crianças, jovens e adultos, além de contribuir para a criação de uma rede de interessados e apaixonados pela arte da caligrafia, atuando profissionalmente neste ramo; Projeto Que Isso Julieta – trata-se de uma microempresa que tem como objetivo a produção de moda no segmento *plus size*, que, dessa forma, contribui na democratização da moda, estimulando melhores relações de aceitação e gosto das pessoas pelo próprio corpo, de forma mais libertadora e inclusiva, para além dos padrões estéticos valorizados e estabelecidos. As residências dos projetos duram em média dez meses. A organização feita para uso do espaço ocorre mediante definição prévia acordada entre os utilizadores e a biblioteca. Cada projeto residente oferece como contrapartida algumas horas de palestras, treinamentos e consultorias para a comunidade e usuários da BVL.

– *Área de exposição*. Trata-se de um ambiente destinado à exposição de obras de arte e demais produções culturais de interesse da biblioteca e da comunidade. Conforme informação dos funcionários, a comunidade pode utilizar o espaço mediante combinado e autorização da administração da biblioteca. O espaço possui uma estrutura arquitetônica que permite a realização de diferentes tipos de eventos culturais, como exposições, pinturas, esculturas, realização de saraus, entre outros.

– *Setor de acessibilidade*: observou-se que o ambiente possui estruturas inclusivas e acessíveis destinadas para o uso exclusivo das pessoas com deficiência, particularmente pessoas com deficiência visual; o ambiente possui mobiliário adaptado às necessidades do seu público-alvo. O espaço é composto por mesas ergonômicas, com espaço para cadeira de rodas, entre outras facilidades.

– *Espaço de leitura + 18 e leitura +60*. Dois ambientes são destinados à leitura dessas duas definições de faixas etárias, com organização e disposição de acervos, atendimento e acolhimento dedicado especificamente aos interesses dos públicos jovens e

idosos. Cada um dos ambientes é convidativo à leitura deleite com vista agradável para o parque Villa-Lobos.

O ambiente interno da BMMS

A BMMS possui uma área de aproximadamente 1.000 metros quadrados adaptada para atender aos diversos públicos frequentadores das suas atividades. Tais públicos podem ser classificados como crianças, jovens, adultos, idosos com e sem deficiência (BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES, 2017).

Sobre as características gerais. O ambiente interno da BMMS está dividido em dois prédios: prédio da biblioteca principal e o prédio anexo, que estão subdivididos em espaços diferenciados voltados para os seus diferentes públicos. Os espaços são totalmente climatizados, adaptados para o aproveitamento de iluminação natural por meio das grades janelas de vidro, mas também iluminação artificial com lâmpadas fluorescentes. O acesso das pessoas com deficiência ou com pouca mobilidade ao ambiente interno pode ser feito por meio de rampas. A seguir, descrevem-se os ambientes internos da BMMS, conforme sua localização em cada um dos prédios e seus respectivos usos e usuários identificados no momento das observações.

a) Prédio principal da BMMS:

– *Setor de jornais e revistas:* ambiente climatizado dedicado ao acesso e à leitura dos jornais, revistas e demais materiais colocados para circulação corrente. No espaço também ficam exemplares disponíveis para doação. Ambiente aberto a todos os públicos da biblioteca, entretanto, com frequência se observou público de idosos utilizando o local para realização de leitura, clube do livro, rodas de conversas informais e formais com dia e horário agendado para discussão de temas diversos e convivências.

– *Salão de leitura:* espaço amplo e climatizado. Ambiente destinado ao estudo individual, produção de textos, pesquisa local, consulta ao acervo principal da biblioteca e leitura deleite. Ambiente possui boa iluminação, com amplas janelas de vidro com vista para os jardins e demais áreas externas da biblioteca. Possui também mesas e cadeiras, quadros e mapas fixados na parede e expositores de livros onde são divulgadas novas aquisições e as obras mais emprestadas pelos usuários. Cores são neutras (branco e bege). Acesso aberto a todos os públicos, utilizado principalmente por leitores e estudantes de concursos públicos, ENEM e leitores individuais, geralmente público adolescente e jovem. Abaixo, a foto 10 mostra uma visão do salão principal de leitura da BMMS, destacando-se a iluminação e o mobiliário.

Foto 10 – Salão principal de leitura da BMMS



Fonte: Elaborada pelo próprio autor

– *Recepção e balcões de atendimento ao público:* voltado para o acolhimento e prestação de orientações básicas sobre os serviços da biblioteca. Trata-se do local onde ocorrem os primeiros contatos do público com a biblioteca, visto que neste setor são os atendentes da biblioteca que identificam as necessidades do usuário e, assim, o direcionam aos principais serviços da biblioteca. Os balcões estão posicionados no salão de leitura de maneira que quem adentra o ambiente da biblioteca os localiza com facilidade. Existem sinalizações indicativas do local, que é aberto a todos os públicos.

– *Sala do acervo principal:* Trata-se do espaço onde está o acervo principal, voltado para o público juvenil e adulto, incluindo as obras de referência, literatura brasileira e estrangeira e alguns materiais didáticos. O acervo está em uma sala localizada atrás dos balcões de atendimento ao usuário, sendo que o acesso não é aberto ao público: a retirada dos livros nas estantes ocorre por meio dos atendentes.

– *Arquivo de jornais e revistas:* trata-se de um espaço próximo ao acervo principal onde está localizada uma coleção de recortes de jornais e revistas que retratam várias épocas e acontecimentos relacionados à cidade e à região do vale do Paraíba. No passado esse arquivo serviu de suporte à pesquisa escolar. Entretanto, com o advento da internet, o mesmo caiu em desuso. Contudo, a coleção acumulada tem relevância e a BMMS estuda possibilidades de digitalização do material como ação de valorização da história e da memória local.

– *Setor administrativo:* trata-se dos ambientes destinados à administração geral da BMMS; localizam-se na parte dos fundos do prédio. Neste setor estão as salas da supervisão geral de bibliotecas públicas, a secretaria geral e uma sala de reuniões. Possui ainda um

pequeno ambiente para os funcionários com armários e banheiros de uso dos servidores. O acesso é restrito aos funcionários da BMMS.

– *Setor de projeto*: ambiente onde se localizam os setores responsáveis pela execução dos grandes eventos, programas e ações de leitura relacionadas ao eixo de atuação junto às escolas públicas; envolve ações de formação de professores, educadores, profissionais de educação, entre outros. O acesso restrito aos funcionários do setor, salvo ao atendimento de pessoas interessadas em informações sobre os programas e eventos da BMMS.

– *Banheiros adaptados e bebedouros*: possui um total de seis banheiros adaptados e acessíveis favorecendo a autonomia no uso de pessoas com ou sem deficiências. Há banheiros na parte na área externa da biblioteca, com acesso à comunidade e, também, instalações nas dependências internas dos dois prédios (principal e anexo).

b) Prédio anexo da BMMS:

– *Biblioteca infantil*: Ambiente dedicado ao público infantil de usuários da biblioteca, de zero até doze anos acompanhados de seus cuidadores. O espaço é amplo, abrigando o acervo infantil de acesso aberto; possui um balcão de atendimento posicionado na porta de entrada do espaço, brinquedos, estantes mais baixas com as pontas arredondadas, uma área para pequenas exposições literárias. O espaço é acessível e sinalizado, contém grandes janelas de vidro com vista para os jardins e entrada principal da biblioteca, com placas indicativas desde a entrada do prédio anexo, que orientam o caminho, de fácil acesso, até a biblioteca infantil. O ambiente é bem colorido e decorado, chama atenção à disposição dos móveis posicionados de maneira a favorecer a melhor circulação dos pequenos leitores. Possui tapetes emborrachados que permitem que as crianças possam brincar no chão. As observações evidenciaram este como um dos espaços mais convidativos da BMMS; as cores. A disposição dos móveis são um atrativo à entrada e permanência no ambiente. Públicos infantis da comunidade e das escolas são os que mais frequentam o espaço. Abaixo, a foto 11 mostra o espaço infantil da BMMS.

Foto 11 – Espaço Biblioteca Infantil da BMMS



Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

– *Sala de cursos e treinamentos:* o setor compreende duas salas utilizadas para a realização de parte dos cursos dos programas da biblioteca, especialmente os cursos do portfólio da acessibilidade e da formação de professores e mediadores de leitura. São ambientes climatizados, com mesas, cadeiras e outros itens do mobiliário adaptado às pessoas com e sem deficiência, armários, estantes com livros que são constantemente trocados como uma forma de oferecer um convite à leitura e divulgação das obras da BMMS, haja vista que alguns alunos dos cursos de informática, de formação de mediação de leitura, dentre outros oferecidos pela biblioteca, às vezes não têm intimidade com o uso do acervo da biblioteca. No ambiente também estão em exposição os jogos e recursos educacionais produzidos durante as oficinas do programa de acessibilidade. O acesso é aberto a todos os públicos, mediante inscrição como usuário da biblioteca ou aluno de um dos cursos e treinamentos de informática, oficinas de leitura, cursos Braille, soroban, entre outros ministrados.

– *Espaço digital:* Ambiente utilizado para a realização de atividades dos programas voltados para desenvolvimento da competência em informação e promoção da inclusão digital junto à comunidade. Tais atividades são os cursos de informática, smartphone, tablets, redes sociais entre outros. O ambiente disponibiliza dez computadores com acesso à internet e pacote Microsoft *office*, entre outros aplicativos; as máquinas estão posicionadas em cabines de uso individual, dependendo da situação podendo ser utilizado por até duas pessoas, sendo duas máquinas reservadas às pessoas com deficiência. O espaço é destinado ao público de usuários a partir dos 12 anos. O acesso é livre aos computadores, entretanto, há algumas regras de uso durante as atividades, tais como: uso para pesquisas escolares, pesquisa ao catálogo online do acervo e estudos acadêmicos, incluindo produção textual. Observou-se

uma janela ampla com vista para o corredor e hall de entrada do prédio anexo. Um armário com alguns livros de uso nos cursos.

– *Setor Processamento técnico*: setor destinado ao tratamento técnico dos materiais que compõem o acervo da BMMS. O setor está localizado em uma sala próxima à biblioteca infantil e ao espaço infantil. São quatro salas amplas, mesas e cadeiras de escritório, estantes e armários. Uma das salas é utilizada para a guarda dos materiais das campanhas literárias. Há também computadores com acesso à internet e ao Sistema Sophia de gerenciamento eletrônico, um telefone, duas impressoras, as tabelas e instrumentos de classificação decimal universal (CDU) e catalogação dos materiais, entre outros.

– *Encadernação, restauração e pequenos reparos em materiais bibliográficos*: setor associado ao processamento técnico. Espaço para uso interno e administrativo com a finalidade de encadernação e restauro dos materiais bibliográficos do acervo e eventuais demandas da prefeitura municipal, especialmente da secretaria de educação. O setor é conduzido por uma servidora pública, que atua há 16 anos na BMMS. Possui maquinário composto por prensas, tipografias, máquina encadernadora, furadeira, guilhotina, papéis e outros materiais utilizados no serviço.

– *Salão de estudos em grupo*: ambiente no hall de entrada do prédio anexo, composto por cinco mesas com quatro cadeiras cada, destinado ao estudo em grupos. Aí se pode conversar e realizar discussões em tom moderado. Chama a atenção às amplas janelas de vidro com vista para os jardins e para o prédio principal. Destaca-se um grande painel de azulejo confeccionado por um reconhecido artista plástico da cidade; trata-se de uma das obras de arte que compõem os diversos ambientes da biblioteca. O acesso é livre, aberto a todos os públicos. A utilização deste salão é intensa, envolvendo desde estudos coletivos a equipes de profissionais que utilizam o espaço para reuniões de trabalho. É também utilizado para reuniões da e com a comunidade e grupos comunitários, tais como a Academia Jacareense de Letras, o grupo de Jovens da Biblioteca, entre outros.

– *Setor acessibilidade*. Setor destinado ao atendimento especializado e humanizado de usuários com deficiência. O ambiente possui mobiliário adaptado com mesas ergonômicas e cadeiras acessíveis, computadores com leitor de tela, mouse e teclado adaptados, softwares de acessibilidade (NVDA, DOSVOX-NCE/UFRJ) instalados; aparelho de áudio, régua Braille, ábaco, soroban e os jogos e recursos educacionais produzidos pela biblioteca como apoio às atividades pedagógicas da comunidade escolar e geral da BMMS.

– *Almoxarifado*. Sala de médio porte destinada à armazenagem e controle dos materiais de uso administrativo e de expediente da BMMS.

A biblioteca não possui *auditório*, entretanto, sempre que necessário, eles utilizam o salão principal de leitura com capacidade para até 100 pessoas e/ou o hall do prédio anexo com capacidade para até 60 pessoas, para atividades que envolvam um grande público; nesses casos, são utilizadas as cadeiras para improvisação do ambiente de auditório. Em ambos os espaços, o uso é feito após o encerramento das atividades de atendimento ao público. Na próxima subseção, apresenta-se a descrição dos resultados das observações realizadas durante o acompanhamento dos programas das bibliotecas pesquisadas.

8.3 Programas das bibliotecas voltados para inclusão social

Nesta seção, apresentam-se os destaques das observações dos programas desenvolvidos nas bibliotecas que promovem a inclusão social, particularmente as ações de mediações de leitura, formação de leitores e mediadores, desenvolvimento da competência em informação e inclusão digital e fortalecimento das relações com a comunidade revelando participação e inclusão social.

8.3.1 Programas de leitura, formação de leitores e mediadores

Programas de leitura, formação de leitores e mediadores nas BSP e BVL.

Programa Hora do Conto. A partir da observação das atividades deste programa, constatou-se que as atividades são voltadas para a mediação da literatura infanto-juvenil nas duas bibliotecas (BSP e BVL). Verificou-se que as atividades do programa apresentam-se como uma prática de mediação oral de leitura, tendo por objetivo estimular o gosto pela leitura e as práticas leitoras nas crianças, que se constituem o principal público do programa. Não é necessário realizar inscrição prévia nas duas bibliotecas; o público interessado nas atividades precisa apenas chegar meia hora antes das atividades, que acontecem regularmente três vezes na semana, incluindo sábados e domingos.

Nas duas bibliotecas pesquisadas, observou-se que as atividades acontecem no piso térreo. O público – geralmente composto de crianças e seus cuidadores responsáveis-, se aproximam do ambiente utilizado para as contações e vão tomando conta dos assentos; observou-se que a regularidade de dias e horários, assim como os ambientes utilizados na realização das atividades, favorecem intimidade e autonomia por parte do público no contato com o livro, observando-se como evidência que os mediadores estimulam as crianças e seus

cuidadores a escolherem sua leitura ou sugerem um livro que pode ser lido conjuntamente, além de atrair novos interessados, visto que os mediadores convidam usuários que estejam na biblioteca para participar das atividades. O público assíduo chega no horário; entretanto, os contadores e funcionários da biblioteca também convidam os usuários que estão nas imediações do ambiente para assistirem às contações que duram em média de 30 a 40 minutos, dependendo da história narrada e do público.

Os contadores responsáveis pelas atividades do programa podem ser tanto os grupos de atores e contadores (sábados e domingos), assim como os próprios funcionários das bibliotecas (às sextas-feiras), dependendo da agenda da programação. Observou-se, que as contações de história com dramatizações são realizadas por atores e Cia. teatrais contratadas, quando estas são realizadas pelos próprios funcionários, tais atividades concentram-se mais na leitura dramatizada de contos da literatura infanto-juvenil.

Os temas trabalhados foram os mais variados, destacando-se nos períodos de observação: arte e cultura popular, folclore brasileiro, valores e atitudes éticas focadas na educação para os direitos humanos e fortalecimento das identidades, respeito à diversidade cultural, migrações, educação ambiental, contos de fadas e literatura fantástica. Os contos narrados fazem parte de obras presentes no acervo das bibliotecas e ficam em destaque no palco nas apresentações como uma forma de divulgação da obra junto ao público. Observaram-se as seguintes contações: O grande pecado de Lampião e sua terrível peleja para entrar no céu, de Joel Rufino dos Santos; Chapeuzinho Amarelo, de Chico Buarque, Espetáculo João e Maria (uma adaptação voltada para educação ambiental e pela preservação das florestas), O senhor da palha, A flor de Lirolay, A queda do céu – palavras de uma xamã, Um outro país para Azzi, Refugiados, entre outras.

Das contações observadas, destaca-se uma inspirada na obra *O grande pecado de Lampião e sua terrível peleja para entrar no céu*, de Joel Rufino dos Santos. Ocorrida na BSP, a atividade reuniu um público de aproximadamente 20 crianças, sentadas nos pufes coloridos próximos ao palco de madeira onde ocorrem as atividades de leitura. Os contadores, de maneira lúdica, encenaram a narrativa, utilizando como elementos cênicos peças do cotidiano, tais como bambolê, tecido, instrumentos musicais associados a gravuras da literatura de cordel para contar a história sobre Lampião retratado como herói do nordeste brasileiro. A linguagem utilizada pelos contadores aproximava o público da narrativa inspirada na cultura nordestina. O público reagiu com entusiasmo! Um garotinho negro, de aproximadamente sete anos, era um dos mais animados na plateia; sua responsável, com frequência sussurrava no ouvido dele para que ficasse quieto. Após a apresentação, a mãe do

garoto contou que o mesmo conhecia a história de Lampião porque o avô do menino havia lhe contado sobre o “rei do cangaço”.

Das contações na BVL, destacam-se duas em particular. Na primeira atividade, inspirada na obra *“Um outro país para Azzi”*, de Sarah Garland, trata sobre a história da garotinha Azzi e sua família. Residentes de um país em conflito, eles correm perigo e, por esse motivo, se veem obrigados a fugir deixando tudo para trás: sua casa, parentes, amigos, escola e sua cultura. A contadora destaca as aventuras de Azzi, seus sentimentos, sua identidade e desafios no novo país, no aprendizado de um novo idioma, as preocupação dos pais, a adaptação na nova escola, na busca por novos amigos, mas, sobretudo, a contadora destaca com cuidado e leveza o sentimento de saudade de Azzi por sua avó.

Na segunda atividade inspirada na obra *“Refugiados: a última fronteira”*, de Kate Evans, a história narra o surgimento de uma cidade, a “Selva” dentro de outra cidade. A selva é descrita como uma comunidade precária, formada por migrantes fugidos da guerra, em busca de melhores condições. A cidade tem muitos problemas sanitários e de segurança, e as pessoas que moram nela estão constantemente submetidas a uma crise humanitária, tal como ocorre em muitos lugares do mundo. A atividade de leitura visa levantar com as crianças um sentimento de empatia, respeito, valorização e acolhimento e respeito às pessoas refugiadas, pessoas em situação de migração e deslocamentos forçados.

Em ambos os casos, as atividades foram conduzidas pela Cia. Agrupamento Teatral. No centro da oca, a contadora, junto com os funcionários da BVL organizaram os pufes no centro do espaço, criando um semicírculo; na sequência, ela começou a convidar os pais e as crianças à volta anunciando o início da atividade de leitura. Aos poucos o público foi se acomodando nos pufes. A contadora se apresentou pelo nome e disse que gosta de contar histórias sobre pessoas, principalmente histórias que estão dentro das pessoas, que cada pessoa tinha uma história dentro de si, começando pelo nome. Em seguida perguntou o nome das crianças. Após essa apresentação ela começou a contar as histórias inspiradas nos livros; percebeu-se que ela adaptava a narração de acordo com as reações dos participantes; por exemplo, quando uma menina mencionou que morava em um bairro popular no entorno da biblioteca, semelhante ao da história narrada, a contadora então adaptou sua narrativa a partir da colocação da garota. Ao final da contação ela tirou fotos e conversou com os pais. A escolha dessa leitura sugeriu aos participantes da atividade pensar a situação das pessoas em deslocamento forçado e nas relações com os imigrantes do entorno, visto que a cidade de São Paulo tem uma população significativa de pessoas oriundas de várias regiões do Brasil e de fora do país também.

Programa Brincando e Aprendendo. As atividades do programa observadas na BSP foram conduzidas por funcionários da biblioteca. Consistiram em ações de mediação com intervenções teatrais, brincadeiras educativas e jogos pedagógicos realizados com o objetivo de estimular a socialização dos participantes. Como evidência, destacam-se os tipos de atividades observadas, incluindo intervenções culturais, jogos teatrais, ritmos e brincadeiras educativas, tais como: minicampeonato de futebol, caça ao tesouro, jogo da memória associada à literatura, brincadeira com bexigas, jogos sensoriais, entre outros. Observou-se que os funcionários convidam o público infanto-juvenil, a partir dos sete anos, normalmente aqueles e aquelas que estão pelo espaço multimídia da biblioteca, para participarem das atividades propostas. Os espaços utilizados são as áreas abertas e térreas da BSP. Outras atividades específicas que chamaram atenção nas observações foram: uma corrida literária promovida em comemoração ao Dia Nacional do Livro, em que seis meninos participaram de jogos educativos envolvendo obras literárias do acervo da biblioteca; destacaram-se também as atividades realizadas durante o mês da consciência negra, em novembro de 2019. As atividades foram realizadas também com público juvenil, totalizando vinte crianças, de ambos os gêneros, incluindo brincadeiras infantis inspiradas no livro “*Kakopi, Kakopi*” de Rogério Andrade Barbosa, cujo conteúdo trata de brincadeiras educativas e jogos infantis de vinte países localizados no continente africano. Além destas diferentes brincadeiras, o livro revela aspectos da cultura africana que foram associados à cultura afro-brasileira pela equipe BSP.

Programa Pintando o 7. As atividades deste programa que foram acompanhadas na BVL podem ser classificadas como atividades de cunho artístico-culturais. Em diversas ocasiões, observou-se a equipe deslocando pequenas mesas, próprias para o público infantil, assim como oferecendo vários materiais, tais como: tesoura sem ponta, tinta jornais, lápis de colorir. As equipes conduzem diversas oficinas, como confecção de brinquedos, produção de pulseiras, marcadores de páginas, flores de papel crepom, objetos decorativos temáticos de acordo com o dia temático do mês.

Em uma das atividades analisadas, a equipe da biblioteca propôs às crianças a confecção de um livro, demonstrando o passo a passo de como proceder com o propósito de oferecer aos usuários uma experiência de construir o seu próprio livro. Em outra atividade, a equipe da BSP conduziu uma oficina com sete crianças e seus responsáveis, tendo por objetivo elaborar um marcador de páginas; durante o processo da atividade observou-se ampla interação entre as crianças, seus responsáveis e os funcionários da BVL.

Programa Lê no Ninho. As atividades do programa são desenvolvidas com crianças e foram prioritariamente observadas na BSP. As atividades aconteceram dentro de uma das tendas temáticas, em duas situações estas foram realizadas nos fundos da biblioteca, espaço reservado ao programa. As atividades com as crianças, em média seis crianças por sessão, aconteceram com a mediação de duas funcionárias da equipe da BSP. O ambiente da tenda estava preparado com piso emborrachado, colorido, e livros de literatura próprios para o trabalho de leitura com bebês; as mediadoras dispuseram os livros e brinquedos no chão, na altura dos olhos das crianças, de maneira que elas pudessem se servir do material que desejassem ou dividir o mesmo material como forma de estimular a convivência e o compartilhamento por meio do livro e da leitura. Também foram utilizados livros de pano e livros de banho, livros de imagens, sem palavras, jogos, tabletes; as atividades envolveram mediação oral de leitura e música como forma de estimular o gosto e a aprendizagem leitora nas crianças. As sessões geralmente partiram de um tema gerador das atividades.

Os pais foram estimulados a emprestar o kit de livros durante as atividades, composto por dois livrinhos infantis e um fantoche para reprodução das atividades em casa com as crianças. As mediadoras ofereceram dicas e sugestões de atividades de leitura aos pais e cuidadores para que eles realizassem as atividades do *Lê no Ninho* em suas casas, por exemplo: escolherem um tema de leitura, conhecerem os livros que serão usados, que poderiam ser emprestados na própria biblioteca, pensarem de forma lúdica no tema da leitura, envolverem músicas e brincadeiras e, sobretudo, escolherem um momento aconchegante. Ainda, as mediadoras recomendaram que os pais lessem para seus filhos e passando o dedo embaixo das palavras conforme fossem lendo, assim ficaria mais fácil à criança associar a palavra falada à palavra escrita, bem como relacionassem as novas palavras a coisas e objetos familiares, dessa forma, as crianças associariam a palavra aos objetos ou situações do seu cotidiano, dentro e fora de casa.

Verificou-se que o programa focaliza essencialmente a iniciação e estímulo à leitura dos bebês e das crianças, com idades entre seis meses a quatro anos. As principais atividades desenvolvidas envolveram os livros associados ao vínculo afetivo entre as crianças e seus cuidadores, como possibilidade de formação de novos leitores.

Programa Clube de Leitura. As atividades observadas ocorreram na BSP, caracterizam-se como mediação de leitura literária com público adulto, principalmente de mulheres idosas, moradores do entorno. Para participar, os interessados devem fazer uma pré-inscrição pelo site ou diretamente no balcão de atendimento para que a biblioteca tenha uma previsão do número de participantes. As reuniões, entretanto, são abertas, bastando apenas o

leitor comparecer às atividades agendadas. Os dias e horários são divulgados na biblioteca, mas também através das redes sociais, sites e blogues. Às quintas-feiras são os dias mais frequentes de realização das atividades. Os livros a serem trabalhados são definidos de acordo com os temas da BSP, calendário temático e interesse dos usuários, ou seja, são consideradas as sugestões dos usuários, os livros mais procurados, as novas aquisições ou os livros indicados no prêmio de literatura paulista. Em algumas reuniões observou-se o uso de tablets como recursos tecnológicos da BSP utilizados nas mediações de leitura.

Em outubro de 2019, a obra escolhida foi “*A festa de Babette*”, de Karen Blixen. Observou-se a chegada das leitoras, em que majoritariamente o perfil dos participantes é de mulheres, idosas, aposentadas. Eram quinze horas, o espaço da biblioteca já estava preparado para acolher os membros do clube. Poucos minutos após o horário iniciou-se a reunião sob a mediação de funcionário da BSP, que deu as orientações gerais sobre a atividade. Observou-se que os mediadores já conheciam as cinco participantes. Na sequência, ocorreu a apresentação da obra do mês. O livro (que também inspirou o filme homônimo) narra a chegada e a trajetória de uma cozinheira francesa, Babette, ao vilarejo dinamarquês. Como refugiada, vive por quatorze anos na casa de duas irmãs solteiras e idosas – as duas irmãs nunca casaram porque o pai, pastor fundador de uma congregação petista (Pietismo é considerado um movimento religioso oriundo do luteranismo) rejeitou todos os pretendentes. Um dia, Babette descobre que ganhou um prêmio na loteria, mas ao invés de retornar à França, resolve fazer um banquete em comemoração ao centenário do pastor. A festa de Babette é um gesto de doação, apreço e auto sacrifício, uma vez que ela gasta todo o dinheiro do prêmio na preparação da grande refeição.

No decorrer da discussão sobre o livro, as leitoras tecem opiniões e críticas literárias sobre o texto lido, expressam suas emoções, memórias e experiências vividas semelhantes ao texto lido. Uma delas recorda que viveu algo parecido com a história das irmãs que tiveram seus pretendentes rejeitados pelo pai; outra leitora expõe memórias vividas que se assemelham às situações de “auto sacrífico”. Notou-se que a leitura trouxe memórias e questionamentos por parte das leitoras em relação ao texto lido assim como ao gênero literário. Foi mencionado por uma das leitoras e pelo mediador que o livro inspirou um clássico filme, vencedor do Óscar de melhor filme estrangeiro; outra leitora ainda não tinha visto o filme e ficou entusiasmada para fazê-lo após a sessão de leitura. Observou-se que os mediadores lidaram com respeito, especialmente quando, em determinadas situações, as leituras trouxeram à tona memórias e experiências. Os mediadores também demonstraram atenção e acolhimento às falas das participantes, assim como sugeriram outros autores e livros

relacionados ao assunto em discussão, com vistas a incentivar o gosto pela leitura e o conhecimento por outras obras do acervo da BSP. Verificou-se que membros mais frequentes do Clube utilizam as reuniões também como uma forma de socialização e convivência social, antes e após sua ocorrência, como um espaço de encontros e diálogos, algumas vezes indo para além da leitura do dia.

Em outra ocasião, o clube de leitura teve como tema a produção literária das mulheres negras. Nesse encontro, o objetivo do Clube foi promover e provocar o olhar dos participantes para a presença das mulheres negras na literatura, nas artes e nas bibliotecas. O encontro teve como convidada, Jarid Arraes, que se autodeclarou na apresentação ao grupo como uma escritora negra, cordelista e poetisa brasileira com ampla produção bibliográfica, onde se destacam: *As lendas de Dandara*, *Heroínas negras brasileiras em 15 cordéis*, *Um buraco com meu nome* e *Redemoinho em dia quente*.

A mediação do encontro foi realizada pelas bibliotecárias e educadoras Carine Souza, Beatriz Nogueira e Juliane Sousa. Apresentou-se a trajetória da escritora convidada, Jarid, nascida em Juazeiro do Norte, Ceará. Atualmente vive na cidade São Paulo, onde criou o clube de escrita para mulheres. Tem experiência com literatura de cordel, tendo mais de sessenta títulos publicados, dentre os quais se destaca a cultura popular e a questão das mulheres negras. Jarid conta que entrou para o campo literário por meio da literatura de cordéis, inspirada por seu pai e seu avô que também são cordelistas. Entretanto, ela enfatiza que sempre teve o desejo de produzir literatura de cordel, porém de um jeito “subversivo”. A autora nos diz que não queria escrever apenas as histórias de Lampião, supervalorizando a posição do homem-macho. Assim sendo, sua produção literária cordelista enfatiza a presença, as lutas das mulheres negras, luta contra o machismo, evidenciando figuras de relevância da história e cultura afro-brasileira, estética e representação das mulheres negras, tais como: *Quem tem Crespo é Rainha*, *A luta da mulher contra o lobisomem*, *A bailarina gorda*, *Filha de preta pretinha é*, *Tereza de Benguela*, *Luisa Mahin*, *Aqualtune*, *Dandara dos Palmares*, *Maria Firmina dos Reis*, *Carolina Maria de Jesus*, entre outros.

Dos temas tratados no encontro, destaca-se na fala da escritora Jarid, assim como das demais mediadoras, a importância da inserção, presença e valorização do trabalho das mulheres negras na literatura, especialmente na produção literária feita por mulheres negras, destacando autoras conhecidas e não conhecidas do grande público, e ainda chamando atenção para o consumo dessa produção literária em determinados espaços, tais como: mercado editorial, livrarias, escolas, bibliotecas, como forma de visibilidade ao trabalho feito por essas mulheres.

Destaca-se também que a iniciativa da discussão é fruto do projeto Clube Mulheres Negras na Biblioteca. Conforme apresentado pelas mediadoras, o projeto tem como objetivo ser ação de incentivo à leitura das obras de mulheres negras, tendo sido idealizado por profissionais das áreas de Biblioteconomia e Letras. O foco principal do Clube é promover atividades culturais de leitura, encontros e rodas de conversa para formação de público de leitores de autoras negras, sem perder de vista que esta ação também visa tornar visível e chamar a atenção para a inserção da discussão étnico-racial e de gênero, bem como a inclusão dessas obras de mulheres negras nos acervos das bibliotecas. Observou-se ampla aderência do público de mais de cinquenta pessoas - ampla maioria de mulheres - em relação ao tema da discussão e apoio à valorização e inserção das obras das mulheres negras, assim como demais produções literárias que estimulem o pensamento crítico em relação a temas sociais, tais como as relações étnico-raciais, gênero e sexualidade. Esses pontos podem ser considerados como evidências da inclusão de temas ligados à questão da identidade, das diferenças e diversidades sociais e culturais na pauta de discussões das ações realizadas ou apoiadas pelas bibliotecas.

Programa Segundas Intenções. As atividades do programa acontecem duas vezes por mês, sendo uma sessão em cada biblioteca. As mediações são realizadas pelo jornalista e escritor Manoel da Costa Pinto. Os encontros configuram-se como um bate-papo entre os usuários da biblioteca com um escritor convidado. Principal objetivo é aproximar escritor e público. Ao longo da atividade observada, identificou-se que o bate-papo é conduzido de forma a possibilitar aos leitores conhecer um pouco mais sobre a carreira, a produção artística e literária e o processo criativo do autor convidado, tendo como pano de fundo o incentivo à leitura e a divulgação da literatura brasileira junto à comunidade e usuários das bibliotecas. A seguir, descreve-se alguns encontros do programa.

Em outubro, um sábado à tarde, antes das quinze horas da tarde, o espaço da oca da BVL começa a ser preparado para a realização de mais uma edição do programa *Segundas Intenções*. Os funcionários da biblioteca apressam-se em dispor uma mesa e duas cadeiras dentro da oca, onde se sentaram os convidados da sessão. Em cima da mesa foram organizados aproximadamente dezenove livros infanto-juvenis, obras do acervo da biblioteca e de autoria do escritor convidado. Na plateia, sentados no tatame da oca e nos pufes coloridos, cerca de quinze usuários adultos; as crianças correndo em volta da oca e entre os convidados; sentados fora da oca estavam alguns usuários, aproximadamente sete jovens.

Neste dia, o bate-papo do programa ocorreu com tema das comemorações do dia da criança e da leitura; a escritora convidada do programa foi a Índico (pseudônimo), uma

mulher branca, estatura média, com vestimenta chamativa: uma blusa marrom, saia longa púrpura e um adereço verde nos cabelos ondulados. Uma conhecida escritora brasileira de literatura infanto-juvenil, jornalista e roteirista. O mediador inicia a sessão apresentando a autora e sua obra, perguntando sobre a sua formação acadêmica.

A escritora que começou a publicar na internet, em meados de 1996, com seu pseudônimo que veio dessa época inclusive. Índigo apontou sua inclinação por escrever quebrando regras impostas pelas editoras e pelo mercado editorial. Como exemplo, citou o seu livro *Gaga memórias de uma mente pirilampa* (2010) – história de um menino e seu bisavô esclerosado. Segundo a autora, tem uma passagem do livro onde a mãe do protagonista é apresentada como uma pessoa que trabalha com a população de pessoas transgêneras; ela conta que o livro sofreu protestos por parte de alguns pais no ano de 2019. Nesse ponto, o bate-papo entra mais especificamente em temas políticos e sociais da atualidade, onde o mediador pergunta se a autora convidada já sentiu as mudanças do Brasil no último ano (2019). A escritora afirma ter sentido as mudanças, por exemplo, com editoras fechadas, feiras e jornadas literárias canceladas.

Nesse ponto, o mediador interrompe e comenta sobre o perfil obtuso do governo federal brasileiro na atualidade, mencionando uma ministra em exercício; a autora advoga a necessidade de se reforçar o papel da arte e da literatura como possibilidade de resistência e superação do “surto coletivo” que se vive atualmente no país. Em outros trechos do bate-papo, a escritora mencionou a importância da ideia de “lugar de fala”; entretanto, argumentou que é preciso tomar cuidado para não se olhar aspectos das produções literárias apenas a partir de um único ponto de vista, mencionando a polêmica envolvendo o livro *Peppa*²⁸, escrito por outra autora conhecida da área de literatura infanto-juvenil.

A escritora comentou seu interesse por tratar sobre alguns temas críticos à sociedade e a forma como estes são incorporados nas suas obras, tais como: necessidade de tratar o lugar da infância algumas vezes como à margem, sem poder perante os pais e na sociedade, sendo as crianças submetidas às vezes a situações injustas; como um indivíduo tentando se ajustar, com limitações, pouca liberdade de escolha e fragilidade. Questões de ecologia e preservação ambiental, desde que esses assuntos possam ser tratados de forma leve

28 Lançado em 2009, o livro escrito por Silvana Rando, narra a história de uma menina- protagonista- de cabelos crespos que decide fazer um alisamento capilar. O cabelo da personagem, assim como outros elementos e ilustrações da obra foram acusados de racismo, em abril de 2016. A autora da obra decidiu retirar o livro de circulação.

e suave na sua obra, evitando certo tom de militância em relação aos assuntos mais tabus. A escritora comentou sobre a relevância das questões de gênero e sexualidade na literatura.

Por fim, os usuários interagem com a convidada, ora apenas elogiando os trabalhos, ora fazendo perguntas à escritora. Aproximadamente uma hora e trinta minutos após o início da atividade do programa, o bate-papo foi encerrado pelo mediador que gentilmente agradeceu a presença da escritora convidada, e aproveitou para anunciar os escritores convidados para o próximo bate-papo do programa, em novembro de 2019.

Em novembro, também em um sábado à tarde, na BVL, ocorreu uma atividade do programa *Segundas Intenções*. Na ocasião, o bate-papo do programa teve como convidados os escritores Renan Inquérito, além de escritor professor, poeta e rapper e; Rodrigo Ciríaco, além de escritor e professor, poeta e educador social envolvido com projetos de educação e cultura, particularmente ações de incentivo à leitura, produção escrita e difusão literária em escolas públicas e periferias de São Paulo. Renan, jovem negro, vestido com calça preta, camisa branca e um casaco; Rodrigo trajando uma calça jeans preta e camisa amarela. O mediador, Manoel da Costa Pinto, inicia o bate-papo apresentando o programa e os escritores convidados, informando que os livros em exposição dos escritores estão disponíveis no acervo da BVL, conforme faz no início de cada atividade do *Segundas Intenções*. Na plateia estão aproximadamente doze pessoas, entre jovens, adultos e algumas crianças circulando no entorno da oca, espaço onde ocorrem as atividades do programa.

Na sequência, faz a primeira pergunta aos escritores: como ambos chegaram ao campo literário, ou seja, como foi sua origem e trajetória na literatura. O primeiro a responder foi Rodrigo Ciríaco. Sobre suas origens sociais: o escritor apresenta-se como de origem popular, das camadas mais pobres da periferia de São Paulo, tendo sido o primeiro de sua família a concluir o ensino superior (História); sua mãe estudou até o ensino fundamental, seus irmãos e pai não concluíram os estudos. O escritor afirma seu gosto pelas histórias em quadrinhos quando criança, porém a família não tinha o hábito da leitura; a escola também não contribuiu para o desenvolvimento do seu gosto pela leitura; pelo contrário, durante os anos do ensino fundamental e médio, a escola o fez ter certa aversão à literatura; porém, em 2015/2016 dois fatos modificaram seu pensamento: primeiro foi conhecer um poema em um trabalho social que ele desenvolvia com crianças e adolescentes em situação de rua; segundo, ter conhecido os saraus na periferia, mencionando a Cooperifa, um movimento cultural comunitário que há mais de dezoito anos realiza atividades culturais, dentre elas o Sarau da Cooperifa, no bar do Zé Batidão, com o objetivo de democratizar o acesso à leitura e à literatura, incluindo a poesia, junto à comunidade, principalmente aquelas localizadas na zona

sul da cidade de São Paulo. Rodrigo atribui à poesia viva - valorização da oralidade e ressignificação da poesia a partir das suas próprias experiências -, o que o fez se descobrir como um poeta e escritor.

Renan Inquérito, por sua vez, conta que sua origem também é popular, nascido no bairro Jardim Peri, na zona norte, periferia de São Paulo. Possui mestrado e doutorado em Geografia pela Unicamp. Também nos diz que não gostava de leitura, literatura e poesia, principalmente na escola, onde a leitura e a poesia eram empregadas como forma de castigo e punição. Renan achava que o poeta era alguém erudito e a poesia algo muito distante de sua realidade. Entretanto, o autor afirma que sempre gostou de rap²⁹ e, quando adulto, foi convidado a realizar uma oficina na Fundação Casa de São Paulo, com jovens em cumprimento de medidas socioeducativas; a partir dessa experiência, ele entendeu que poesia e rap têm uma conexão profunda e produtiva do ponto de vista da democratização do acesso à literatura e incentivo à leitura, principalmente junto aos jovens oriundos das camadas populares. Essa experiência de oficina com jovens da Fundação Casa deu origem ao seu primeiro livro “*#poucaspalavras*”, além do desenvolvimento de uma metodologia de trabalho com jovens.

Ambos são educadores e criticam a escola tradicional, que limita o acesso à apreciação democrática a leitura, literatura e a poesia; por esse motivo, Rodrigo criou um coletivo com o objetivo de democratização do acesso à leitura nas escolas públicas de São Paulo. Na visão desse escritor, o papel das bibliotecas e dos saraus, por meio da mediação da literatura marginal periférica, produzida por escritores da periferia, tem contribuído para uma maior aproximação da leitura e da literatura junto aos jovens de comunidades populares, essas localizadas geográfica e simbolicamente à margem. O escritor sinaliza que uma maneira efetiva de aproximação entre os jovens e suas comunidades da literatura pode ser mudando a forma de ensinar literatura, por exemplo, em suas oficinas e no seu trabalho como professor ele musicalizou poemas e contextualizou a linguagem poética à realidade de jovens estudantes de escolas públicas da periferia. Renan Inquérito, na mesma linha de atuação, por meio do rap e do hip hop, passou a organizar um sarau numa antiga estação ferroviária abandonada, associando tecnologias e literatura de maneira contextualizada à realidade de jovens das camadas populares.

29 RAP - sigla em *rhythm and poetry*, gênero musical ou discurso rítmico com rimas e poesias surgidas nas comunidades afro-descendentes nos Estados Unidos da América, no final do século XX.

Um ponto de destaque nessa atividade foi um debate crítico acerca do atual cenário de esvaziamento e até mesmo inexistência de órgãos, políticas e recursos de fomentos a cultura. As intervenções da plateia foram no sentido de criticar o atual contexto político, focalizando a importância das políticas culturais como políticas públicas, editais de fomento ao livro, leitura, literatura e bibliotecas. Uma pessoa da plateia, professora do ensino básico, desabafou sobre o atual contexto “obscuro” e certa perseguição encontrada em determinados espaços escolares frutos da ideia da “escola sem partido” e do avanço do conservadorismo na atualidade.

Ao final do bate-papo ambos os escritores declamaram alguns dos seus poemas. O bate-papo foi encerrado pelo mediador que agradeceu a presença dos escritores convidados e aproveitou para anunciar os convidados do próximo bate-papo do programa *Segundas Intenções*.

Programa Leitura ao Pé do Ouvido. As atividades observadas caracterizam-se como ações de mediação oral de leitura literária, de cunho intimista, individualizada, realizada nas dependências das duas bibliotecas, com o objetivo de sugerir ao público leitor autores, livros e temas. Os funcionários das bibliotecas, geralmente em duplas, se aproximam do usuário e o convidam a ouvir uma história de um livro do acervo da biblioteca. A ação pode acontecer em qualquer um dos ambientes; entretanto, nas áreas de leitura é mais evidente observar a realização das intervenções de leitura.

Os usuários costumam prontamente aceitar o envolvente convite à leitura. Os funcionários da biblioteca iniciam a ação de leitura realizando breve explicação sobre o texto que será lido. No decorrer o trabalho de campo, observou-se a realização de oito diferentes tipos de leitura, nas duas bibliotecas, dentre as quais se destaca: *A hora da estrela*, de Clarice Lispector; *Sagarana*, de João Guimarães Rosa; *Alice no país das maravilhas*, de Lewis Carroll; *Cem anos de solidão*, de Gabriel Garcia Marques; *Heroínas negras brasileiras: em 15 cordéis*, de Jarid Arraes; *Com os meus olhos de cão*, de Hilda Hilst; *Ela tem olhos de céu*, de Socorro Acioli e; *O labirinto do Fauno*, de Guillermo Del Toro e Cornelia Caroline Funke.

A metodologia nas duas bibliotecas é a mesma. Os funcionários focalizam na apresentação das obras e dos autores do acervo, estabelecendo também uma conexão, quando possível, como outras ações e programas de leitura da instituição. De modo geral, são intervenções rápidas, mas que deixam uma vontade de quero mais nos ouvintes. Observou-se que existem diferenças na forma como a ação de leitura foi realizada pelos funcionários; alguns foram mais poéticos e imprimindo certo tom de emoção à leitura literária, outros foram mais discretos e objetivos na leitura. Contudo, a ação mostrou-se efetiva como possibilidade

de um diálogo entre os funcionários e os usuários, visto que após as intervenções, os funcionários e usuários conversaram sobre o texto lido. Esse movimento por parte da equipe das bibliotecas tem um sentido de cativar o leitor e acolher suas impressões como parte do processo e prática de mediação intimista de leitura que o programa se propõe a desenvolver.

Programas de leitura, formação de leitores e mediadores na BMMS.

Programa Contação de Histórias. As atividades do programa observadas foram desenvolvidas com vistas à promoção e gosto pela leitura nas crianças, mas também com os demais públicos, visto que além do público infantil, as equipes de contadoras de história também desenvolveram mediações de leitura com adolescentes, jovens, adultos e idosos que frequentam a BMMS, sempre buscando adequar a abordagem e os textos ao contexto social e faixa etária dos públicos.

A execução das atividades do programa com o público infantil se dá através de agendamento das escolas em dias e horários disponibilizados pela biblioteca, mas também quando a biblioteca promove atividades de contação de histórias em dias e horários específicos para a comunidade do entorno. Frequentemente essas atividades foram associadas à visita guiada na biblioteca. Foram observadas quinze atividades do programa. A seguir, descrevem-se alguns aspectos analisados.

Sobre a logística de transporte: quando os participantes são alunos das escolas públicas, a secretaria de educação se encarrega da sua logística por meio do seu micro-ônibus. Os participantes da comunidade do entorno vêm até a biblioteca por meio de transporte próprio. Antes do início da atividade, as contadoras se preparam e algumas vezes se caracterizam dependendo do personagem e da história a ser contada. Alguns temas definidos conjuntamente entre a equipe da biblioteca e a equipe pedagógica das escolas convidadas e abordados no período de observação foram: *contos da literatura nacional e estrangeira, aspectos das relações de gênero, educação étnico-racial, meio ambiente, folclore, história e memória local e regional, incluindo as lendas da cidade, cultura popular brasileira, e também assuntos relacionados aos temas trabalhados nas suas escolas.* É importante mencionar que diversas temáticas abordadas nessas atividades visam à inclusão social por meio das ações de leitura da biblioteca.

As turmas que participam das contações são de até trinta e cinco alunos para que a equipe do programa consiga acompanhar com atenção a todos; entretanto, em algumas ocasiões, as contações de história observadas envolveram até noventa alunos de uma única sessão. Percebeu-se que isso ocorre quando há pouca disponibilidade da escola em retornar

separadamente em outras ocasiões, especialmente quando são escolas da periferia da cidade, por esse motivo a BMMS se organiza para aos alunos. Em conversas com as professoras que acompanham os alunos, ouviu-se que algumas dessas crianças tiveram nessa oportunidade a primeira visita à biblioteca.

A atividade começa com a equipe recebendo a turma visitante, oferece-lhes as boas-vindas e inicia um passeio pelas instalações da biblioteca para que os alunos possam conhecer os setores, recursos, serviços e equipes. No decorrer do trajeto foram desenvolvidos jogos que envolveram noções de leitura, matemática e ciência, mas também contação de histórias e algumas curiosidades sobre a BMMS. O percurso dura cerca de vinte minutos e termina no espaço infantil da biblioteca, onde o público é acomodado em tapetes e cadeiras. As contadoras iniciam a história que dura cerca de vinte minutos. Durante a história o público é incentivado a participar. Ao final o público tem um bate-papo e a oportunidade de conhecer outros livros da biblioteca. Na ocasião, o público adquire familiaridade na consulta às estantes e ao uso do acervo. As contadoras aproveitam a oportunidade também para dialogar com as professores que acompanham os alunos nas questões relativas à sociabilidade das crianças da biblioteca e ampliação do repertório cultural por leitura de mundo e da palavra escrita como possibilidade de melhoria no ensino-aprendizado na formação do leitor dentro e fora do ambiente escolar.

Programa Biblioteca: Parada Obrigatória, Trânsito Seguro. Trata-se de um programa de educação para o trânsito desenvolvido em parceria com a Secretaria de Mobilidade Urbana. As atividades do programa envolvem contação de histórias associadas a filmes educativos, teatro de fantoches e brincadeiras educativas, todas voltadas para a conscientização dos pequenos sobre os perigos e educação para o trânsito. O programa é desenvolvido uma vez a cada semestre. No segundo semestre de 2019 foram atingidas cerca de 2.400 crianças oriundas da rede de ensino do município.

A metodologia de trabalho do programa ocorre da seguinte maneira: a seleção das escolas se dá por meio da secretaria de educação e de mobilidade urbana; os dias e horários das atividades são combinados com a biblioteca municipal. A mobilidade urbana disponibilizou trinta bicicletas e os lanches das crianças. Em uma ocasião, nos dias e horários combinados, as crianças foram levadas até o parque dos eucaliptos ao lado da biblioteca municipal, onde existe uma minicidade montada para as atividades deste programa. As crianças percorreram de bicicleta a minicidade e foram orientadas sobre boas práticas enquanto pedestres, como ciclistas e os cuidados no trânsito. Após essa atividade elas foram

conduzidas até à biblioteca, onde a equipe da BMMS realizou atividades educativas de leitura em complementação às ações desenvolvidas no parque.

Programa Jovens Leitores de Estudos Literários. As atividades desse programa compreendem estudos literários e apoio na preparação para vestibulares e concursos públicos. O programa foi iniciado com um grupo de estudos literários composto por dois jovens leitores e usuários da biblioteca, alunos de escolas públicas do entorno da biblioteca e moradores de bairros da periferia da cidade. Os jovens relataram não terem um espaço adequado de estudos em casa, e encontram na biblioteca as condições adequadas para as leituras. Ainda, conforme relato captado por conversas informais com os mesmos, a biblioteca é atrativa porque possui: ambiente climatizado, mesas e cadeiras adequadas, com acesso aos computadores e recursos e materiais informacionais, iluminação... condições básicas para realização dos estudos.

O bibliotecário conjuntamente com outros funcionários da BMMS passou a acompanhar a dupla, que se reuniram na biblioteca três vezes por semana, incluindo sábados pela manhã. Inicialmente, as atividades envolviam apenas leituras voltadas para o vestibular e disponibilização de materiais bibliográficos da biblioteca como suporte aos estudos. Entretanto, a iniciativa chegou ao conhecimento de outros jovens interessados e, aos poucos, o grupo foi crescendo, chegando ao total de doze jovens. Mediante essa procura, a equipe da biblioteca sistematizou um programa gratuito de atividades de leitura e resolução de exercícios sobre as obras incluídas nos principais seletivos do Estado de São Paulo, além de desenvolvimento de habilidades para produção textual – leitura e interpretação de textos, compreensão da proposta da redação do ENEM, argumentação consciente e crítica. Além disso, a biblioteca preparou uma das salas de cursos com *flip chart*, papel sulfite, canetas, materiais bibliográficos, computador com acesso à internet para suporte nas atividades do grupo. Alguns professores voluntariamente ministraram aulas sobre redação, biologia, química, história, geografia e matemática na biblioteca.

Nove jovens prestaram o último Enem 2019, e desses, três conseguiram alcançar nota suficiente para acesso ao ensino superior. Outros dois jovens conseguiram inserção por meio de estágio formal em empresas da região. Os demais (sete), ainda não conseguiram acessar o ensino superior ou o mercado formal de trabalho, sendo que um dos obstáculos envolve a questão econômica como barreira para o avanço nos estudos desses jovens, que não vislumbram a possibilidade de continuar seus estudos e adiar a entrada no mercado de trabalho.

Encontros Paulo Freire de Leitura – Biblioteca/EJA. Trata-se de um programa de mediação de leitura e formação de leitores, desenvolvido em parceria com a supervisão de

educação de jovens e adultos da Secretaria Educação, sendo um ciclo anual, no âmbito da Semana Paulo Freire de Educação. As atividades são inspiradas nos princípios deste educador que enfatiza alfabetização para autonomia e transformação social por meio da leitura e da biblioteca. Em 2019, as atividades do ciclo de formação do programa impactaram 73 alunos e 25 professoras da EJA no município de Jacareí.

O perfil do público atendido por este programa é de trabalhadores da construção civil, donas de casa, empregadas domésticas, vendedores ambulantes, trabalhadores informais, pessoas desempregadas, jovens a partir dos 18 anos até pessoas adultas com mais de 68 anos de idade, que não concluíram a quarta-série ou quinto ano do ensino fundamental.

A metodologia empregada na realização das atividades visa à sensibilização para a importância do ato de ler como possibilidade de superar barreiras e dificuldades, mas também como ato libertário que deve ser conduzido pelo próprio aluno no decorrer do seu processo de autoformação leitora. Ainda seguindo os princípios do educador Paulo Freire, a biblioteca oferece às turmas de educação de jovens e adultos, saraus, oficinas de leitura contextualizada a sua realidade cotidiana, valorizando seus saberes práticos e partindo dessas vivências para a mediação dos processos de formação de leitores, incluindo a valorização de suas histórias de vida.

As contações de história oferecidas ao público da EJA valorizam os “causos populares”, ou seja, as histórias ouvidas e assimiladas pelos próprios alunos associadas às leituras literárias, e até mesmo uso de tecnologias como computador e a internet nos processos de mediação das atividades. As oficinas de leitura são rodas de diálogo que partem das necessidades dos alunos, desde aprender a ler as placas nas ruas, letreiros do ônibus, receita culinária, os escritos em embalagens como em sacos de arroz ou de cimento, haja vista que muitos alunos são donas de casa e trabalhadores da construção civil. Até histórias de literatura infantil para si e para seus netos, são algumas das atividades estimuladas, visto que os alunos também expressaram esse tipo de interesse. Durante o ciclo, os alunos da EJA também visitaram os setores e conheceram os serviços da biblioteca.

No decorrer do ciclo, a BMMS dedicou atenção aos jovens (maiores de dezoito anos) fora do mercado formal de trabalho; para estes a biblioteca ofereceu formações específicas no uso das TIC, oficinas de introdução ao mundo digital com foco na empregabilidade. A oferta ocorreu porque alguns dos jovens comentaram que haviam sido eliminados de processos seletivos, não apenas por não terem concluído o ensino básico, mas também por não serem alfabetizados no uso do computador, da internet e demais recursos tecnológicos que facilitam a execução de atividades no dia a dia. A partir dessa sondagem dos

interesses desenvolveram-se as atividades do programa, assumindo-se esta como proposta de trabalho permanente da biblioteca para o público de jovens e adultos com escolarização tardia.

No decorrer das rodas de leitura ocorreu um fato que chamou atenção da equipe da biblioteca: um homem, negro, 59 anos, aluno de uma das turmas da EJA, contou que havia trabalhado na construção do prédio da biblioteca, quando este anteriormente havia sido erguido para abrigar o projeto da antiga cozinha piloto do município. O homem contou que após a construção nunca mais havia retornado ao prédio; disse ainda que não sabia que o prédio havia se tornado as atuais instalações físicas da biblioteca municipal. Foi um momento interessante, porque ele contou detalhes do processo e esclareceu algumas dúvidas dos funcionários sobre as instalações do prédio. A equipe da BMMS considerou este um momento muito rico do programa.

Programa de Formação de contadores de história e mediação de leitura. Nesse contexto, são oferecidas, na biblioteca, atividades de formação de contadores de história e mediação de leitura para atuação em escolas, associações, na família e nas comunidades através da arte da contação de histórias e da leitura mediada. As atividades do curso envolveram poesia, fantoches, imagens, fotografias, vídeos, objetos comuns de uso no dia a dia, sombras, dramatizações e jogos teatrais. O foco central do curso é aproximar da comunidade a leitura e a palavra escrita. Ao final do ciclo de formação, os alunos são convidados a desenvolverem uma atividade cultural de contação de história para o público que frequenta a biblioteca. O perfil observado de participantes foi de mulheres, profissionais da educação, principalmente das escolas da rede do município, perfil que caracterizou a maioria dos participantes do curso com carga horária de 24 horas e 22 vagas ofertadas à comunidade.

A mediadora do curso é uma professora, arte-educadora, contadora de história, servidora pública lotada no setor infantil da biblioteca municipal, com trajetória de atuação na área das artes cênicas, leitura e contações de história. O conteúdo programático do curso priorizou os seguintes temas: aspectos históricos sobre a tradição oral e escrita da arte de contar histórias; aspectos da literatura e dos gêneros literários, enfatizando crônicas, contos, poesia. A importância da comunicação na contação de história foi ressaltada, sendo indicado o uso de recursos, tais como: impostação vocal e exercícios de respiração, uso do corpo e expressão corporal, incluindo o uso dos jogos teatrais, danças circulares, danças populares, cantigas populares na arte da contação de histórias. Abordou-se também o ambiente da

contação de histórias, enfatizando o uso de vestimentas, objetos e instrumentos musicais para uma relação entre a história contada, o contador e seu público.

A metodologia utilizada nas aulas é a exposição oral dialogada. A disposição das cadeiras em semicírculo é feita de maneira a promover a integração, horizontalidade e fluidez nas aulas. Além disso, as alunas foram incentivadas a participar. A mediadora constantemente enfatizava a importância da comunicação para a contação de histórias.

Destacou-se um momento de emoção na primeira aula, quando a mediadora realizou uma dinâmica de apresentação das participantes. Ao chegarem no local da aula, as participantes encontraram um semicírculo de cadeiras e ao centro uma colcha de retalhos e um baú contendo vários objetos do dia a dia. Minutos depois a mediadora entrou caracterizada em uma de suas principais personagens: uma senhora, com jeito caipira tocando uma gaita. Realizou uma contação de história baseada em “causos da cultura popular da cidade”, enfatizando a cultura local. Na sequência, sentou-se no círculo junto com as alunas, pediu que cada aluna pegasse um objeto do centro da roda, pensasse sobre o objeto, recuperasse em suas lembranças a que o objetivo remetia e contasse sobre isso na roda, se assim se sentisse à vontade para fazê-lo. Caso o objeto desejado tivesse sido escolhido por outra participante, este poderia ser compartilhado. As alunas prontamente fizeram conforme orientação da mediadora e, no decorrer das falas, muitas se emocionaram porque o jogo fez com que revivessem lembranças felizes ou tristes de momentos da vida, pessoas queridas, principalmente de suas infâncias. A mediadora lidou com muito cuidado e acolhimento com cada fala. Ao final, explicou o sentido da dinâmica e a importância do acolhimento no processo de mediação de leitura e contação de histórias, assim como sobre a importância da ética no tratamento dos diferentes públicos e o respeito às expressões e sentimentos do público sobre a empatia na percepção do outro e, principalmente, como esse processo mediado pode levar o público a maior consciência de si.

Programa Encontros Literários Com Professores. As atividades do programa têm como principal objetivo contribuir para o processo de formação continuada do professor-leitor, incluindo os funcionários que atuam nas salas de leitura das escolas da rede municipal de ensino. O programa contempla encontros mensais com professores, educadores e profissionais das escolas municipais diretamente relacionados às atividades de leitura e formação de leitores no contexto escolar.

Os encontros são conduzidos por uma orientadora pedagógica, servidora pública lotada na BMMS. A metodologia utilizada compreende exposição oral dialogada, com uso de recursos como data show, livros de literatura, textos com estudos de caso para serem

resolvidos pelos alunos dos cursos. O início de cada ciclo ocorre com a apresentação do programa e da concepção sobre bibliotecas, leitura e espaços de leitura por bibliotecário da BMMS. As atividades observadas buscaram a sensibilização dos profissionais para a importância da leitura nos processos de ensino-aprendizagem e como atividade de lazer junto aos alunos e suas famílias. As atividades também foram desenvolvidas no sentido de oportunizar aos participantes o conhecimento dos diferentes gêneros literários e as formas de apresentação da leitura em contexto escolar e fora dele. Os participantes foram estimulados a analisar o texto e o enredo das histórias como forma de melhor contextualizar a leitura junto aos alunos na escola, na sala de aula ou nas salas de leitura. Foi enfatizada pela mediadora a importância da apropriação cultural e ressignificação do texto pelo aluno. Em um dos encontros literários, a mediadora destacou que o professor-leitor e suas práticas influenciam diretamente os alunos a gostarem de ler; para tanto, seria importante compreender as etapas desse processo de mediação dialógico composto por mediador-professor-livro-leitor de maneira contextualizada, levando o aluno a contextualizar a experiência leitora de maneira que faça sentido na sua vida, enfatizando dessa forma a importância do método de Paulo Freire no processo de incentivo à leitura.

Encontro com autor. A biblioteca promove encontros realizados com intuito de contribuir com a aproximação entre autores e leitores, possibilitando um diálogo entre estes no âmbito da biblioteca, de maneira a promover o trabalho dos escritores e possibilitar que os leitores conheçam mais sobre a vida e obra dos autores. Entre os temas e autores que participaram desses encontros mencionam-se: “Escritores indígenas na literatura brasileira”, com Olívio Jekupé; “Literatura Fantástica Brasileira”, com Fábio Kabral. Evidenciou-se, assim, o foco da biblioteca na literatura brasileira, com destaque para a cultura, produção e circulação literária e para os escritores indígenas.

Os encontros com autores são realizados no espaço principal de leitura da biblioteca municipal. A metodologia das atividades visa a uma exposição oral dialogada que possibilite ao autor contar sobre sua trajetória, processo de produção, possíveis limitações e ações futuras, sem perder de vista os aspectos relativos às suas obras literárias. A seguir, destacam-se três atividades do encontro, por chamarem a atenção para discussão e inclusão na biblioteca de determinados assuntos relacionados aos problemas sociais que persistem na atualidade.

O encontro com os Escritores Indígenas na Literatura Brasileira foi um evento promovido em parceria com a Fundação Cultural de Jacarehy “José Maria de Abreu”. A atividade caracterizou-se como uma roda de conversa tendo como principal objetivo a

discussão sobre a produção literária produzida por escritores indígenas na ocasião representados pelo filósofo e escritor Olívio Jekupé.

Inicialmente, Olívio Jekupé contou sobre sua origem e trajetória na literatura. Jekupé é um escritor indígena da etnia Guarani. Casado com Maria Kerexu, em quatro filhos, todos moram na Aldeia Krukutu, localizada no extremo sul, Parelheiros, na cidade de São Paulo. O escritor nos contou que sua inserção na literatura ocorreu em 1984, quando ele começou a escrever seus primeiros textos sendo que, em 1988, Jekupé iniciou o curso de Filosofia na Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Mais tarde mudou-se para São Paulo onde deu continuidade aos estudos na Universidade de São Paulo. Exerceu as funções de professor, assim como palestrante no Brasil e no exterior. Possui mais de dezesseis obras publicadas tanto na língua guarani como em português brasileiro, tais como: *Iarandu, o cão falante*; *Xerekó Arandu, a morte de Kretã*; *Verá - O contador de histórias*; *Ajuda do Saci*; *A mulher que virou Urutau*, escrito com Maria Paulina Kerexu; *Tekoa - Conhecendo uma Aldeia Indígena*; *As queixadas e outros contos guaranis*.

Durante a conversa, o escritor pontuou que, embora a tradição oral na cultura indígena seja algo muito presente e valorizado, a sua paixão pela literatura veio a partir da sua consciência de como o uso da palavra escrita atua como uma “arma” para se defender e preservar a memória das tradições e a da cultura indígena. Por esse motivo, o escritor incentiva a educação, a escrita e a leitura junto às crianças indígenas, assim como luta para que o governo crie escolas dentro das aldeias indígenas que ofereçam ensino respeitando a cultura indígena. A fala desse escritor critica o fato de a história e literatura indígena terem sido escritas pelo homem branco, no Brasil desde 1500. Jakupé critica também a maneira como o homem e a universidade se apropriaram da cultura indígena, de tal maneira que o que se sabe sobre os povos indígenas foi escrito de maneira equivocada, contribuindo para que a sociedade, de modo geral, tenha um grande preconceito e ao mesmo tempo desconhecimento sobre os povos indígenas no Brasil e no mundo. Nesse sentido, o escritor chama atenção para a importância de os escritores indígenas produzirem obras no campo literário brasileiro, uma vez que eles são os maiores conhecedores e autorizados a falar a partir do seu lugar e dos seus costumes, modos e tradições. Ele acredita que a literatura feita pelos povos indígenas tem caráter educativo, social e político de contribuir para que se construa um novo olhar para as diversas etnias e populações indígenas. Além disso, a literatura indígena tem a função também de mostrar para a sociedade que o indígena não é, nas suas palavras, “primitivo”, “atrasado” ou “aculturado”.

O escritor Jukupé conclui falando que a literatura indígena tem a função social de divulgação das ideias, dos pensamentos e da filosofia própria da cultura indígena. O escritor também aponta para as desigualdades no mercado editorial brasileiro, argumentando que os escritores indígenas têm pouco ou nenhum incentivo, pouca visibilidade no catálogo das editoras, nas livrarias, nas bibliografias das escolas e no acervo das bibliotecas; advoga a importância de promover a literatura indígena, criando oportunidades reais para os escritores indígenas participarem da literatura brasileira.

O encontro sobre “Literatura Fantástica Brasileira” foi promovido pela BMMS, através de uma ação conjunta da biblioteca com o Programa Viagem Literária do SISEB. A biblioteca foi selecionada para receber esta ação em virtude da sua atuação de destaque nas ações de promoção da leitura e protagonismo juvenil no município e na região. Na segunda edição aconteceu um encontro e bate-papo com o escritor Fábio Kabral, um escritor afro-brasileiro.

A mediação foi realizada pelo autor desta tese, então bibliotecário da instituição. Na ocasião foi servido um coquetel para o público do encontro, que incluiu uma programação cultural de apresentações dos grupos e coletivos Afros da cidade, quando estes realizaram uma intervenção artística com música e declamação de poemas inspirados em tradições afro-brasileiras. Ocorreu uma fala institucional proferida pela secretaria de educação de Jacareí.

O escritor Fábio Kabral iniciou o bate-papo com uma plateia formada por quarenta e cinco pessoas, destacando-se jovens estudantes, usuários da BMMS, professores, algumas lideranças comunitárias com atuação nos coletivos sociais da cidade: Coletivo Nandi de Mulheres Negras, Coletivo Palmares Resiste de juventude negra e indígena, Coletivo Batalha nos Trilho de cultura urbana e movimento hip hop, presença de lideranças das bibliotecas e instituições comunitárias, moradores em situação de rua, representantes dos terreiros de religiões de matriz africana, servidores públicos da Fundação Cultural e da Secretaria de Educação do Município. É importante mencionar que esses grupos passaram a participar das atividades mais frequentemente a partir da atuação da biblioteca, ou seja, do bibliotecário conjuntamente com demais profissionais da instituição. Algumas falas dos participantes desses grupos sugerem que, anteriormente, eles não teriam aparecido no evento se não estivessem sido envolvidos, mobilizados no processo de construção das atividades da biblioteca. Assim como, também, o convite para o escritor Fábio Kabral está ligado neste contexto.

Assim como ocorreu nos demais encontros com o escritor, inicialmente Fábio Kabral apresentou sua trajetória, descrevendo-se como um escritor afro-brasileiro de literatura

fantástica e ficção científica brasileira, leitor de histórias em quadrinhos e RPGs, jogador de jogos eletrônicos e iniciado no candomblé. Natural do Rio de Janeiro, onde se formou como ator na Casa das Artes de Laranjeiras (CAL) e estudou Letras na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Atualmente mora na cidade de São Paulo, onde também estudou na Universidade de São Paulo (USP).

Kabral destacou que escreve livros, artigos e ensaios sobre afrofuturismo, afrocentricidade, mitologia e ancestralidade africana. Participa de palestras, oficinas e rodas de conversa, produz vídeos para diversas plataformas, como o YouTube. Também é cofundador do site “O Lado negro da força” que visa promover a presença negra na cultura pop. Dentre os livros publicados, destacam-se: *Ritos de passagem*, *O Caçador Cibernético da Rua Treze* e *A Cientista Guerreira do Facão Furioso*. Sobre este último, sua mais recente publicação, ele nos apresentou detalhes do seu processo de criação da obra.

Fábio apresentou o enredo de *A Cientista Guerreira do Facão Furioso*. A história tem como protagonista Jamila Olabamiji, uma mulher jovem negra de 15 anos de idade, que tem o sonho de ser a “maior engenheira do mundo”, uma namorada difícil e um pai distante por causa das atividades profissionais. O enredo ganha ainda mais elementos quando a protagonista se descobre filha de Ogum, com superpoderes associados às suas habilidades de cientista, sua capacidade de enfrentar monstros, cientistas malucos e o valentão da escola. Fábio informa que o livro é uma continuidade do universo afrofuturista a que ele vem se dedicando a desenvolver e cujo primeiro título foi o seu livro anteriormente lançado: *O Caçador Cibernético da Rua Treze*.

Durante o bate-papo a plateia teve a oportunidade de fazer perguntas e expressar suas reações em relação a descobertas sobre o enredo apresentadas pelo autor. Cabe destacar, na fala do autor, sua preocupação em explicar aos jovens que ninguém nasce escritor ou escritora, mas que esse processo vai se construindo mediante a prática da leitura e da escrita associados aos gostos, sensações, emoções e vivências do autor.

A fala do autor foi no sentido de mostrar que todos podem ser escritores, incluindo aqueles e aquelas oriundos da periferia, com pouco acesso à literatura e que, às vezes, pensam que a atividade de escrita é restrita apenas a intelectuais, letrados e iniciados no campo literário erudito. O encontro foi encerrado com uma intervenção cultural que envolveu recital de poesia e distribuição de *fazines* produzidos pelos jovens do coletivo da BMMS. Esta iniciativa buscou o envolvimento e a inclusão de temas e grupos jovens negros organizados e previamente considerados marginalizados nas atividades da biblioteca, sugerindo uma

preocupação dessa instituição com a promoção da participação juvenil e fortalecimento das relações comunitárias.

8.3.2 Programas de competência em informação e inclusão digital

A seguir, descrevem-se os programas voltados para desenvolvimento do perfil da competência em informação das bibliotecas públicas pesquisadas.

Programas de competência em informação na BSP e BVL.

Programa Tecnologia Dia a Dia. O programa ofereceu turmas na BSP e na BVL, que foram preenchidas por pessoas adultas e idosas, principalmente por mulheres com fenótipo de pretas e pardas – utilizando a classificação do IBGE -, moradoras das comunidades do entorno. As participantes procuraram os cursos principalmente em busca de autonomia no uso do computador, da internet e do celular, especialmente em tarefas como redigir um texto, fazer pesquisas em sites na internet, usar o e-mail e aplicativos no celular, como, Facebook e WhatsApp.

O formato das atividades que foram oferecidas ao público compreendeu cursos, treinamentos e oficinas de instrução no uso das TIC e para o desenvolvimento do perfil competência em informação. A programação mensal é divulgada nas redes sociais e demais mídias – impressas e digitais - das bibliotecas, sendo que observou-se alguns funcionários das bibliotecas indicando os cursos e oficinas aos usuários. As inscrições são realizadas no balcão de atendimento ou por telefone.

As atividades podem ocorrer em diferentes ambientes das bibliotecas, segundo os objetivos de cada programa, por exemplo, o curso de informática básica ocorre geralmente no ambiente dos computadores (multimídia). As oficinas de smartphone e redes sociais podem ocorrer no auditório ou em alguns dos ambientes de leitura das bibliotecas – a ideia, neste caso, é associar a leitura ao uso das TIC, favorecendo aproximações aos recursos digitais e impressos disponíveis nas bibliotecas. A mediação das atividades foi realizada por dois funcionários em cada uma das bibliotecas, denominados de instrutores.

As turmas observadas tinham em média quinze alunas. Esse número pareceu adequado ao acompanhamento por parte dos instrutores, com que mostraram atenção e proximidade, respondendo aos questionamentos de cada um dos alunos. Observou-se que os alunos nas atividades demonstraram interesse, prestaram atenção, interagiram com o instrutor

e fizeram anotações das principais instruções passadas. Em algumas ocasiões notou-se uma significativa troca de experiências entre gerações, sendo instrutores mais jovens que as alunas.

No curso de smartphone (carga horária de 24h) os mediadores orientaram os alunos sobre as configurações básicas do celular a partir dos seus interesses e necessidades. Algumas alunas relataram o primeiro contato recente com o smartphone. Nos seus relatos aos instrutores comentaram que o smartphone chegou a suas vidas como um presente dos filhos ou parentes. Entretanto, algumas não haviam aprendido a mexer no recurso que estava parado ou subutilizado, mas com o curso têm aprendido a desbravar as suas funções básicas, por exemplo, nas funções de despertador, outras querem aprender a utilizar a câmera fotográfica, outras buscam saber como utilizar aplicativo de banco para verificar saldos, extratos e pagar contas, passar mensagens ou assistir vídeos no YouTube, entre outros.

No curso de informática básica, com carga horária de 34h, os instrutores desenvolvem as aulas com didática, linguagem objetiva e simples, que busca desmistificar o computador e a internet, além de auxiliar no desenvolvimento de tarefas como uso de editores de texto, bloco de notas, apresentações e pesquisas na internet. Alguns alunos do curso de informática básica manifestaram interesse em aprender a utilizar o computador a partir da experiência como aluno no curso de smartphone. Os conteúdos observados foram: noções básicas sobre computador, noções básicas para navegação e pesquisa na internet, instruções para criação de e-mail, anexar arquivos, enviar e receber mensagens eletrônicas, pesquisar endereços e outras informações utilizando aplicativos, como o Google Maps, entre outros assuntos.

As alunas relataram aos instrutores que perderam o “medo” e a “vergonha” após ganharem intimidade e autonomia no uso do celular e, mediante a oferta de cursos de informática na biblioteca, resolveram seguir adiante nas aulas de informática. Também se observou algumas alunas elogiarem o jeito atencioso e simpático com que os instrutores conduzem as aulas. Algumas falas indicaram que estes alunos já haviam tentado aprender a mexer no computador anteriormente com familiares, mas as experiências não foram exitosas.

As aulas observadas tinham em média dez alunos e dois instrutores. Cada aluno utilizando um computador; após as instruções gerais do dia, os instrutores dividiam-se para acompanhar e tirar as dúvidas dos alunos individualmente durante a execução das tarefas propostas. Alguns alunos do curso de informática revelaram baixa habilidade de leitura, sendo que, nesses casos, os instrutores recomendaram também outras oficinas que pudessem ajudá-los no incremento dessas suas habilidades como forma de favorecer também o aumento da sua capacidade de uso do computador e da internet.

Algumas vezes também se observou os instrutores demonstrarem no computador algum dos assuntos apresentados durante a exposição oral; quando isso acontecia, os alunos o cercavam para acompanhar essa explicação prática. A partir da identificação dos interesses dos alunos, os instrutores davam mais ênfase a determinados assuntos nas aulas.

As atividades do programa mostraram-se como uma iniciativa de atuação na direção da inclusão informacional e digital, especialmente dos idosos e daqueles com pouco ou nenhum acesso à instrução para o uso de maneira autônoma dos recursos tecnológicos e desenvolvimento da competência em informação.

Programa Jogos Sensoriais para inclusão das pessoas com deficiência. O programa foi observado na BVL. As atividades do programa foram desenvolvidas com público infantil acompanhados dos seus pais e responsáveis. Os participantes foram vendidos e conduzidos, por meio de recursos e jogos educativos a uma experiência lúdica. O objetivo foi proporcionar aos participantes um olhar de empatia para as diversidades e necessidade específica das pessoas. Através dos jogos sensoriais, com texturas diferentes, os participantes podem usar sentidos que normalmente não utilizam em suas atividades cotidianas. As mediadoras da atividade do programa são funcionárias da biblioteca, vão passando objetivos pelas mãos das crianças de maneira que elas identifiquem as texturas diferentes sem utilização da visão, dentre as quais se destaca: uso de jogos de memória tátil, jogo da memória feito em EVA com pares de peça de uma textura diferente, dominó tátil, jogo da velha tátil, pentaminó tátil, dominó de percepção manual. Atividades também podem ter tema, por exemplo, no mês de outubro o tema foi “alimentos”. Os participantes puderam sentir, somente com o uso dos pés, frutas, verduras, flores, tendo como intuito fazer com que as crianças fizessem o reconhecimento dos objetos e, também, aguçar os demais sentidos. Durante o processo, o público infantil relatou como se sentiram nas atividades lúdicas. Uma das mediadoras da atividade explicou sobre como as pessoas cegas utilizam a bengala como instrumento de auxílio no seu processo de locomoção, além de orientar o público sobre boas práticas e maneiras de auxiliar uma pessoa cega com segurança ou com outra necessidade especializada.

As mediadoras explicaram que a experimentação tinha o propósito de celebrar a diversidade, além de incentivar um novo olhar mais inclusivo, de empatia nos participantes, incentivar habilidades sensoriais que podem ser utilizadas em atividades variadas, incluindo estudos e leituras por meio do desenvolvimento da memória deste público. Observou-se que as atividades geram uma sensibilização no público por meio de brincadeiras que estimulam o desenvolvimento da autonomia, maior percepção das capacidades visual, tátil e motora dos participantes.

Programa Jogos para Todos. As atividades do programa observadas compreendem essencialmente as oficinas de xadrez mediadas por instrutores filiados à Equipe FOX de Formação e Orientação em Xadrez. Os interessados não precisaram fazer inscrição prévia, sendo, entretanto, necessário chegar pouco antes do início das atividades, pois as vagas são limitadas, preenchidas por ordem de chegada em ambas as bibliotecas.

Atividades do programa são abertas a todos os tipos de público, incluindo as pessoas com deficiência visual, pois a biblioteca possui tabuleiros adaptados. A composição das turmas das oficinas observadas tinha uma média de dez participantes, organizados em duplas, com perfis variados, desde adolescentes, jovens, adultos e até pessoas idosos, de ambos os sexos. A metodologia empregada no desenvolvimento da atividade envolve, em um primeiro momento, uma apresentação geral e, na sequência, o instrutor oferece instruções sobre o jogo apresentado. Observou-se a apresentação do xadrez, seus fundamentos básicos. O instrutor apresentou e ensinou o jogo ao público. Após iniciadas as partidas, o instrutor foi de mesa em mesa acompanhando e orientando os movimentos possíveis e ao mesmo tempo estimulando reações nos participantes da oficina. O trabalho do instrutor tem como propósito estimular o raciocínio lógico e o pensamento estratégico, desenvolvimento cognitivo, social e cultural, memorização, concentração, planejamento e tomada de decisões.

Programas de competência em informação na BMMS.

Programa Inclusão digital. As atividades deste programa compreendem duas linhas de atuação: primeira com os da comunidade e os usuários e a segunda com as equipes que compõem o quadro de funcionários da biblioteca.

Na primeira, são desenvolvidos cursos, treinamentos, oficinas e workshops, tendo como objetivo promover o acesso e uso das TIC, particularmente o computador e a internet, assim como o desenvolvimento de aspectos da competência em informação junto aos usuários. Observou-se que nesta linha de atuação do programa são oferecidos ciclos de formação para os *cursos de informática básica, Informática Básica para pessoas + 50 e uso de Smartphones e redes sociais indicados para pessoas +50. Ainda, cursos de introdução ao mundo digital e Hackeando seu futuro, indicados para o público de 14 a 29 anos*, com foco no desenvolvimento de habilidade e autonomia no uso das TIC e empregabilidade, *Curso de Jogos de Lógica e Introdução à programação*, estes últimos em parceria com a ONG Recode.

As inscrições para os cursos ocorrem a cada início de semestre, acompanhando o calendário de aulas das escolas. Também são oferecidos cursos de verão e inverno no período das férias escolares, atendendo à demanda da população que por algum motivo não pôde

comparecer às aulas no semestre regular. Os alunos que concluírem 75% da carga horária dos cursos são certificados pela biblioteca e Secretaria Municipal de Educação. No caso dos cursos oferecidos por meio da plataforma Recode, os certificados são emitidos pela Fundação Bill&Melinda Gates *Microsoft*. São oferecidas dezesseis vagas por cada turma, totalizando cento e doze alunos no semestre.

A metodologia empregada é exposição oral dialogada, complementada por atividades teóricas e práticas e estímulo à participação dos alunos nos eventos da BMMS. Os cursos são ministrados por uma orientadora pedagógica, servidora pública, com experiência da formação de professores e educação de jovens e adultos, lotada na BMMS. As atividades são desenvolvidas no espaço digital da biblioteca, onde estão localizados os computadores com acesso à internet. O ambiente também possui um Datashow e um flip-chat, canetas e papel sulfite, livros e apostilas para suporte às aulas.

Os cursos de informática básica e informática + 50 compreendem os mesmos conteúdos, sendo que a diferença está nos públicos; o primeiro direcionado ao público jovem de 15 a 29 anos e o segundo ao público adulto e idoso interessado em aprender sobre informática.

Nesta primeira aula os alunos dos cursos receberam instruções gerais sobre como funciona a biblioteca, principais serviços disponíveis, percorrem os ambientes por meio de uma visita guiada pelos bibliotecários, destacando-se o momento em que conhecem o acervo e aprendem a localizar os materiais do acervo nas estantes.

Neste momento foram oferecidas orientações específicas para pesquisa bibliográfica no acervo e uso da biblioteca, destacando-se estratégias de busca, localização, avaliação e uso da informação dos materiais bibliográficos do acervo. Foram elaborados exercícios de pesquisa individual e em duplas no acervo da BMMS. Os alunos foram estimulados a partir dos seus interesses e gostos pela leitura a localizar obras. A mediação desse exercício fica a cargo do bibliotecário conjuntamente com a orientadora pedagógica que explica como funciona o processo de organização dos acervos na biblioteca, indicam as instruções, uso dos catálogos e a sinalização dos materiais em cada parte do acervo, destacando-se a ênfase nas obras de referências, nas enciclopédias e demais materiais de consulta geral como os jornais e revistas, e orientação para solicitar auxílio à equipe da biblioteca, caso seja necessário um auxílio especializado. O profissional bibliotecário e a orientadora pedagógica auxiliam os alunos para que estes possam exercitar as estratégias de busca e recuperação da informação, cujo objetivo é desenvolver confiança, familiaridade e autonomia no uso do acervo e da biblioteca.

As aulas seguintes abordaram os temas: configurações básicas dos computadores e seu sistema operacional, funcionalidades básicas como iniciar o computador, criação de pastas, conhecimentos sobre pacote Office, tais como: aprender a digitar corretamente e, progressivamente de forma mais ágil, utilizando os principais editores e aplicações de texto, programa de apresentações e criação de planilhas eletrônicas utilizando *word*, *powerpoint*, *excel*; acesso e navegação na internet, criação, envio e recebimento de e-mail, anexar arquivos, importação e exportação de documentos. Exercícios para desenvolvimento de habilidades de pesquisa na internet, orientações para uso de fontes confiáveis de informação, identificação do plágio e das *fake news*.

Nas *oficinas voltadas para orientação sobre uso de smartphones e redes sociais indicados para pessoas +50*. Os alunos de ambos os sexos têm como principal perfil serem aposentados ou em vias de se aposentarem; alguns são trabalhadores informais do comércio local, atuando nas imediações da biblioteca. Chegam à oficina porque têm dificuldades no uso do smartphone; como principais barreiras alguns relataram que ganharam o celular inteligente, porém não receberam orientações suficientes para uso com autonomia e segurança. Os alunos comentaram também que pessoas próximas têm pouca paciência ou falta de tempo e disponibilidade para orientações mais específicas sobre as funcionalidades dos smartphones. Alguns também se sentem envergonhados em solicitar ajuda. Como principal interesse, eles buscam aprender a usar as aplicações de comunicação e redes sociais, acessar e-mail e pagar contas, tirar e compartilhar fotos utilizando o celular. Existem também aqueles que possuem conhecimentos básicos sobre as funcionalidades do smartphone; entretanto, têm interesse em aprimorar os conhecimentos para uma melhor experiência tecnológica.

A metodologia utilizada nas oficinas priorizou os conhecimentos dos participantes, para mediação de um processo de alfabetização informacional e midiático, que envolve saberes, práticas, leituras e tecnologias na biblioteca. Para tanto se utilizou como metodologia a exposição oral dialogada; a disposição dos alunos sentados em formato de círculo, sendo cada um com seu smartphone, também foi pensada para facilitar o momento de interação e aprendizado. Inicialmente a orientadora faz uma breve apresentação de contextualização do curso, da importância das bibliotecas como espaço de acesso à informação e às TIC, destacando pontos sobre a evolução dos meios de informação e comunicação, para apontar curiosidades sobre a história dos telefones, celulares até chegar à atualidade com os smartphones. Durante esse percurso, os alunos são estimulados a participar contando suas experiências e memórias com os aparelhos de telefone e celulares. Essas aulas iniciais têm como objetivo possibilitar uma visão geral sobre os smartphones. Na sequência,

os alunos tiveram aulas sobre configurações e funcionalidades básicas e avançadas dos smartphones, instruções sobre aplicativos mais populares de comunicação e rede sociais, tais como *Facebook, Instagram e WhatsApp*. Há também orientação para navegação e pesquisa na internet e uso de aplicativos de localização. Esses assuntos são trabalhados com o objetivo de oferecer maior inserção no mundo digital e autonomia no uso dos smartphones aos participantes desta oficina.

Os cursos de *Introdução ao mundo digital e Hackeando seu futuro*, *Os Cursos de Jogos de Lógica e Introdução à programação* fazem parte do *portfólio* de iniciativas específicas desenvolvidas para público jovem de 14 a 29 anos, com foco no desenvolvimento de habilidade e autonomia no uso das TIC e na empregabilidade. Esses cursos entraram para a grade de programação da biblioteca principalmente após a realização da Escola de Verão 2019, cujo tema foi juventude e mercado de trabalho. Os cursos foram inicialmente ofertados como complemento da formação oferecida na Escola e, devido ao resultado positivo, os mesmos foram integrados à programação da biblioteca. Os conteúdos abordados visam estimular os jovens ao uso efetivo da internet e redes sociais como possibilidade de ampliação de contatos e horizontes com vistas à melhoria na qualidade dos estudos (educação de qualidade), aumento das oportunidades de trabalho e inserção qualificada no mercado formal, incluindo discussão sobre o uso da internet aplicada a oportunidades de empreendedorismo e promoção da cidadania, em seus aspectos informacional e digital. Os exercícios propostos instruem os participantes na elaboração de currículos, boas práticas e posturas na entrevista de emprego e no ambiente de trabalho, de maneira que os jovens estejam preparados para trabalhar em equipes, utilizando as TIC para propor soluções e resolver problemas. O pano de fundo das formações e discussões é a promoção do protagonismo juvenil.

A segunda linha de atuação dos programas de desenvolvimento da competência em informação focaliza a atualização profissional das equipes de trabalho em atuação na BMMS. A ideia central do programa é contribuir com o desenvolvimento profissional e formação continuada dos profissionais por meio de ações que estimulem melhorias no desenvolvimento das atividades e qualidade no atendimento à comunidade e aos usuários, assim como motivar os profissionais a trabalharem com entrega de resultados positivos, dentro do prazo e em condições motivadas. As atividades são mensais, incluem treinamentos constantes no uso do acervo, nos sistemas eletrônicos de gerenciamento da biblioteca, participação em eventos externos, cursos de aperfeiçoamento oferecidos pelo SISEB e outras instituições de interesse do profissional de biblioteca, visitas técnicas a outras bibliotecas consideradas de referência em São Paulo, além de grupos de Leitura Literária, entre outros.

8.3.3 Relações biblioteca-comunidade para participação e inclusão social

Relações biblioteca-comunidade na BSP e BVL

Programa Luau. O programa surgiu na BSP como uma forma de responder aos interesses da comunidade estudantil e juvenil de frequentadores do Parque da Juventude. Conforme relatos dos funcionários da BSP, em uma das seções do programa, a área externa da biblioteca, onde se localiza a praça, as ETEC's e o Programa Acesso SP, ficava sempre bastante movimentada por jovens, que ao chegar ou sair das aulas das escolas, utilizavam a praça e as laterais da biblioteca como ponto de encontro, ficavam cantando, declamando poesias, entre outras atividades. Atualmente essa dinâmica social e cultural permanece.

Com essa inspiração, a biblioteca tomou a iniciativa de integrar esse público às atividades culturais da instituição, separando um espaço semanal, às quintas-feiras, no horário do almoço para o pessoal se encontrar e utilizar a biblioteca com conforto e segurança para a realização desses encontros. A mediação do espaço é feita por funcionários da BSP e as atividades ocorrem no auditório da biblioteca. O ambiente dispõe de recursos para que os jovens possam se expressar e fazer suas intervenções. As atividades do programa envolvem música, literatura, declamação de poesia, filmes e rodas de conversa sobre temas de interesse do público, assuntos das atualidades, com vistas à construção de um espaço de discussão de ideias e temas relacionados ao universo das juventudes. As atividades costumam reunir um grande público, uma média de trinta jovens nas sessões que foram observadas. O programa também tem o mesmo foco e atuação junto ao público. A recepção dos participantes é feita de maneira acolhedora pela dupla de funcionários que ajuda na mediação da atividade. O microfone é aberto – eles informam – utilizando uma expressão dos saraus e *slam* paulistanos. Na prática isso indica que todos os participantes estão convidados a usar o espaço do Luau.

Uma funcionária da biblioteca ficou responsável por inserir músicas e vídeos curtos, para ambientação, entre uma declamação e outra de poesia. Destaca-se a presença de poetas, assim como escritores de literatura marginal, escritores moradores das comunidades do entorno, que utilizam o espaço para se expressarem e divulgarem sua arte literária. As jovens mulheres negras poetas são presença constante, com as declamações e intervenções que versam sobre questão da solidão das mulheres negras, estética e empoderamento, violência policial e feminismo negro e interseccional, entre outros assuntos. Destaca-se uma intervenção ocorrida em meados de dezembro, em que a poeta, *slammer* e militante feminista realizou uma intervenção poética baseada na poesia de outra poeta feminista, Mariana Felix,

cujo poema tratava sobre o machismo, violência patriarcal que maltrata e mata e; a intervenção gerou uma roda de debate entre os jovens participantes do Luau. Nessa atividade observaram-se evidências de inclusão das questões étnico-raciais e segmentos da população negra protagonizando discussões relevantes no âmbito da biblioteca, enquanto um espaço de diálogo e ações pró-feministas e antirracistas.

Programa Sarau. Os saraus configuram-se como atividades de mediação cultural nas bibliotecas BSP e BVL. Nas duas bibliotecas BSP e BVL a dinâmica de realização das atividades do programa visam incentivar a divulgação de talentos e experiências culturais, encontros e convívio social entre os participantes. Foram observados elementos que indicam diversos usos sociais das bibliotecas por grupos distintos. Essas atividades sugerem a intenção de construir um espaço dentro da biblioteca que possibilite ao público das comunidades do entorno a oportunidade de divulgar seus trabalhos como fomentadores e agitadores culturais. Nesse ponto, São Paulo e suas comunidades, no centro e na periferia, têm um expressivo movimento cultural voltado para os saraus que atraem públicos de diversas idades e camadas sociais da população. Os saraus acontecem aos domingos à tarde e não é necessário fazer inscrição prévia. O ambiente utilizado para realização das atividades são os auditórios das bibliotecas.

Na BSP, os saraus são coordenados culturalmente por Terezinha Rocha, moradora da comunidade que se dedica à organização das atividades culturais. As atividades observadas tiveram como público os idosos e alguns jovens, identificados como netos dos participantes, totalizando aproximadamente quarenta e cinco pessoas, por atividade. As atividades culturais utilizam os recursos disponíveis nas bibliotecas; entretanto, em algumas situações observou-se o uso de instrumentos musicais que pertenciam aos participantes. O microfone aberto mediado pela coordenadora da atividade favorece intervenções culturais por parte de grupos de poetas, cantadores e declamadores de poesia. Destacou-se a declamação musicalizada realizada por um participante cuja intervenção foi sobre um trecho do livro *Tieta do Agreste*, de Jorge Amado.

Destacou-se também uma intervenção musical feita por uma senhora, espanhola, residente em São Paulo já há muito anos, que cantou uma música em homenagem às mulheres. A música, em ritmo de seresta, agitou os participantes, que pouco a pouco formaram casais e dançaram pelo espaço do auditório. Em outra ocasião uma senhora recitou a poesia *Tarde de sol*, de Domingos Lage, com o som de um teclado de fundo. Os declamadores se organizam em fila próximo ao palco, aguardando sua vez de declamar ou cantar. Percebeu-se que o sarau é um momento muito aguardado por todos; os participantes

relataram que se organizam durante a semana para o evento. Essas atividades culturais, além de espaço de convívio social, principalmente para público idoso, são também oportunidades destes artistas independentes declamarem trechos de autores conhecidos e outros trabalhos de sua própria autoria. Portanto, os saraus são um espaço caloroso de divulgação dos trabalhos independentes e possibilidade de parcerias, conforme já aconteceu de membros colaborarem em produções literárias. As atividades são animadas, com intensa participação dos idosos.

Na BVL, destaca-se a iniciativa da biblioteca de realizar um sarau feito por mulheres negras, o *Sarau Papo de Mina*, organizado e coordenado por Driika Moraes. Este sarau valoriza a presença e protagonismo das mulheres e pessoas LGBTQIA+. Na edição observada, o tema proposto foi sobre a construção da masculinidade. As jovens organizadoras provocaram o tema a partir da seguinte indagação: *o que é a construção da masculinidade na sociedade e como ela afeta a vida dos homens?* Para ajudar na resposta a esta questão elas foram convidar alguns jovens homens com atuação em diferentes frentes sociais para uma roda de conversa.

A metodologia empregada na realização do evento compreendeu atividades culturais: na *música* - Matriarcas, Rouxinol Graças, Barbara Nascimento, Banda Dbuena; na *poesia* – escritora e poetisa Andréa De Paula, moradora do Campo Limpo, bairro periférico da zona sul da cidade de São Paulo, com trabalhos que visam à valorização e a autovalorização das mulheres e; Bianca Chioma, poeta e escritora da zona norte de São Paulo, militante engajada na literatura periférica, cujo trabalho tem como foco central destacar a produção literária dos sujeitos oriundos das margens da cidade de São Paulo como possibilidade de potência e expressão das vivências, rumo à construção de novas narrativas mais diversas e inclusivas.

Na *roda de conversa sobre construção das masculinidades*, que contou com a presença e participação de Marcello Camargo, sociólogo e militante da resistência popular sindical; Jonas Mendes, diretor de teatro; de Diego Kairo, rapper e músico; de Davi Albuquerque, professor e filósofo, membro do Coletivo Estético Urbano e da Casa Cultural Hip-Hop Jaçanã; de OHUAZ, músico, artista, pensador, empreendedor e coordenador do projeto Ponto de Partilha, com Japo e Paolo. O projeto tem um foco social e cultural por meio de rodas de conversas e vivências sobre novas formas de masculinidades, fomentando discussões e mudanças sociais nessa temática. Além da roda de conversa, ocorreram intervenções cênicas e visuais e a participação de cinco brechós dinamizados por jovens mulheres como possibilidade de geração de trabalho, economia solidária e sustentável no

campo da moda. A atividade teve cerca de cinco horas de duração e contou com a presença de aproximadamente trinta e cinco pessoas, destacando-se as pessoas negras e LGBTQIA+.

Relações biblioteca-comunidade na BMMS.

Conforme apresentado por meio da análise documental, a BMMS tem atuado no sentido de promover o estreitamento das relações com a comunidade, com algumas ações de estímulo à participação comunitária e o envolvimento dos diferentes perfis de usuários, de grupos comunitários e movimentos sociais nas ações e programas da biblioteca, especialmente grupos populacionais historicamente em situação de desvantagem social, destacando-se os projetos de pessoas com deficiências, questões étnico-raciais e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas, como é o caso dos internos da Fundação Casa de Jacareí.

Ainda, a BMMS tem desenvolvido ações de apoio às bibliotecas comunitárias, como o suporte a ações voltadas para a juventude, tendo como pano de fundo o incentivo ao protagonismo juvenil dentro e fora do espaço da biblioteca.

Essa linha de atuação da BMMS envolve a participação de comunidades mais distantes do centro, especialmente aquelas que se constituíram a margem, em áreas de ausência de atuação do Estado, em moradias precárias, como é caso do assentamento Lagoa Azul, na região do Parque Meia Lua, periferia da cidade.

Destaca-se também, dentre as ações desenvolvidas pela biblioteca, um trabalho particular, realizado, ainda de maneira embrionária, com as pessoas em situação de rua que vivem nas áreas do entorno da BMMS, e utilizam os espaços e áreas comuns da instituição. Até o encerramento das observações eram aproximadamente vinte e duas pessoas. Essa população é muito instável, as pessoas mudam-se constantemente para outras regiões de Jacareí ou até mesmo para outras cidades. Um grupo observado de doze pessoas era composto por onze homens e uma mulher, pretos ou pardos, com faixa etária entre vinte e poucos até cinquenta anos de idade. Dentre os motivos que os levaram a situações de rua, em resposta a indagações feitas por este pesquisador, destacam-se: egressão do sistema prisional, problemas de saúde mental e psicológica, conflitos familiares, dependência química, perda do emprego e da moradia.

Observou-se que o grupo tinha um líder, o homem mais velho dentre eles. A única mulher é uma pessoa conhecida na cidade devido à dependência química que vivia em situação de rua, assim como por suas atividades sexuais em troca de comida e drogas. Desse público, destaca-se também um homem de cinquenta anos que trabalha com coleta e material

reciclado; seu carrinho fica estacionado na lateral da biblioteca, com o incentivo implícito da instituição.

Os moradores vivem nas imediações da biblioteca municipal por alguns motivos, tais como: a boa localização na região central da cidade, próximo à principal via de comércio, supermercados, parques, bares, restaurantes e praças; essa disposição territorial favorece a que possam circular para conseguir alimentos e outras formas de se manterem, tais como: pedir dinheiro aos pedestres na porta da biblioteca ou oferecem serviço de guarda carros no estacionamento que fica na rua para uso exclusivo dos usuários quando estiverem na biblioteca municipal. Frequentemente a guarda municipal, o serviço social e o serviço de saúde do município passam para atendê-los. Uma equipe multidisciplinar de saúde e assistência social acompanha essa população. Alguns deles foram atendidos pelo Centro Municipal de Referência Especializado para População em Situação de Rua de Jacareí.

Diante desse quadro, as relações da biblioteca com a população de rua são complexas. Primeiro porque parte da equipe de funcionários da BMMS não os acolhe da maneira adequada, segundo porque os moradores em situação de rua já protagonizaram episódios de violência verbal e ameaças dentro da biblioteca contra usuários e funcionários. Esse quadro fez com que o bibliotecário iniciasse um processo de conversas com a população de rua na calçada da biblioteca e, por algumas ocasiões, dentro da biblioteca, quando os moradores em situação de rua adentravam o espaço para beber água ou utilizar o banheiro, por vezes até mesmo lavar louça suja de comida nas torneiras do jardim da biblioteca.

Outro movimento feito pelo profissional bibliotecário, conjuntamente com a orientadora pedagógica lotada na BMMS, foi conscientizar a equipe da biblioteca para a função e atuação social da instituição que deve atender a todos sem discriminações, com segurança e cordialidade, assim reforçando o papel da BP como espaço de inclusão social de populações marginalizadas, em situação de risco e vulnerabilidade social.

Outra linha de atuação foram algumas reuniões envolvendo a Secretaria de Educação, Secretaria de Assistência Social e Segurança Pública de Jacareí, na biblioteca, para discussão de propostas humanizadas e especializadas no atendimento a essa população. Essas foram algumas das iniciativas realizadas visando à melhoria das relações entre a BMMS e a comunidade de pessoas em situação de rua.

Ainda sobre as iniciativas da biblioteca para melhoria das relações com a comunidade, destacam-se algumas ações de *advocacy* da biblioteca em prol das comunidades, assim como do bibliotecário e dos profissionais da BMMS, em prol da instituição. Para tanto, o bibliotecário e os demais profissionais da biblioteca participaram de comissões e conselhos

municipais de políticas públicas. Essa participação nesses espaços baseia-se no objetivo de garantir a presença e representatividade da biblioteca municipal nos espaços de discussão, articulação e controle social das políticas públicas voltadas para segmentos populacionais e áreas que estão intimamente ligadas à biblioteca, tais como: políticas culturais, incluindo as ações da área do livro, leitura e bibliotecas; políticas e direitos da criança e do adolescente, políticas de educação, incluindo a gestão e controle social dos recursos municipais do fundo de manutenção e desenvolvimento da educação básica, entre outros.

Essas comissões e conselhos são compostos por representantes da sociedade civil e do poder público, em que a biblioteca participa como representante indicada pelo poder público municipal. Durante as reuniões, pode-se interagir e estreitar as relações com diversas lideranças e representações de segmentos populares da cidade, eleitos para mandatos nos diversos conselhos de políticas públicas. Esse contato favorece para que as ações da biblioteca sejam divulgadas, uma vez que se tem a preocupação de prestar contas sobre o que está sendo feito, assim como ouvir as demandas que podem sugerir ações futuras, novos serviços e parcerias para atuação nas comunidades. Essas ações podem incluir, desde a abertura da biblioteca para reuniões comunitárias, até a participação mais efetiva da biblioteca em ações sociais que são desenvolvidas nos bairros mais distantes. Assim sendo, o estreitamento do contato com essas lideranças permitiu à biblioteca uma maior ampliação da sua capacidade com diversos grupos, tornando-se mais aderente às necessidades informacionais e às demandas comunitárias.

8.4 Materiais, recursos e serviços de informação focados na inclusão social

Nesta subseção, apresenta-se uma caracterização dos recursos informacionais impressos e tecnológicos, enfatizando-se as características do acervo, particularmente os tipos e disposições dos materiais, catálogos e sistemas de classificação do acervo; disponibilidade e acesso aos impressos e digitais. Os recursos tecnológicos disponíveis incluem computadores, acesso à internet e outras tecnologias digitais. Apresentam-se os serviços de informação prestados no momento das observações. A proposta é discutir como estes recursos e serviços de informação contribuem na realização das práticas mediadoras nestas experiências de bibliotecas públicas. Nos três casos, existem aspectos da mediação da informação implícitos e explícitos com foco na leitura, no desenvolvimento de competência em informação e nas relações com a comunidade de usuários das bibliotecas.

Materiais, recursos e serviços de informação da BSP e BVL

– *Acervo*: O acervo é um dos recursos onde se podem observar as mediações implícitas da informação realizadas por estas instituições. O acervo é regido por uma política de desenvolvimento e avaliação de coleções (2018) e pode ser categorizado como físico e digital. O acervo físico impresso é formado pelos seguintes tipos de materiais: livros de literatura nacional e estrangeira, literatura infantil e juvenil, obras de referência tais como dicionários e enciclopédias temáticas, histórias em quadrinho, livro em formatos acessíveis, tais como Braille, audiolivro, livro falado; DVDs de filmes e músicas, jogos de tabuleiro e eletrônicos e brinquedos. Por sua vez, o acervo digital das bibliotecas é composto de materiais que podem ser baixados gratuitamente e estão disponíveis no site das bibliotecas, tais como: livros e revistas online, além de uma listagem de bibliotecas virtuais de acesso aberto e gratuito aos usuários. A forma de aquisição dos itens ocorre por meio de doação e compras, priorizando os interesses dos usuários, entre outros.

A disposição nas estantes possibilita que os usuários possam pesquisar os materiais com autonomia, sendo que as estantes não estão abarrotadas de itens, e as novas aquisições ficam destacadas em pontos estratégicos do acervo. Nas estantes existem placas sinalizadoras sobre os temas e tipos de materiais, instruções de consulta e sinalização por cores, conforme os assuntos do acervo e tipo de materiais, que seguem os padrões e sistemas de Classificação Decimal de Dewey (CDD). O acervo da BSP totaliza 40.634 itens e, o acervo da BVL possui 27.889 itens. Durante todas as incursões nas duas bibliotecas observaram-se obras de autores negros, indígenas, destacando-se as temáticas étnico-raciais, sexualidade e gênero, de diferentes gêneros literários e para os diversos públicos da biblioteca em exposição e destaque nas prateleiras, estantes e nas vitrines eletrônicas existentes na biblioteca e no site das instituições. Observou-se uma preocupação com a inclusão e promoção de livros de literatura com temas sociais para discussões de temáticas relacionadas a demandas e problemas sociais.

– *Publicações, Guia da programação e os Espalhafatos*. O guia da programação mensal trata das atividades culturais, cursos, oficinas, rodas de conversas dos programas permanentes das bibliotecas. Espalhafatos é também uma publicação seriada distribuída gratuitamente nas bibliotecas para público infantil com conteúdo voltado para o público infantojuvenil, assim como materiais com temas para público infantil – curiosidades, testes e tirinhas. Ambos são distribuídos gratuitamente nas bibliotecas.

– *Painel da vida na BVL*. Trata-se de grande painel utilizado como recurso de informação e educação ambiente, está localizado na entrada principal da biblioteca do parque Villa-Lobos, atrás da oca e tornou-se uma das grandes atrações da instituição. Trata-se de um mapa que mostra aos usuários e frequentadores da biblioteca o impacto da ação do homem na devastação ambiental do planeta ao longo dos anos. A BVL é uma instituição que dá destaque a ações voltadas para educação ambiental. Por esse motivo, o mapa é utilizado nas visitas guiadas que oferecem informações interativas e atualizadas sobre as questões ambientais. O recurso disponibiliza informações sobre os seguintes assuntos: queimadas na Amazônia, impacto das mudanças climáticas, carbono e alimentação, entre outros.

– *Placas de sinalização e instruções*. Placas de acrílico espalhadas pelas bibliotecas são utilizadas para diversas funções, especialmente na sinalização dos ambientes, orientações e instruções de uso dos recursos, tais como os computadores, a internet, localização dos materiais bibliográficos, jogos eletrônicos e de tabuleiros, DVDs e demais itens e para orientações de boas práticas de convivência nas bibliotecas.

– *Murais informativos e banners*. Utilizados para divulgação de informações e notícias de relevância para a comunidade, assim como conquistas das bibliotecas, por exemplo, quando as instituições foram finalistas do “prêmio excelência internacional”, nos anos de 2018 e 2019.

Recursos tecnológicos na BSP e BVL. Além dos computadores com acesso à internet, as duas bibliotecas contam com recursos tecnológicos, tais como: – *tabletes* para acesso e leitura de jornais e revistas em formato digital nas bibliotecas; *acesso ao wi-fi*; *terminal de autoatendimento*, recurso que possibilita ao leitor o empréstimo dos títulos de seu interesse, sem usar o atendimento do balcão; – *catálogos eletrônicos* para acesso e consulta ao acervo das bibliotecas com instruções de uso; – *BNWeb* sistema de gerenciamento de informações e rotinas administrativas das bibliotecas, através do qual as bibliotecas realizam seus principais serviços de maneira automatizada, incluindo emissão de relatórios gerenciais e estatísticos; – *Equipamentos de acessibilidade* que auxiliam na leitura e busca de informações de pessoas cegas e com baixa visão, tais como: lupa eletrônica, computadores com leitores de tela e software de acessibilidade, com escaneadores de páginas de livros, reglete e punção pra escrita Braille; – *Equipamentos para jogos eletrônicos*, com console, controle e jogos eletrônicos de acordo com as idades dos diversos públicos; – *Telões digitais (vitrines eletrônicas)*, instalados por toda a biblioteca em pontos estratégicos para que os usuários tenham acesso às informações sobre a programação dos cursos e atividades culturais dos programas das bibliotecas, além de outras informações de utilidade pública, divulgação das

novas aquisições e materiais jornalísticos produzidos nas bibliotecas; – *Sistema de som, microfones e outros equipamentos de áudio* utilizados nas atividades culturais no auditório, para divulgação de vídeos e informações sobre atividades dos programas e, para informar sobre o encerramento do expediente e fechamento da biblioteca.

Serviços de informação na BSP e BVL.

– *Cadastro de sócios.* O cadastro gratuito é realizado no balcão de atendimento nas duas bibliotecas, com emissão de uma carteirinha de sócio que dá direito a acessar os recursos, serviços e atividades em ambas as instituições e tem validade por um ano, devendo ser renovada neste prazo. A carteirinha de sócio é necessária para acesso ao serviço de empréstimo de livros, uso dos computadores, sala de jogos eletrônicos e tabuleiro de jogos.

– *Circulação do acervo:* serviços exclusivos aos usuários cadastrados nas bibliotecas. Uma vez cadastrados estes podem acessar todos os materiais bibliográficos e não bibliográficos disponíveis para *empréstimo domiciliar* – podem ser emprestados até três materiais no primeiro acesso, por até quinze dias; a partir do segundo empréstimo podem ser até cinco materiais; – *renovação dos materiais pode ser presencial, por telefone ou online* (sistema integrado); caso haja atraso na devolução do material o usuário ficará suspenso pelo dobro de dias de atraso. Entretanto, observou-se um fato curioso: um usuário na BSP, um homem, morador em situação de rua, havia perdido um dos livros que pegou de empréstimo. Este homem era um usuário-leitor assíduo e sempre tomava emprestado livro na biblioteca. Contudo, havia alguns dias em que ele apenas utilizava o espaço da biblioteca, o computador, realizava leituras sem fazer empréstimos domiciliares. Um dos funcionários, percebendo a mudança de comportamento questionou o usuário que, meio sem jeito, comentou sobre ocorrido. O funcionário da biblioteca agiu para resolução do problema, de forma que o leitor pudesse voltar a emprestar os materiais da biblioteca.

– *Reserva de material bibliográfico* – caso algum dos materiais de interesse do usuário esteja emprestado, o mesmo pode solicitar a reserva no balcão de atendimento. Assim, quando o título for devolvido, a biblioteca avisará ao solicitante que o material poderá ser retirado no período de até 48 horas no balcão de atendimento. Esse serviço de reserva pode ser feito online no próprio perfil de usuário, no site das bibliotecas.

– *Consulta local.* Os materiais bibliográficos, livros, jornais e revistas estão disponíveis para livre acesso e uso no ambiente das bibliotecas. Os usuários não precisam ser cadastrados nas bibliotecas, entretanto não poderão realizar empréstimo domiciliar.

– *Referência.* Observou-se que a referência é o local central das práticas de mediação explícitas nas duas bibliotecas. O serviço está disponível pelos bibliotecários apoiados pela equipe de profissionais das bibliotecas, que podem ser localizados com facilidade nos diversos setores, ou mesmo circulando pelos diversos espaços. Com frequência observou-se que os profissionais ajudam os usuários na resolução de suas necessidades de informação. Os usuários procuram o serviço com um problema ou necessidade de informação, que pode ser dos mais variados tipos, desde um livro ou autor específico de literatura até orientações sobre estratégias de busca utilizando a internet. Os profissionais das bibliotecas atendem com atenção e simpatia, buscando compreender a necessidade dos usuários. Frequentemente desenvolve-se um processo de negociação em relação à questão informacional que precisa ser resolvida. O profissional auxilia na orientação das estratégias de busca e até mesmo na realização da busca conjuntamente com o leitor que incluem o uso dos computadores e dos terminais de consulta disponíveis para pesquisa, orientando sobre como localizar os materiais no acervo. Uma vez que consigam localizar o material, o profissional da biblioteca certifica-se se o material encontrado responde às necessidades do leitor. Caso não seja o bastante para o usuário, o profissional reinicia a busca a partir da questão inicial. Essa renegociação pode envolver novas soluções que atendam às necessidades do usuário por meio de estratégias diferentes de busca dos materiais do acervo das bibliotecas.

– *Consulta ao acervo presencial e catálogo online.* Os acervos das bibliotecas podem ser acessados presencialmente mediante ajuda dos auxiliares das bibliotecas, com as instruções e tutoriais de uso, assim como por meio do catálogo online e via sistema da própria biblioteca onde existem terminais disponíveis para esse tipo de consulta próxima aos acervos, assim como de casa ou outro ambiente externo às bibliotecas, onde os usuários tiverem acesso à internet para consulta ao serviço.

– *Visita guiada.* Serviço realizado mediante agendamento prévio das escolas e outras instituições. Durante aproximadamente sessenta minutos, um bibliotecário ou outro funcionário da biblioteca mostra os principais serviços, ambientes e atividades culturais, os programas ao grupo de visitantes. O observador participou de duas visitas guiadas nas duas bibliotecas, sendo estas conduzidas por bibliotecários e funcionários das duas instituições. As visitas foram de relevância para complementação da coleta de dados observacionais e tiradúvidas do funcionamento das bibliotecas, por meio de conversas com os funcionários cujas respostas obtidas foram anotadas no caderno de campo da pesquisa.

– *Guarda-Volumes.* Serviço disponível na entrada das duas bibliotecas. Na BSP os usuários e frequentadores ao chegarem à biblioteca pegam uma ficha para tomar

emprestado um dos armários. No ambiente dos armários fica um dos seguranças que tomam conta do serviço. Uma alternativa que a BSP oferece é uma sacola transparente com lacre para que os usuários e visitantes possam acessar as demais dependências do ambiente interno com seus pertences. Observou-se que as pessoas moradoras em situação de rua ou moradores do entorno costumam utilizar a opção da sacola transparente.

Na BVL o uso é opcional, o usuário pode escolher ou não guardar seus pertences no *locker*. Durante as incursões à BVL, observou-se que os usuários preferem entrar com seus pertences carregando-os pelos ambientes da biblioteca.

– *Orientações de pesquisa*. As equipes orientam os usuários sobre como realizar pesquisas bibliográficas nas bibliotecas e na internet utilizando os recursos disponíveis, com vistas ao desenvolvimento de perfil de competências no uso da biblioteca e das fontes de informação.

– *Solicitação de autorização para realização de pesquisas acadêmicas nas bibliotecas*. As bibliotecas se colocam à disposição da comunidade acadêmica como espaço de estudos e campo de pesquisa. A gestão das bibliotecas recomenda a visita guiada e a consulta aos documentos disponíveis online sobre as bibliotecas e relatórios de programa e gestão. Como procedimento para solicitação da autorização para realização de pesquisas acadêmicas nas bibliotecas é necessário: a) envio de um e-mail solicitando a autorização (conforme realizado no caso desta pesquisa, apêndice E); b) em caso de devolutiva positiva, o pesquisador deve apresentar um ofício da instituição de ensino a que se vincula a pesquisa.

A gestão das bibliotecas não permite que os pesquisadores façam abordagens ao público das bibliotecas por meio de estudos qualitativos ou quantitativos. Essa medida visa evitar desconforto e possíveis constrangimentos aos usuários das bibliotecas. Ainda, a gestão recomenda a consulta de dados sobre os serviços prestados através da consulta aos relatórios publicados no site da SP Leituras.

– *Informações gerais sobre dias e horários de funcionamento das bibliotecas*: as bibliotecas funcionam de terça a domingo e feriados, das 09h30 às 18h30, ininterruptamente. Durante o final de ano, dias 24, 25 e 31 de dezembro e 01 de janeiro não teve expediente nas bibliotecas.

Materiais, recursos e serviços de informação da BMMS

– *Acervo*. O acervo da BMMS é um dos recursos onde se podem observar as mediações implícitas da informação. Embora a disposição do acervo adulto esteja acomodada em uma sala fechada, os funcionários constantemente orientam os usuários sobre o livre acesso aos materiais. Já o acervo infantil foi totalmente disponibilizado em acesso aberto aos

usuários. Essa diferença na disposição dos acervos ocorre por uma questão de projeto arquitetônico dos ambientes, que inicialmente não foram pensados para acolherem uma biblioteca pública.

O acervo possui uma política de formação e desenvolvimento de coleções (2017) que orienta sobre a sua composição com obras bibliográficas representativas dos interesses da população do município, sendo, portanto, de caráter multidisciplinar com foco nos diversos tipos de usuários e comunidades.

- *Pesquisas junto à comunidade.*

Os interesses da comunidade de usuários são identificados por meio da pesquisa realizada pela biblioteca, complementada por uma caixa de sugestões disponível no balcão de atendimento, onde os usuários podem propor melhorias aos serviços, e através do levantamento de sugestões que são registradas na planilha de livros mais procurados da biblioteca, posteriormente são analisadas e consideradas nas compras.

A biblioteca municipal possui um acervo físico de aproximadamente 50 mil itens, formado por livros de literatura regional, clássicos da brasileira e estrangeira, jornais e revistas, histórias em quadrinho, 825 títulos de DVDs, Mapas e outros itens iconográficos. Os itens do acervo estão dispostos em estantes e expositores, segundo os padrões de organização e registros do sistema de Classificação Decimal Universal (CDU).

- *Folhetos informativos dos serviços.* Estes são distribuídos aos usuários e visitantes da biblioteca. O conteúdo trata das informações gerais sobre a biblioteca, tais como horário de funcionamento e instruções para o cadastro como usuário. Existem outros folhetos com orientações sobre serviços de saúde, combate à dengue, orientações sobre calendário de vacinação, assistência social para população em situação de rua, divulgação de vagas e oportunidades de emprego, entre outras informações utilitárias. Há alguns cartazes informativos sobre serviços públicos municipais, assim como os eventos da biblioteca.

- *Placas de sinalização e instruções.* As placas de acrílico estão dispostas pelos principais pontos da biblioteca com instruções sobre uso dos ambientes, boas práticas de convivência, orientações sobre os programas e serviços da biblioteca. Algumas placas são tutoriais.

- *Murais e Painel de azulejos.* Existem dois recursos na biblioteca que se destacam com duplas funções, por serem obras de arte de artistas locais e recursos de informação e educação utilizados para contar a história e a memória da cidade. O primeiro trata-se de uma obra de arte visual urbana - mural feito pelo artista plástico e grafiteiro Rafael Raico na lateral externa da biblioteca. A obra chamada de “Jacareí Imaginá” possui quatorze

metros de comprimento e um metro e meio de largura. O artista utilizou técnicas de pintura tradicional, fazendo referência ao Movimento Muralista do século XX, mais popularizado no Brasil por obras de artistas como Portinari. O objetivo da obra é homenagear o cidadão jacareense; o trabalho é fruto de mais de oito anos de pesquisa sobre memória, identidade e iconografia do município, onde se destacam elementos, figuras, patrimônios históricos materiais e imateriais da cidade, como os casarões antigos e o famoso bolinho caipira, um quitute tradicional da cidade.

O segundo, um painel de azulejos, foi produzido por outro artista plástico, Guataçara Monteiro. O artista plástico é de origem popular, natural de Castanhal/PA, residente há mais de vinte anos em Jacareí. É reconhecido por seu traço genuíno em suas obras que tratam de cultura popular, folclore e lendas regionais, nordestinas e amazônicas. Sua obra já foi exposta em diferentes galerias e museus de artes, destacando uma exposição no Museu do Louvre, em Paris (França). A obra que confeccionou como presente à biblioteca municipal tem 10 m² (2 x 5m) e 250 azulejos (com 20 x 20 cm cada), nos quais aparecem referências à cultura popular local, destacando-se as riquezas do patrimônio cultural material e imaterial do município através da “lenda da cobra do Rio Paraíba” um dos mais conhecidos contos populares da região.

– *Recursos de informação oral dos funcionários.* Os funcionários da biblioteca informam os usuários sobre as atividades culturais, assim como sobre o encerramento do dia de trabalho na biblioteca. Destaca-se a observação realizada no hall da *sala de espera* onde uma professora funcionária da biblioteca prestou informações à comunidade sobre uma campanha de vacinação contra a gripe que estava ocorrendo no município e, na sequência, informou os usuários sobre alguns eventos culturais que estavam acontecendo na cidade; observou-se essa mesma professora realizando sessões de mediação de leitura literária no hall do prédio anexo. É importante mencionar que o pesquisador desta tese, enquanto bibliotecário da instituição, realizou conversas com os usuários da biblioteca, repassando informações úteis para a comunidade sobre os programas e serviços da biblioteca.

Os *recursos tecnológicos na BMMS* incluem nove *computadores com acesso à internet*, que estão dispostos no espaço digital onde ocorrem os cursos, oficinas e treinamentos dos usuários com foco no desenvolvimento da competência em informação. A biblioteca trabalha com *Sistema Sophia* de bibliotecas utilizado na automação dos serviços da instituição. A biblioteca dispõe também de *Equipamentos de acessibilidade, tais como:* com scanner leitor, linha Braille e computador com software de leitura para pessoas com

deficiência visual e baixa visão; – *Data Show, caixa de som e microfone* utilizados nas atividades culturais dos programas da biblioteca.

Serviços de informação na BMMS:

– *Cadastro dos usuários.* O serviço de Cadastramento de usuários é realizado no balcão de atendimento. A inscrição na BMMS garante o direito do usuário a recursos, serviços e atividades na instituição e tem validade por um ano, devendo ser renovada. A carteirinha de usuário garante o acesso ao serviço de empréstimo de livros, uso dos computadores e demais atividades da biblioteca.

– *Empréstimo domiciliar.* Este empréstimo pode ser de até três materiais, por dez dias corridos, caso o usuário esteja em dia; a renovação pode ser realizada em até três vezes. Os serviços de circulação do livro (empréstimo, devolução, renovação) ainda não estão totalmente automatizados. A reserva de material bibliográfico também pode ser realizada no balcão de atendimento da biblioteca; os auxiliares entram em contato por telefone ou por e-mail com o usuário solicitante para informar sobre a retirada do material em até 48 horas.

– *Consulta local.* A consulta ao acervo bibliográfico pode ser realizada independente do usuário ser cadastrado na biblioteca. O bibliotecário ou outro profissional da biblioteca orienta a busca nas bases de dados ou nos acervos.

– *Serviço de referência.* Trata-se de um serviço especializado de atenção e atendimento humanizado. A proposta do serviço é garantir a identificação das necessidades de informação dos usuários ou dos grupos de usuários, quando são alunos de escolas ou outra instituição. A questão inicial é a negociação de maneira que juntos, bibliotecário-usuário, encontrem saídas ao problema de informação. O processo também serve para que as práticas mediadoras focadas na orientação para uso da biblioteca, dos catálogos e demais instruções de pesquisa possam ser aplicadas com vistas ao desenvolvimento da competência em informação, com base nas experiências de pesquisa bibliográfica individual ou em grupos de usuários na biblioteca. Durante o processo de atendimento ao usuário são indicados cursos e treinamentos disponíveis no *portfólio* da biblioteca, caso seja de interesse do usuário aprofundar algumas questões específicas para autonomia investigativa e busca efetiva da informação ou desenvolver outras habilidades relacionadas.

– *Catálogo on-line e via sistema.* Recurso que possibilita ao usuário consulta ao acervo bibliográfico e de DVS da biblioteca através do uso dos terminais de consulta, orientados pelo bibliotecário ou equipe auxiliar da biblioteca.

– *Visita guiada para escolas e outras instituições.* Serviço desenvolvido com frequência, especialmente para o público infantil escolar do município. Conforme apresentado em tópicos anteriores, a visita guiada possibilita que a biblioteca mostre os diferentes ambientes, recursos e serviços disponíveis ao usuário, enfatizando orientações e estratégias de busca no acervo, nos catálogos online e na internet como parte das atividades dos programas de competência em informação e inclusão digital.

– *Guarda-Volumes.* Serviço opcional que possibilita aos usuários guardarem seus pertences de maneira autônoma em armários localizados nos dois prédios da biblioteca.

– *Orientações de pesquisa e Treinamentos de usuário no uso da biblioteca,* do computador e da internet para pesquisas orientação para pesquisa e uso da biblioteca, treinamento no uso do computador, da internet e demais suportes (por exemplo, smartphone e tablet); – Orientação sobre normas da ABNT para grupos escolares, grupos de estudos literários e universitários mediante solicitação são realizados pelo bibliotecário.

– *Orientações na elaboração de currículo vitae.* Oferecido para os usuários, especialmente aqueles que buscam o primeiro emprego ou recolocação no mercado de trabalho. As oficinas são realizadas mediante agendamento pelo bibliotecário ou pela orientadora pedagógica da BMMS.

– *Serviço de extensão dos serviços da biblioteca* (caixa do conhecimento) Destina-se tanto junto a comunidades e bairros periféricos mais distantes do centro da cidade quanto a instituições públicas e privadas, com destaque para o trabalho que vem sendo realizado desde 2017 com a Fundação Casa de Jacareí, que abriga jovens envolvidos em infrações e atualmente em cumprimento de medidas socioeducativas.

– *Informações gerais sobre dias e horários de funcionamento.* Este ocorre de segunda a sexta das 8:00 às 17:00 e aos sábados, das 8:00 às 13:00, ininterruptamente, cobrindo os turnos matutino e vespertino. A biblioteca funciona excepcionalmente aos domingos e feriados e no turno vespertino quando da realização de eventos culturais, porém sem atendimento ao público com serviços de empréstimo, devolução e consulta local. A BMMS não tem expediente em feriados municipais, estaduais e nacionais.

8.5 Práticas de mediação nas relações interpessoais e inclusão social

Nesta subseção, apresentam-se alguns dos aspectos das relações interpessoais ocorridas no momento das observações sobre os serviços nas bibliotecas. Embora estas relações estejam subentendidas em todas as demais dimensões desse estudo, considerou-se

destacar aqui como estas ocorrem e como agem os diferentes atores, para além das atividades dos programas, nas interações entre os bibliotecários, profissionais das bibliotecas e os usuários, nas relações usuário-usuário, assim como as características gerais do comportamento destes últimos nas atividades individuais e em grupo, com vistas à análise dos condicionantes internos que favorecem a familiaridade, a autonomia e a participação nas bibliotecas, sem perder de vista os possíveis conflitos e barreiras que atravessam essas experiências no âmbito destas três bibliotecas públicas.

Relações interpessoais na BSP e BVL

Conforme sinalizado anteriormente, BSP e BVL são bibliotecas públicas que integram o SISEB e cuja gestão operacional está sob a responsabilidade da SP Leituras. Os funcionários que atuam nestas bibliotecas compõem o quadro técnico-profissional dessa organização; dentre estes se destacam aqueles que têm cargos mais diretamente relacionados às bibliotecas, a saber: uma superintendente de biblioteca, um analista administrativo plena; gerentes, analistas e assistentes de programação e produção, uma gerente de acervo, dois bibliotecários seniores e uma bibliotecária pleno, cinco auxiliares de biblioteca e três técnicos em Biblioteconomia, uma coordenadora de Serviço Social e um assistente social, um coordenador e cinco líderes de atendimento e, trinta e quatro auxiliares de leitura.

Relações bibliotecário-profissionais das bibliotecas.

Observou-se que as relações ocorrem de maneira cordial, profissional e harmoniosa. As interações observadas evidenciaram uma convivência profissional pautada em diálogo com foco na qualidade dos serviços. Esse clima pode ser detectado na realização dos serviços de atendimento, com os auxiliares de leitura, na circulação de materiais – empréstimos, devoluções e renovações –, ou seja, nos trabalhos realizados pelas equipes dos respectivos setores da biblioteca. Em diversas ocasiões presenciou-se a coordenação do setor de atendimento em diálogo com os líderes para resolução de situações de trabalho do setor - balcão de atendimento ao público. Os auxiliares costumam circular pelos andares e entre as estantes, dessa forma sempre atendendo e auxiliando nas buscas dos usuários. Próximo aos horários de encerramento das atividades das bibliotecas, os auxiliares iniciam movimento de fechamento, guardando os livros, jornais e revistas nas estantes, organizando os demais itens, tais como: brinquedos, jogos, desligando os computadores, entre outras tarefas.

Relações bibliotecários-profissionais das bibliotecas-usuários

Algumas interações entre os profissionais das bibliotecas e os usuários foram presenciadas. Estas interações podem ser classificadas como cordiais, demonstraram uma

proximidade e, de certa forma, uma habilidade de negociação em situações de conflito, principalmente em alguns setores, tais como: áreas multimídia de acesso aos computadores, acervo, balcão de atendimento e referência. Os conflitos parecem se concentrar no uso dos computadores pelo público infantil, no piso térreo. Uma cena comum são os atendentes interagindo com as crianças, algumas vezes chamando-as pelo próprio nome; é comum também os auxiliares terem que direcionar as crianças para os usos dos computadores conforme a faixa etária – em algumas situações as crianças mostraram desejo de ficar próximas dos seus grupos de amigos, por exemplo, mas isso só é possível quando existem espaços disponíveis e todos estão na mesma faixa etária; nesses casos, os auxiliares, com cordialidade explicaram aos usuários sobre as regras de uso dos espaços de acordo com a faixa etária. Os auxiliares também mediam conflitos quando as crianças entram em atrito por algum motivo relacionado aos jogos ou brincadeiras nas bibliotecas.

Na BVL, uma cena chamou atenção: as crianças tomando banho nos tanques rasos do jardim que circundam toda a área externa da biblioteca; no período de dezembro, 2019, principalmente no turno vespertino, costuma chover bastante na cidade de São Paulo; quando isso ocorre as crianças costumam nadar nos tanques que, por sua vez, utilizam água de reuso da chuva. Existem placas sinalizando sobre a água e, segundo informações dos funcionários, diversas vezes as crianças e adolescentes foram advertidos sobre essa prática, porém a situação permanece e, ao que parece, eles não interferem mais nesses banhos.

Observou-se que os funcionários evitam o uso do “não” para orientar sobre os diferentes usos e regras nas duas bibliotecas; as instruções repassadas priorizam uma mensagem positiva como forma de construir uma nova narrativa sobre a biblioteca, sendo esta apoiada na ideia da biblioteca como um espaço de convívio social harmonioso, em detrimento de um espaço “negativo”, onde o usuário nada pode fazer. As conhecidas imposições de silêncio nas bibliotecas tradicionais, por exemplo, não são praticadas nessas duas bibliotecas. Estas solicitações impositivas foram substituídas por pedidos educados para que os usuários conversem em tons moderados em determinados ambientes e, quando por algum motivo os usuários se excedem nos debates, os demais ao redor podem solicitar protetores auriculares para uma melhor experiência e conforto nas bibliotecas. Uma polifonia de sons completa o ambiente das bibliotecas, mas ao que parece isso não incomoda os funcionários nem os usuários.

Outros ambientes intensos em interações são as áreas dos acervos, onde os auxiliares de leitura circulam por entre as estantes, para organizar os materiais ou para orientar na busca bibliográfica dos usuários; é comum que os auxiliares de leitura conversem

com os usuários sobre o título-alvo da pesquisa, orientando a busca sobre a temática escolhida. Em uma ocasião, presenciou-se um bate-papo entre auxiliar de leitura e usuário – um senhor idoso-, em que ambos discutiam calorosamente sobre uma determinada obra lida no clube de leitura da BSP; demoradamente conversaram sobre outros livros e temas abordados pelo autor da obra. Juntaram-se a eles mais três funcionários no que prosseguiu em longa conversa sobre livros e literatura.

No balcão de atendimento próximo ao espaço multimídia na BSP formam-se filas para uso dos computadores. Esse fluxo ocorre nas primeiras horas de abertura da biblioteca, aparentemente composto de moradores em situação de rua, pessoas desempregadas, jovens estudantes, entre outros, que vêm em busca dos computadores e da internet para contato com a família, busca de oportunidade de empregos, elaboração e distribuição online de currículos ou lazer. Nesses períodos de intenso fluxo, os auxiliares demonstram certo jogo de cintura na organização e na distribuição dos usuários nas máquinas, sendo o preenchimento por ordem de chegada. Em algumas ocasiões, quando não sobraram máquinas, alguns tiveram que esperar duas horas até sua vez; nessas situações, as auxiliares sugeriram outras atividades ao usuário, até completarem o tempo necessário da sua vez no uso dos computadores.

Destaca-se também, nessas bibliotecas, a presença de seguranças. Esses funcionários _de uma empresa terceirizada_ compõem as equipes de trabalho nas bibliotecas. Observou-se que a função dos mesmos vai além do controle de acesso e monitoramento nos ambientes, pois também interagem com os usuários, os conhecem pelo nome e auxiliam em pesquisas, seja nos computadores ou com os materiais bibliográficos, como indicação de revistas e jornais. Eles circulam por todos os andares das bibliotecas, posicionam-se em pontos estratégicos dos espaços, observam as movimentações. Certa ocasião, na BSP, o segurança auxiliou o usuário idoso no entendimento de algumas funções do seu smartphone, na área multimídia da biblioteca. Na BVL, os seguranças orientam verbalmente os usuários a tirarem os sapatos antes de pisarem no tatame da oca.

Relações usuário-usuário

Nas duas bibliotecas os usuários mais assíduos demonstraram certa familiaridade com o ambiente e seus serviços. Os ambientes possuem sinalização e tutoriais que orientam o uso, combinados ao auxílio dos funcionários, fatores que parecem favorecer o desenvolvimento de certa intimidade e familiaridade por parte de alguns grupos de usuários. Identificou-se que alguns usuários utilizam as bibliotecas todos os dias para leitura dos jornais, revistas ou estudos. Estes têm um perfil que demonstra confiança na busca e localização dos materiais nas bibliotecas e nos ambiente da biblioteca. Alguns usuários mais

assíduos, por exemplo, sentam-se sempre nos mesmos lugares. Desses destaca-se um idoso, que durante as incursões foi observado sempre no mesmo cantinho e poltrona da biblioteca, localizado no piso térreo da BSP, lendo o jornal do dia.

De modo geral, os usuários, individualmente ou em grupos, utilizam os acervos das bibliotecas de forma independente. Localizam-se nas estantes de livros por meio das placas de sinalização que indicam os tipos de materiais e gêneros literários.

Quando necessitam de um auxílio mais específico recorrem aos auxiliares e algumas vezes aos terminais de consulta online próximos aos acervos. Dessa forma, os usuários costumam realizar as buscas, localização e utilizam os materiais da biblioteca, algumas vezes realizam uma leitura em pé próxima às estantes e, outras vezes, sentam-se nas mesas próximas para avaliarem se o material e a informação bibliográfica atendem às suas necessidades.

Na BSP, as tendas temáticas de leitura são um convite a mais, em que usuários de todos os públicos utilizam os ambientes, às vezes individualmente ou em grupos – principalmente com seus filhos, uma vez que as tendas são temáticas para o público infantil e juvenil, mas utilizadas por toda a família. Os usuários sentam-se para ler ou jogar ou usar o celular nas tendas.

Em certa ocasião de observação, a partir de uma conversa informal com o usuário, descobriu-se que o mesmo, um homem, branco, com 42 anos, morador em situação de rua, imigrante nordestino, morando em São Paulo há quinze anos, utiliza a biblioteca para dormir durante o dia porque à noite não ele conseguia fazê-lo na rua; o mesmo quando ficava sem a sua vaga no albergue para população em situação de rua, o único lugar que sobrava para que pudesse dormir, em segurança, eram as dependências internas ou externas da biblioteca. É importante mencionar que os moradores utilizam vários espaços da biblioteca, os banheiros principalmente. Aí fazem higiene pessoal, porque na rua não dispõem de ambiente adequado com água e sabão para lavar o rosto ou até mesmo escovar os dentes. Observou-se que os moradores em situação de rua circulam com mais frequência entre os horários de abertura e próximo ao fechamento da biblioteca.

O público infantil e juvenil parece mais familiarizado, demonstrando facilidade no uso do acervo e outros recursos informacionais e tecnológicos disponíveis, principalmente os computadores com acesso à internet e a sala de jogos eletrônicos, no caso da BVL; além disso, as crianças circulam livremente, correm por entre as estantes, algumas vezes sem sapatos, com os pés descalços. Elas demonstram confiança e intimidade nas relações com os

funcionários das bibliotecas, incluindo os seguranças, algumas vezes chamando-os pelo nome, ou simplesmente de “tio”.

Observaram-se aspectos da relação usuário–usuário, com foco na autonomia, cooperação e conflitos: grupos de usuários estudam juntos, utilizam o acervo e a rede *wifi*, comumente sentam-se nas mesinhas próximas ao acervo ou nos terraços – quando os dias não estão quentes; os alunos da ETEC, estudantes pré-vestibulandos e preparando-se para concursos públicos são os mais frequentes, principalmente nas semanas que antecederam o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), 2019. Os grupos de usuários costumam utilizar o próprio material de estudo, incluindo o uso do próprio computador ou smartphone nos estudos; observou-se que para esses grupos a biblioteca torna-se um espaço mais atrativo pelo espaço aconchegante com acesso à internet possibilitando reuniões de estudo em grupo. Aos finais de semana, na BVL, observaram-se muitos casais de namorados e grupos de jovens nas buscas pelos acervos, especialmente de literatura juvenil e histórias em quadrinho, mas também para uso dos jogos de tabuleiro, como o xadrez. De modo geral, o comportamento dos usuários sugeriu autonomia e cooperação na realização de suas atividades, individuais ou grupos de estudo.

Na BVL foram observadas, como atividades de trabalho em grupo, profissionais reunidos discutindo projetos e até mesmo em negociações com clientes, como foi o caso de um grupo de arquitetos-urbanistas. Foram também vistos grupos de leitura independentes, jovens estudantes universitários, discutindo textos acadêmicos. Em meados de dezembro, na BVL, ocorreu uma situação tensa. Um jovem negro, alto, cabelo descolorido, bermuda vermelha, casaco vermelho e branco, foi abordado por policiais militares de SP, no ambiente dos computadores do piso térreo, próximo aos jogos de tabuleiro. Dois policiais militares adentraram o prédio e abordaram o jovem. Em seguida conduziram-no até a porta principal, onde havia outros policiais. O jovem foi revistado, conferiram algo que pareceu ser documento de identificação. Nesse momento o jovem já estava parado, olhando para baixo e com os braços para trás do corpo. Respondia sinalizando com a cabeça “sim” e “não” aos questionamentos feitos por um terceiro policial militar. Minutos depois havia oito policiais na porta da BVL e um carro da polícia. O jovem foi levado.

Relações interpessoais na BMMS

O quadro profissional das equipes que atuam na BMMS é composto dos seguintes cargos de servidores e profissionais terceirizados: um bibliotecário-supervisor geral, uma supervisora assistente; um chefe do serviço de encadernação e restauro; seis auxiliares de

biblioteca, três professoras da rede municipal, uma orientadora pedagógica, uma secretária, três oficiais administrativos de serviços municipais; três agentes terceirizados de serviços de limpeza e um controlador de acesso.

Relações bibliotecário-funcionários da BMMS.

As relações de trabalho entre o bibliotecário e os funcionários são cordiais e profissionais. Os servidores têm faixas etárias, gêneros, raça-etnia, posições políticas, origens sociais e formações escolar-acadêmicas diferentes, assim como tempos de inserção no trabalho na BMMS. Existem servidores com mais de vinte anos, outros com treze, seis e até servidores ainda em estágio probatório na biblioteca municipal. As orientações para trabalho na biblioteca são repassadas individualmente ou em grupo, por setores e, combinadas horizontalmente com os colaboradores da instituição. São realizadas reuniões mensais onde ocorrem alinhamentos das demandas de trabalho e repasse de informações sobre a gestão, eventos e outros assuntos pertinentes ao trabalho. São realizados momentos de integração, como cafés da manhã ou da tarde, como forma de cultivar as boas relações e o estreitamento das relações profissionais na biblioteca, conforme se evidenciou no período de observação.

Existem divergências quando novos procedimentos são experimentados em rotinas administrativas. É o caso, por exemplo, quando se aperfeiçoou o uso do sistema eletrônico de gerenciamento da biblioteca, em que algumas rotinas foram informatizadas o que gerou certa tensão devido à nova rotina proposta. Porém, esse clima se dissipou com reuniões setoriais, escutas ativas das demandas dos funcionários, treinamento de quarenta horas sobre as novas funcionalidades do sistema e maior envolvimento dos servidores, especialmente os auxiliares de biblioteca, nas tomadas de decisão e resolução dos problemas mais específicos dos setores.

Outro ponto conflitante envolve a questão dos moradores em situação de rua. Alguns servidores já foram ameaçados verbalmente ou presenciaram situação de agressão verbal por pessoas da comunidade, incluindo moradores em situação de rua. Por esse motivo, existe certa resistência ao envolvimento de parte da equipe nas ações com esse público, assim como com os projetos que envolvem as juventudes, especialmente os jovens em cumprimento de medidas da Fundação Casa. Para mediar esse conflito, foram realizadas conversas e formações socioeducativas sobre o papel e as funções das bibliotecas públicas, enfatizando-se a responsabilidade dessas instituições junto às populações em situação de vulnerabilidade social. Buscou-se destacar a importância de uma abertura da biblioteca, e da ampliação de sua ação política junto às comunidades periféricas, não apenas do ponto de vista geográfico, mas, sobretudo simbólico, assim como a responsabilidade social dos próprios servidores públicos

no atendimento a todos os públicos. A ideia foi desenvolver um processo de formação social e política que favorecesse uma maior proximidade e a quebra de resistências. Entretanto, é importante destacar que mais da metade dos servidores da BMMS colaboram ativamente nas ações relacionadas aos públicos em desvantagem social que são desenvolvidas na instituição.

Relações bibliotecário-usuários da BMMS.

O bibliotecário conjuntamente com a orientadora pedagógica e a professora da biblioteca infantil são os profissionais mais atuantes no desenvolvimento de ações diretamente relacionadas ao desenvolvimento do perfil da competência em informação, na orientação para pesquisa e nos cursos e treinamentos para uso da biblioteca, leitura e tecnologias. Esse tipo de trabalho na BMMS focaliza as relações entre os profissionais e o público infantil e juvenil, tanto os que vêm por demanda espontânea quanto os que vêm com as escolas cujas atividades de leitura são mediadas pela professora responsável lotada na biblioteca infantil. Os jovens usuários, sendo estes os estudantes das escolas do entorno ou os jovens que integram o coletivo jovem da BMMS coordenado pelo bibliotecário, ou mesmo os alunos dos cursos de tecnologia e inclusão digital que são mediados pela orientadora pedagógica.

Outra parte importante dessas relações ocorre no balcão de atendimento ao usuário; nesse caso, o bibliotecário e os auxiliares são as pessoas que mais têm contato com os diversos tipos de frequentadores da biblioteca. Os auxiliares atendem com cordialidade e segurança. Devido ao acesso fechado do acervo adulto, que está localizado em uma sala atrás dos auxiliares, os mesmos têm papel fundamental na localização dos materiais a serem emprestados aos leitores.

Frequentemente, o bibliotecário convidou grupos de frequentadores que estavam pela biblioteca para conhecerem o acervo e demais ambientes da instituição, aproveitando o momento, para orientá-los sobre as estratégias de pesquisa bibliográfica, localização, avaliação e uso dos materiais bibliográficos ou demais fontes existentes da biblioteca.

Relações usuário-usuário da BMMS.

Sobre as características gerais do comportamento dos usuários na BMMS: os usuários mais assíduos são os idosos e os estudantes preparando-se para concurso e pré-vestibulares. Existem ainda os estudantes das escolas do entorno, destacando-se a Escola Agrícola e o Colégio Carlos Porto de onde vem a maior parte dos usuários que frequentam assiduamente a biblioteca. Geralmente vêm no contraturno das aulas para fazer empréstimos de livros ou apenas passar tempo nas áreas de convivência e jardins da biblioteca. Os estudantes têm familiaridade com os espaços da biblioteca, sendo alguns já conhecidos da equipe. No salão principal de leitura os usuários costumam estudar individualmente, na área

dos jornais e revistas os idosos costumam se encontrar para conversar e ler o jornal, bate-papo sobre assuntos do cotidiano; geralmente são pessoas que se conhecem da comunidade. No hall de entrada do prédio anexo é possível observar usuários estudando em grupo, em longas discussões em tom moderado e utilizando seus próprios computadores. Nessa área, também se observam trabalhadores que atuam nas lojas e escritórios do centro da cidade, descansando em seus horários de almoço e intervalo. Uma professora utiliza duas vezes por semana uma das mesas do hall de entrada do prédio anexo para lecionar aulas particulares e de reforço escolar a grupos de alunos; com frequência ela os leva para participar das atividades culturais que estejam porventura acontecendo na cidade. Os alunos dos cursos e oficinas da biblioteca são estimulados a desenvolverem familiaridade e confiança no uso da biblioteca, haja vista que, no decorrer dos cursos, existem atividades práticas que envolvem as habilidades de usuário de busca, localização e utilização dos materiais da biblioteca.

Alguns dos conflitos, envolvendo usuário-usuário, ocorreram nas áreas externas da biblioteca: um morador de rua, sob o efeito de álcool, entrou na biblioteca, fez ameaças e teve uma atitude agressiva diante de estudantes do ensino fundamental e médio. Pouco tempo depois, cinco moradores de rua provocaram uma explosão ao acenderem fogo na calçada externa da biblioteca; esse fato, embora complexo, desencadeou ações mais efetivas em prol dessa população. Na ocasião, duas turmas de alunos da rede pública de ensino estavam realizando uma visita à BMMS, sendo que a parte final da visita seria uma atividade nos jardins da biblioteca, o que não ocorreu.

8.6 Presença das bibliotecas na internet

A BSP e a BVL possuem perfil nas principais plataformas de mídias sociais na internet, a saber: Facebook, Instagram, Twitter e Youtube, além do site e do blogue mantido por ambas as bibliotecas. Observou-se que existe amplo uso dessas ferramentas para marketing e divulgação das atividades, dos programas e das demais ações realizadas por essas bibliotecas. No site das bibliotecas encontram-se links para acesso aos perfis.

Cabe ressaltar que o site das bibliotecas é atualizado constantemente e possui um layout intuitivo. O site da BSP priorizou o uso do branco e vermelho nas cores do layout. No site da BVL, destacam-se as cores brancas, lilás e verde. Em ambos os casos, no alto da página, encontram-se links para os portais de serviços do governo do Estado de SP e links dos sites das secretarias de governo de SP. Logo abaixo, em destaque, vê-se a logomarca da biblioteca, ao lado da logo, com o link para acesso ao ambiente virtual das bibliotecas:

“acesse sua conta”, onde os usuários podem realizar consultas, renovações online dos materiais, entre outras funcionalidades. No *menu* principal do website destacam-se algumas abas: *Sobre* de acesso a história das bibliotecas, ouvidoria e portal da transparência; *catálogo* com instruções para pesquisa bibliográfica e orientações sobre o uso dos materiais bibliográficos, destacando-se as informações sobre o uso das cores, sendo vermelho para sinalizar os livros da BSP e verde os livros da BVL; logo abaixo o catálogo online de consulta dos materiais, com destaque para uma vitrine virtual de divulgação de 30 novas aquisições. Nessa aba é também possível verificar o acervo digital das bibliotecas, incluindo links para baixar livros e plataformas digitais.

Uma aba é uma *agenda* de divulgação da programação com datas e horários das atividades das bibliotecas. Outra aba - *Programas* – contém uma descrição dos programas permanentes das bibliotecas; a aba *Blog* trata do blogue de notícias das bibliotecas que é atualizado diariamente com conteúdo sobre os principais programas e ações. *Mídias* é um conteúdo audiovisual das atividades do programa “segunda intenções”. A aba *Publicações* trata da divulgação das principais publicações, tais como: cadernos seriados, guia da programação, caderno de práticas do SISEB, entre outros materiais das bibliotecas, que estão disponíveis tanto em formato impresso como digital através dessa aba no site. *BSP e você* é uma aba pouco atualizada, orienta os usuários a como podem se inscrever nos cursos, fazer doações às bibliotecas e outras solicitações. A última postagem foi realizada em 2018, no caso da BSP, e na BVL o formato da aba é um pouco diferente, mas tem conteúdos semelhantes. A aba *Seu evento* tem a finalidade de divulgar e promover o uso do espaço das bibliotecas pra realização de eventos externos; os espaços são alugados para os interessados, e assim aumentar a sustentabilidade financeira da biblioteca, além dos recursos oriundos do governo do Estado de São Paulo. Da mesma forma, a aba *Doações* orienta os interessados a fazer contribuições financeiras para apoiar os trabalhos das bibliotecas, destacando-se as ações de apoio a projetos de leitura com assistência social nas bibliotecas para a população em situação de vulnerabilidade social. E, a aba *Contato*, com endereços e telefones, além de instruções sobre como chegar até as bibliotecas utilizando os principais meios de transporte da cidade. As informações estão disponíveis nos idiomas: português brasileiro e inglês. O site tem uma configuração acessível com ícones de acessibilidade na lateral direita. Na lateral esquerda, existe uma aba de busca no site, *banners* eletrônicos de divulgação das atividades e ações dos programas. As principais categorias do site estão presentes nas abas do *menu* principal e links para acesso às mídias sociais onde as bibliotecas têm perfil ativo.

Observou-se que os perfis nas redes sociais da BSP foram criados há mais tempo em relação aos perfis da BVL. O perfil da BSP no *Twitter* e no *Facebook*, por exemplo, foi criado em fevereiro e em outubro de 2010, ano de inauguração da biblioteca. Sobre a presença da BSP, há ênfase nas mídias sociais mais populares: no *Facebook*³⁰ a biblioteca possui 23.566 seguidores, 22.733 reações (curtidas). As postagens são em número alto: de mais de dez mil postagens, entre fotos, divulgações de notícias e atividades da BSP. A avaliação pelos usuários é de 4,6 (de 5), para a atribuição da nota, no *Facebook* leva em consideração quantas pessoas recomendam ou não recomendam a página da biblioteca. A BSP *Twitter*³¹ tem 27.700 seguidores, no *Instagram*³² 4.446 seguidores e 854 publicações e no *YouTube*³³; o canal possui 1.500 inscritos, 129 vídeos postados e 138.646 visualizações aos vídeos.

Quanto à presença da BVL na internet, nota-se a ênfase nas mídias sociais mais populares: no *Facebook*³⁴ a biblioteca possui 13.780 seguidores e 13.302 reações às publicações; das postagens, destacam-se mais 8 mil, entre fotos, divulgações de notícias e atividades da biblioteca. A avaliação da página é de 4,9 (de 5) no *Facebook*. No *Twitter*³⁵ são 532 seguidores, no *Instagram*³⁶ 4.555 seguidores e 802 publicações, e no *YouTube*³⁷, o canal possui 765 inscritos, 59 vídeos postados e 39.414 visualizações aos vídeos.

Presença da BMMS na internet.

A biblioteca não possui perfis nas redes sociais. As comunicações institucionais, notas e demais informações oficiais são mediadas pela Secretaria de Comunicação Social de Jacareí e publicadas no site oficial da Prefeitura. O site possui link que permite o compartilhamento nas redes sociais mais utilizadas na atualidade; dessa forma, os funcionários, usuários e apoiadores da biblioteca compartilham as informações sobre as atividades culturais, eventos, cursos, oficinas e treinamentos, entre outros. As turmas dos cursos de formação de mediadores de leitura e contadores de história e o coletivo Jovem Jacareí Cidade Leitora possuem grupo de comunicação no *WhatsApp* para troca de mensagens sobre as aulas e reuniões de trabalho.

30 <https://www.facebook.com/BSPbiblioteca>

31 <https://twitter.com/BSPbiblioteca>

32 <https://www.instagram.com/bspbiblioteca/?hl=pt-br>

33 <https://www.youtube.com/user/SPbiblioteca>

34 <https://www.facebook.com/BVLbiblioteca>

35 <https://twitter.com/BVLbiblioteca>

36 <https://www.instagram.com/bvlbiblioteca/?hl=pt-br>

37 <https://www.youtube.com/channel/UC8wXQf8VazYwKO7gWpyhMEQ/feed>

8.7 Discussão

A análise das observações do ambiente externo das bibliotecas, especialmente o olhar direcionado para as comunidades do entorno evidenciaram bairros contrastantes. As comunidades mostraram-se como localidades que carecem de mais atenção do poder público, mas também possuem dinâmicas potenciais de mobilização e organização sociocultural que, de certa forma, reivindicam, impactam e são impactadas pelas três bibliotecas da pesquisa.

A observação dos ambientes internos nas bibliotecas evidenciaram elementos como mobiliário, espaços diversificados para diferentes públicos, boa localização e condições de acessibilidade, indicando um foco no acolhimento dos usuários como aspecto de mediação para a inclusão social, por exemplo, os espaços de leitura +60, as tendas temáticas, espaços multimídia e acervos, na BSP; espaço da oca, as salas de jogos eletrônicos, espaço *maker*, deck da cafeteria e ambientes de *coworking*, na BVL; salas de acessibilidade, o espaço infantil e o laboratório de informática na BMMS, entre outros.

As análises dos programas voltados para inclusão social evidenciaram ações nas práticas de mediação cultural de leitura, na formação de leitores e mediadores, dentre estas as atividades de leitura literária com público infantil destacam-se nas três experiências estudadas. As observações, nesse ponto, sugeriram um papel importante das bibliotecas e seus profissionais como incentivadores e fomentadores de leitura por meio de temas e estratégias focadas na autonomia e na afirmação dos indivíduos. Das atividades observadas, enfatiza-se as mediações de leitura com bebês e seus cuidadores e o programa hora do conto, na BSP; as atividades com escritores e comunidades no espaço da oca, no programa segundas intenções, na BVL e; as contações de história, o curso de formação de mediadores, o grupo de estudos literários, as ações de leitura envolvendo alunos da EJA e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas, na BMMS, entre outros.

Os programas voltados para o desenvolvimento da competência em informação e inclusão digital, nas três experiências estudadas se destacam pela diversidade de atividades que oferecem, dentre estas: os treinamentos com público idoso no âmbito do Programa Tecnologia dia a dia, na BSP e na BVL, assim como as atividades do programa jogos sensoriais, para pessoas PcD e público em geral, voltadas para o estímulo ao raciocínio lógico, a concentração e o pensamento estratégico, tomada de decisões assertivas e a interação social entre os participantes através de jogos de tabuleiros (xadrez). Na BMMS, as ações de inclusão digital e empregabilidade, como a escola aberta de verão, desenvolvida em parceria com o

Programa Conecta Biblioteca, da Recode, com patrocínio da Fundação Bill&Melinda Gates e Caravan Studios e, as atividades de formação do desvendando a deficiência visual.

As iniciativas voltadas para o fortalecimento das relações biblioteca-comunidade foram outro ponto de destaque nas observações. Nas três experiências, foram vistas atividades protagonizadas pelas bibliotecas públicas, assim como por parte da comunidade dentro das instituições, destacando-se: programa luau e domingo no parque das BSP e BVL, bem como o programa sarau que atrai um público idoso nas duas bibliotecas; na BMMS, evidenciou-se o envolvimento da comunidade, especialmente dos grupos culturais e movimentos sociais nas atividades de pesquisa dentro e fora do espaço da biblioteca, destacando-se desse movimento a criação do coletivo jovem, as ações de apoio e requalificação dos acervos das bibliotecas comunitárias no âmbito do Jacareí Cidade Leitora, financiadas pela Secretara Municipal de Educação, assim como a participação de representantes da biblioteca, como o bibliotecário responsável, em espaços de conselhos e fóruns de políticas culturais, entre outros segmentos, para discutir e propor a pauta do livro, leitura e bibliotecas como direito e como política pública municipal.

As análises também evidenciaram aspectos da ideia de mediação da informação implícita e explícita as ações de organização e representação da informação evidenciada nas estantes dos acervos, demonstradas na disposição dos materiais, buscando favorecer a autonomia no uso da informação e na divulgação de obras cujos conteúdos tratam de temas considerados socialmente relevantes nas bibliotecas, tais como: questões ambientais, étnico-raciais, gênero e sexualidade, cultura popular e urbana, entre outros. É importante mencionar também as iniciativas de automação dos serviços, a criação de catálogos impressos e online, as interações por e-mail e em redes sociais como elementos que evidenciam mediação técnica da informação focada na inserção e divulgação de eventos, produtor e serviços bibliotecários, como estratégia para o desenvolvimento da competência em informação, na autonomia de uso da biblioteca e na pesquisa bibliográfica.

As observações nas bibliotecas possibilitaram a identificação dos jovens, idosos e pessoas em situação de rua como usuários, à medida que eram atendidos com base nas dinâmicas e relações, gostos, interesses e formas de participação, especialmente em relação a questões de educação e mercado de trabalho desses jovens. As observações possibilitaram interrogar também como as bibliotecas BSP, BVL e BMMS poderiam contribuir para resolução dessas possíveis necessidades informacionais, atraindo-os e aumentando a sua frequência com usuários frequentadores das atividades da biblioteca. Ressalta-se resistência de parte da equipe da BMMS no atendimento de determinados perfis populacionais, como as

pessoas em situação de rua, tais conflitos buscaram ser mediados com conversas, formações e maior envolvimento da equipe em ações sociais com os diferentes públicos e comunidade.

As observações geraram um conhecimento mais aprofundado da realidade local, especialmente do perfil das instituições e dos líderes que circulam e convivem no entorno da biblioteca, o que permitiu buscar formas de maximizar sua aproximação com a biblioteca. Revelaram também uma diversidade de instituições, organizações e líderes inseridos em diversos segmentos e possibilidades de influenciar positivamente o aumento do público na biblioteca, especialmente de jovens. Além disso, avaliou-se que os grupos e líderes observados poderiam participar da atividade de pesquisa da biblioteca e, ainda, colaborar consultivamente, dando sugestões à comunidade de melhorias dos serviços desenvolvidos e disponibilizados.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação da informação para inclusão social em bibliotecas públicas foi o tema que motivou e conduziu a elaboração desta tese. A justificativa para realização deste estudo apoiou-se na importância das bibliotecas públicas como instituições mediadoras do acesso à informação, bem como na inserção e na apropriação cultural das pessoas e das comunidades no universo da escrita, da leitura e da competência em informação, incluindo sua dimensão digital mediada pelas TIC, considerados aqui fatores essenciais para se diminuir desvantagens sociais, sobretudo em contextos marcados por profundos quadros de exclusão e desigualdades educacionais, culturais, informacionais como no Brasil.

As indagações gerais norteadoras da pesquisa foram: Que programas, recursos e práticas desenvolvidas nessas bibliotecas estão voltados para a inclusão social? Que programas recursos e práticas revelam atenção ao contexto social e cultural dos usuários e das comunidades do entorno, particularmente daqueles que integram as camadas mais pobres e marginalizadas? As práticas de mediação nessas bibliotecas públicas incentivam a leitura, a competência em informação dos usuários e as relações biblioteca-comunidade, com atenção especial aos mais desassistidos, assim como à aceitação e valorização da diversidade? Qual o papel e os desafios enfrentados e a serem superados pelos profissionais dessas bibliotecas públicas na realização destas práticas mediadoras no âmbito dessas instituições?

Considerando estas indagações, os objetivos de pesquisa foram identificar e analisar se, e de que modo, as práticas de mediação desenvolvidas em três experiências de bibliotecas públicas das cidades de São Paulo e Jacareí, que se destacam por suas práticas de mediação da informação, contribuem para a inclusão social. Para atingir este objetivo geral, foram formulados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar na literatura abordagens e aspectos dos conceitos de mediação da informação e de informação para inclusão social, e como esses conceitos são apropriados por estudos sobre bibliotecas públicas;
- b) Caracterizar programas, recursos e práticas de mediação da informação visando à inclusão social, evidenciados na documentação produzida nas bibliotecas públicas selecionadas para estudo;
- c) Descrever, através da observação das bibliotecas selecionadas: ambientes, programas, práticas e recursos, assim como o papel e a atuação dos profissionais de informação na realização das práticas mediadoras, como fator de inclusão social;

Levantou-se a literatura científica, principalmente nas áreas das Ciências da Informação e da Comunicação, priorizando autores das correntes francesas, latino-americana e brasileira para a construção de um referencial que fundamentasse o empreendimento dessa pesquisa, mas, sobretudo que fornecesse os subsídios para o tratamento das questões decorrentes do campo de pesquisa.

No referencial teórico-conceitual, que compreendeu as três primeiras seções deste trabalho, abordaram-se aspectos da concepção dos termos mediação-mediações. Verificou-se que o termo mediação possuiu distintas vertentes teóricas e práticas nas diversas áreas, ainda que sua origem remeta às ciências sociais. Mediação pressupõe uma relação tríade que se estabelece entre indivíduos, envolvendo diversas formas materiais e simbólicas, objetos e símbolos culturais, em diferentes contextos históricos e sociais. Mediação é uma ação de intermediação, uma interferência intencional e relacional, portanto, elaborada e significada no âmbito das práticas socioculturais.

A mediação da informação conforme abordagem conhecida na Ciência da Informação no Brasil, defendida por autores como Almeida Junior, entre outros, foi compreendida como toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação, como o bibliotecário, de forma implícita ou explícita, ocorrendo na presença física ou não do usuário, que, por sua vez, também tem seu papel mediador nesse processo, visto que não se trata de uma ação de mão única. Verificou-se que algumas das dimensões da mediação da informação, mais diretamente relacionadas à pesquisa são: as mediações de leitura, mediação para desenvolvimento da competência em informação e das relações com a comunidade do entorno dos ambientes de informação. É importante ressaltar que os interesses de pesquisa focalizaram os aspectos das mediações de informação que contribuem para a inclusão social das pessoas e comunidades.

Partindo do entendimento de que toda ação de mediação da informação para inclusão social é uma interferência livre, informada e conscientemente crítica, atravessada por um projeto ético-político de interferência na realidade social, a reflexão direcionou a pesquisa para a questão da informação que é mediada. Para tanto, discutiram-se aspectos do conceito e dos fenômenos que situam a informação como fator social importante na atualidade, incluindo sua dimensão digital, o uso e a apropriação das TIC. Nesta seção da tese, discutiu-se como a ideia de poder inscrito nas relações sociais, nas dinâmicas de produção das diferenças, das classificações e hierarquizações sociais na sociedade se fazem presentes favorecendo ou criando barreiras ao acesso aos bens sociais e, por conseguinte, nas oportunidades de participação na sociedade do conhecimento.

A ideia aqui proposta é de que as ações de mediação da informação para inclusão social devem considerar o papel preponderante da informação, assim como um olhar atencioso para o fato que alguns terão muito mais chances que outros e, para aqueles com menos oportunidades, deve-se pensar estratégias mais efetivas de inclusão informacional e digital, com aumento das oportunidades no acesso e na partilha da informação e do conhecimento.

A investigação empírica considerou como campo de pesquisa três experiências de bibliotecas públicas, a saber: Biblioteca de São Paulo (BSP) e Biblioteca Parque Villa-Lobos (BVL) e Biblioteca Municipal Macedo Soares (BMMS), no Estado de São Paulo. Essas três bibliotecas foram selecionadas pelas boas práticas que desenvolvem no campo da mediação da informação.

Iniciou-se o estudo empírico com uma breve contextualização histórica dessas instituições, enfatizando ações de inclusão social em suas trajetórias, assim como nas localidades onde estas foram instaladas. No caso das bibliotecas BSP e BVL, que foram pensadas enquanto bibliotecas públicas sob a inspiração da Biblioteca de Santiago no Chile. A primeira foi instalada como parte do projeto de revitalização no local onde anteriormente funcionava o antigo Complexo Penitenciário do Carandiru, local marcado por conhecidas violações de direitos humanos, violência policial e exclusão social dos bairros do entorno, que ainda hoje sofrem com o estigma da penitenciária e do crime. Por sua vez a BVL, ocupa uma área onde anteriormente era uma dos maiores depósitos de lixo a céu aberto da cidade de São Paulo, onde viviam famílias que dependiam da catação de material reciclado e de restos de alimentos para sobrevivência. Já a BMMS de Jacareí, embora seja uma das mais antigas bibliotecas paulistas, 112 anos, parte significativa da sua trajetória é marcada pela falta de um prédio próprio ou condições adequadas ao seu funcionamento. Entretanto, esta também se destacou por iniciativas voltadas para a inclusão social da comunidade do entorno.

Os procedimentos metodológicos empregados no levantamento de dados das referidas bibliotecas foram análise documental e observação (com combinação de métodos direta e participante). O material empírico da pesquisa documental e das observações coletado foi sistematizado, posteriormente analisado por meio do método de análise categorial de conteúdo, seguindo as orientações de autores como Bardin.

A análise documental possibilitou o estudo e a compreensão da mediação da informação para a inclusão social como prática valorizada na documentação das bibliotecas pesquisadas, o que envolveu um trabalho de identificação e caracterização das práticas mediadoras inclusivas desenvolvidas nas bibliotecas, o que também foi considerado uma

forma de contribuição para a visibilização dessas práticas, assim como para a difusão do seu uso por parte de outras bibliotecas públicas do país.

A análise documental procurou caracterizar as práticas de incentivo à leitura, de uso da biblioteca, de desenvolvimento da competência em informação e as relações biblioteca-comunidade. Este tipo de análise também lançou olhares sobre o papel e os desafios a serem superados pelos profissionais de bibliotecas públicas na realização destas práticas mediadoras. Verificou-se que não são questões fáceis, e em alguns momentos refletiu-se se seria possível investigar o tema por esse viés. Entretanto, as vivências pessoais e experiências decorrentes da prática como bibliotecário aliadas às contribuições da literatura consultada iluminaram essa jornada.

As análises da documentação sobre os programas das bibliotecas sugeriram que a atuação destas instituições no sentido da mediação se dá em três direções, a saber: a) nas mediações de leitura, ações de formação de leitores e mediadores para atuarem nas escolas públicas e particulares, instituições sociais, como bibliotecas comunitárias ou outras bibliotecas públicas e no âmbito familiar, indicando uma atuação que transcende os limites da própria biblioteca; b) nos programas destinados ao uso da biblioteca e da promoção da competência em informação, incluindo algumas iniciativas de aprendizagem no acesso e uso do computador, internet e smartphone, além de instruções para desenvolvimento de pesquisa bibliográfica, navegação segura e autonomia de pesquisa na internet, capacidade de produção e interpretação textual, assim como noções voltadas para o desenvolvimento de competências infocomunicacionais voltadas para a empregabilidade e protagonismo social, para os diversos públicos nas três bibliotecas públicas, evidenciando uma ênfase em jovens e em grupos em desvantagem social, especialmente negros e mulheres; c) programas dedicados ao fortalecimento das relações biblioteca-comunidade, através de iniciativas de apoio aos grupos comunitários, particularmente grupos liderados por jovens e mulheres, alguns dos quais participantes e protagonistas de ações dentro das bibliotecas, realizando ações como os saraus, exposições, discussões e reunião de movimentos sociais, tendo como pauta a mobilização social e inserção de temas sociais prementes como as questões étnico-raciais, de gênero, de sexualidade, violência policial, além da valorização da cultura popular e da memória nas programações das bibliotecas e da comunidade do entorno. Das iniciativas analisadas, destacam-se também o apoio às bibliotecas comunitárias, a pessoas em situação de rua e albergados, ações que acontecem regularmente nas três experiências pesquisadas.

O estudo das documentações produzidas pelas três instituições possibilitou também identificar que as missões e funções das bibliotecas, nelas expressas, revelam que a

mediação da informação visando à inclusão social destaca-se nesses documentos, como nos planos de trabalho das bibliotecas e suas equipes. A análise dessa documentação sugere que essas bibliotecas foram pensadas como tal e estão atuando nesse sentido: como espaços destinados a promover a inclusão social por meio do acesso à informação e à leitura, atuando também como instituições propagadoras de ações de outras bibliotecas dos respectivos municípios.

As observações diretas, como método de coleta de dados aplicado nas bibliotecas BSP e BVL, na cidade de São Paulo e as observações participantes realizadas na BMMS, em Jacareí, possibilitaram a descrição e análise dos ambientes externos e internos, assim como a análise das ações de mediação ocorridas no momento das observações.

As observações dos ambientes externos, ou seja, das características socioculturais da comunidade do entorno, assim como as condições de acesso e a localização indicam que as bibliotecas estão sendo bem-sucedidas em atividades de mediação, voltadas para a inclusão social nas bibliotecas.

Nas observações dos ambientes internos das bibliotecas destacaram-se vários aspectos e atividades com foco nas características da mediação para o acolhimento centrado nos interesses dos usuários com vistas à solução das suas necessidades de informação e inclusão social. As três bibliotecas possuem ambientes internos diferenciados e convidativos voltados para o atendimento dos diferentes públicos, incluindo mobiliários e equipamentos em boas condições. Possuem estruturas de facilitam o acesso e a acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. O bom aspecto das características físicas e eventualmente grandiosas das bibliotecas, como mostram algumas imagens desta tese, não afastam as pessoas mais simples. Ao contrário, parecem voltadas para o acolhimento de qualquer pessoa. Destacam-se os ambientes atrativos, como as tendas temáticas, os espaços multimídia, as salas de jogos eletrônicos, espaços dos acervos, os jardins e mobiliário confortável das BSP e BVL, bem como as salas de acessibilidade e o espaço infantil de leitura da BMMS.

Nas três experiências observadas, os materiais, recursos e serviços de informação disponível à comunidade evidenciaram uma preocupação das bibliotecas com o atendimento e o envolvimento dos usuários, assim como as interações observadas, principalmente entre os profissionais e usuários, possibilitaram inferências sobre o papel destacado destes profissionais no âmbito dessas instituições, realizando ações mediadoras como fator de inclusão social, sendo essa uma tarefa assumida e valorizada nas práticas cotidianas. É importante mencionar que a observação nas bibliotecas, principalmente nos espaços internos

visou identificar atividades de inclusão social, especificamente no momento de realização das atividades.

As observações possibilitaram o acompanhamento das atividades dos programas permanentes identificados como práticas de mediação da informação voltadas para a inclusão social na documentação nas bibliotecas. As observações revelaram ainda um conhecimento aprofundado da realidade local, por parte dos bibliotecários mediadores, especialmente com relação ao perfil dos usuários, das instituições locais e dos líderes que circulam e convivem no entorno da biblioteca, os quais participam ativamente das atividades propostas.

Através das atividades dos programas, essas bibliotecas viabilizam formas de maximizar sua aproximação com as comunidades do entorno. Organizações e líderes inseridos em diversas atividades promovidas sugerem que as ações de mediação são bem-sucedidas na promoção do aumento e participação do público nas três bibliotecas, especialmente de jovens. De modo particular, avaliou-se que os grupos e líderes observados em Jacareí criaram vínculos positivos de participação nas atividades da biblioteca e, ainda, colaboraram de maneira consultiva nas decisões institucionais, dando sugestões de melhorias dos serviços desenvolvidos e disponibilizados à comunidade, destacando-se as iniciativas da pesquisa da comunidade, a criação do coletivo jovem da biblioteca municipal e as ações em apoio às bibliotecas comunitárias como projetos da plataforma política Jacareí Cidade Leitora.

A presença da biblioteca na internet também foi estudada. Observou-se que duas, BSP e BVL, das três bibliotecas pesquisadas possuem perfis nas redes sociais mais conhecidas atualmente (*Facebook, Twitter e Instagram*), além de websites cujos conteúdos são atualizados com frequência. Além disso, existe boa interação por parte de alguns perfis de usuários que comentam e avaliam postagens das bibliotecas nas redes sociais.

Conclui-se que os resultados e discussões obtidos por meio da pesquisa empírica nas bibliotecas responderam positivamente às questões e objetivos definidos para esta pesquisa. As três experiências de bibliotecas públicas paulistas pesquisadas atuam na perspectiva adotada neste estudo sobre práticas de mediação da informação para inclusão social por meio de programas e outras iniciativas de mediação da informação para inclusão social cujos trabalhos aqui destacados podem inspirar melhores práticas e contém sugestões de aplicação para redes de bibliotecas públicas do país. Esse foi o ponto de chegada e, talvez seja um novo ponto de partida em relação a outros estudos sobre bibliotecas públicas.

REFERÊNCIAS

- ACESSA PARQUE DA JUVENTUDE. *História da Penitenciária do Carandirú*. São Paulo: Acesso São Paulo Parque da Juventude, 2019. Disponível em: <https://acessajuventude.webnode.com.br/historia-do-carandiru/> Acesso em: 14 jun. 2019.
- ALBAGLI, S. Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local. *Inclusão social*. v.1, n. 2, p. 17-22, 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1514/1711>. Acesso em: 15 abr. 2016.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*. Londrina: Ed. UEL, 1997.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: Ed. UEL, 2003.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300>. Acesso em: 08 ago. 2015.
- ANTUNES, M. A. *Pequenos reparos em material bibliográfico*. São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.siseb.sp.gov.br/arqs/NOTAS%20DE%20BIBLIOTECA%20N%202.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2019.
- ARAÚJO, E. A. de. *A palavra e o silêncio: biblioteca pública e Estado autoritário no Brasil*. João Pessoa: Editora Universitária, UFPB, 2002.
- AZEVEDO, J. E. A. A Penitenciária do Estado: a preservação da ordem pública paulista. *Revista do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária*, vol. 1, n. 9, Brasília: jan/jun.1997, p. 91-102. Disponível em: <https://sociologiajuridica.net/a-penitenciaria-do-estado-a-preservacao-da-ordem-publica-paulista/>. Acesso em: 20 dez. 2019.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1994.
- BECKER, H. S. *Métodos de pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: HUCITEC, 1999.
- BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 16, n. 4, p. 29-41, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37457>. Acesso em: 03 ago. 2017.
- BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. Imagem da biblioteca pública na Sociedade da Informação. *IncID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 130-142, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42338> Acesso em: 19 maio. 2015
- BEZERRA, A. C. Vigilância e filtragem de conteúdo nas redes digitais: desafios para a competência crítica em informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16, 2015, João Pessoa. *Anais eletrônicos...* João Pessoa: UFPB; ANCIB, 2015. Disponível em:

<http://www.ufpb.br/evento/Iti/ocs/index.php/enancib2015/paper/viewFile/2716/1034>. Acesso em: 02 jun. 2017.

BEZERRA, A. C; SCHNEIDER, M; BRISOLA, A. Pensamento reflexivo e gosto informacional: disposições para competência crítica em informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, v.27, n.1, p.7-16, jan./abr. 2017. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/31114>. Acesso em: 02 jun. 2017.

BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES (BMMS). *Relatório Anual de atividades 2017*. Jacareí, SP: SME; BMMS, 2017.

BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES (BMMS). *Relatório Anual de atividades 2018*. Jacareí, SP: SME; BMMS, 2018.

BIBLIOTECA MUNICIPAL MACEDO SOARES (BMMS). *Relatório Anual de atividades 2019*. Jacareí, SP: SME; BMMS, 2019.

BIBLIOTECA PARQUE VILLA-LOBOS (BVL). [Sitio eletrônico]. *Sobre a biblioteca*. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://bvl.org.br/sobre/> Acesso em: out. 2019

BIBLIOTECA PARQUE VILLA-LOBOS (BVL). [Sitio eletrônico]. *Programas*. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://bvl.org.br/programas/> Acesso em: ago. 2019.

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO (BSP). [Sitio eletrônico]. *Sobre a biblioteca*. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://bsp.org.br/a-bsp/> Acesso em: ago. 2019

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO (BSP). [Sitio eletrônico]. *Conheça os programas permanentes da BSP*. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://bsp.org.br/2013/08/05/conheca-os-programas-permanentes-da-bsp/> Acesso em: ago. 2019.

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO (BSP). [Sitio eletrônico]. *Publicações*. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://bsp.org.br/category/publicacoes/> Acesso em: ago. 2019.

BIBLIOTECA PÚBLICA EM SÃO PAULO ESTÁ ENTRE AS MELHORES DO MUNDO. *Jornal Nacional*, Rio de Janeiro, 20 de abr. de 2018. Disponível em: <https://glo.bo/2q5syfv>. Acesso em: 8 ago. 2019.

BIBLIOTECA DE SP É FINALISTA EM PREMIAÇÃO INTERNACIONAL. *Globo News, Estúdio I*, Rio de Janeiro, 20 de març. 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/biblioteca-de-sp-e-finalista-em-premiacao-internacional.ghtml> Acesso em: 8 ago. 2019.

BIBLIOTECA PARQUE VILLA-LOBOS É FINALISTA DE PRÊMIO INTERNACIONAL. *Portal do Governo*, São Paulo, 07 març. 2019. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/biblioteca-parque-villa-lobos-e-finalista-de-premio-internacional-2/> Acesso em: 08 ago. 2019.

BORGES, J. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. *Informação & Sociedade*, v. 28, n. 1, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/38289>. Acesso em: 14 dez. 2019

BORGES, L. C. *Boas práticas em bibliotecas públicas: análise de três experiências no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/1043>. Acesso em: 2019.

CACERES, L. M. Inovação, transformação, sustentabilidade: desafios no século 21 para as bibliotecas públicas colombianas. *CRB8 Digital*, v. 5, n. 2, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/10120>. Acesso em: 21 nov. 2019.

CALADO, S. S; FERREIRA, S. C. R. *Análise de documentos: método de recolha e análise de dados*. Disponível em: <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mi1/analisedocumentos.pdf>. Acesso em: 2019.

CALIL JUNIOR, A. Bibliotecas públicas como locus para alfabetização midiática e informacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v. 13, n. especial, p. 136-154, jan./jul. 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/luis/Downloads/663-2260-1-PB.pdf>. Acesso em: 2019.

CAREGNATO, S. E. O Desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. *Revista de Biblioteconomia e Comunicação*, v. 8, p. 47-55. 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/11663/>. Acesso em: 2019.

CAUNE, J. *Pour une éthique de la médiation: le sens des pratiques culturelles*. Saint-Martin-d'Hères (Isère): Presses Universitaires de Grenoble, 1999.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n.3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, n. 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais eletrônicos...* Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: jan. 2019.

CAPURRO, R. Ética intercultural de la información: palestra. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 15, n. 1, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/38515>. Acesso em: 29 maio. 2017.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/33134>. Acesso em: 29 maio. 2017.

CAVALCANTE, L. E. Mediação da leitura e formação do leitor. In: *Curso de Formação de mediadores de leitura*. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, 2018.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede: a era da informação*. Madrid: Alianza Editora, 2007.

CASTRILLON, S. *O direito de ler e de escrever*. São Paulo: Pulo do gato, 2011.

CASTRILLON, S et al. *Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias*. São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, 2014. Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas%209_web.pdf. Acesso em: 17 ago. 2019.

COMPANHIA DE ENTREPÓSITOS E ARMAZÉNS GERAIS DE SÃO PAULO (CEAGESP). [Sitio eletrônico]. *Histórico*. São Paulo, 2019. Disponível em: <http://www.ceagesp.gov.br/a-ceagesp/institucional/historico/>. Acesso em: dez. 2019.

CRENSHAW, K. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. *Revistas Estudos Feministas*, v. 10, n. 1, p. 171-188, 2002. Disponível: <https://www.scielo.br/pdf/ref/v10n1/11636.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2019.

CRIPPA, G. O pensamento da diferença e a mediação da informação institucional em bibliotecas públicas: considerações teóricas sobre mediação de gênero. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119412>. Acesso em: 18 fev. 2020.

CURD, E. R. Bibliotecas Públicas en Chile: antecedentes, buenas prácticas y proyecciones. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, n. 73, Junio, 2012. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/11889184.pdf>. Acesso em: 2020.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? *Prisma.Com*, n. 4, p. 3-36, 2007. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2100>. Acesso em: 2020.

DOCUMENTOS da cúpula mundial sobre a sociedade da informação: Genebra 2003 e Túnis 200. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf

DUDZIAK, E. A. *A information literacy e o papel educacional das bibliotecas*. São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação). Escola de Comunicação e Arte, Universidade de São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>. Acesso em: 2019.

DUFRÊNE, B; GELLEREAU, M. La médiation culturelle: enjeux professionnels et politiques. *Hermès*, n. 38, p. 199 a 206, 2004. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2004-1-page-199.htm?contenu=article>. Acesso em: 14 dez. 2019.

FARIAS, M. G.; VARELA, A. "La mediación de la información y el protagonismo social": experimentando la construcción de un modelo en una comunidad brasileña". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, v. 73, n. 31, p. 91-110, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2017.73.57848>. Acesso em: 2019.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). *Declaração de Maceió declaração sobre a competência em informação*. Disponível em: http://febab.org.br/declaracao_maceio.pdf. Acesso em: 16 jun. 2020.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS (IFLA). *Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas*. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS (IFLA). *Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas*. Disponível em: <https://tonarede.org.br/wp-content/uploads/2014/11/Livreto-IFLA-Pg-1-a-24.pdf>. Acesso em: 2020.

FERNANDEZ, C; RONDON, H. *Sustentabilidade: como mobilizar pessoas e recursos para sua biblioteca*. São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, Unidade de Difusão Cultural Bibliotecas e Leitura, SP Leituras 2017. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/02/notas-10-web.pdf> Acesso em: 19 ago. 2019

FERRARI, A. C. *Projeto de informatização de bibliotecas: recomendações para seleção de produtos*. São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.siseb.sp.gov.br/arqs/Notas%20de%20Biblioteca%201.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2019

FERRAZ, M. N.; DUMONT, L. M. M. Dimensões essenciais das bibliotecas públicas. *Ciência da Informação em Revista*, v. 5, n. 1, p. 11-28, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36331>. Acesso em: 29 fev. 2019.

FERREIRA, J.; ROCHA, M. E. da M. Democracia digital: para além da ideia de justiça distributiva. In: MACIEL, M. L.; ALBAGLI, S. *Informação, conhecimento e poder: mudança tecnológica e inovação social*. Rio de Janeiro: Garamond, 2011. Disponível em: http://livroaberto.ibict.br/bitstream/123456789/1062/2/informacao_conhecimento_e_poder.pdf. Acesso em: 16 dez. 2017.

FERREIRA, M. M. Bibliotecário mediador de leitura e de práticas culturais em comunidades vulneráveis. *Em Questão*, v. 20, n. 2, p. 130-145, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/8727>. Acesso em: 03 mar. 2015.

FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Artmed. 2009.

FREIRE, P. *A importância do ato de ler: em três artigos que se contemplam*. São Paulo: cortez, 2001.

FREITAS, M. A.; SILVA, V. B. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, p. 123-146, 2014. DOI: 10.20396/rdbci.v12i1.1621 Acesso em: 21 set. 2017.

FRIZON, J. R.; GRAZIOLI, F. T. Mediação de leitura: possibilidades e experiências. *Revista Diálogos*, Edição comemorativa pelo Qualis B2, v. 6, n. 2, mai.-ago. 2018. Disponível em: <http://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/revdia/article/view/6559/html>. Acesso em: 23 mar. 2019.

FOUCAULT, M. *História da sexualidade: a vontade de saber*. São Paulo: Paz e terra, 2014.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.39, n.3, p.83-92, set./dez. 2010.

GALVÃO, A. M. Velhos problemas? Público, acervos, leitura e bibliotecários em cenas da história da biblioteca pública. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 19, p. 211-226, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37479>. Acesso em: 14 set. 2017.

GOMES, L. F.; BORTOLIN, S. Biblioteca Escolar e a Mediação da Leitura. *Semina: Ciências Sociais e Humanas*, Londrina, v. 32, n. 2, p. 157-170, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/seminasoc/article/view/11962/13823#>. Acesso em: 28 jun. 2018.

GOMES, H. F. A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.19, número especial, 151-163. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/12.pdf> . Acesso em: 29 jun. 2018.

GOMES, H. F. Mediação da informação e protagonismo social: relações com a vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jurgen Habermas. In: GOMES, H. F. *Informação e protagonismo social*. Salvador: EDUFBA, 2017.

GOMES, H. F. Protagonismo social e mediação da informação. *Logeion: filosofia da informação*, v. 5, n. 2, p. 10-21, 2019. DOI: 10.21728/logeion. 2019, v. 5, n. 2. p10-21. Acesso em: 10 ago. 2019.

GELLEREAU, M. Processo dinâmico, práticas híbridas e engajamento em pesquisa: mediações culturais em debate, *Estudos de comunicação*, 50, 2018. Disponível em: <http://journals.openedition.org/edc/7493>. Acesso em: 2019. DOI: <https://doi.org/10.4000/edc.7493>. Acesso em: 2020.

GOODE, W. J.; HATT, P. K. Observação. In: GOODE, W. J.; HATT, P. K. *Métodos em pesquisa social*. São Paulo: Cia. Ed. Nacional, 1973.

HAGUETTE, T.M.F. *Metodologias qualitativas na Sociologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

HATSCHBACH, M. H. de L. *Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior*. 2002. 109 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/722>. Acesso em: 2020.

HATSCHBACH, M. H. de L.; OLINTO, G. Dimensões da competência em informação: resultados de um teste online para estudantes de turismo na era digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011. Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: UnB, 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. *Perfil dos municípios brasileiros 2018*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/panorama>. Acesso em: 23 fev. 2019.

INSTITUTO TELLUS. *Inovações em serviços de biblioteca para terceira idade*. São Paulo: SP Leituras, 2012. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/arqs/NOTAS%20DE%20BIBLIOTECA%204.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2019

JEANNERET, Y. A relação entre mediação e uso no campo de pesquisa em informação e comunicação na França. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, v. 3, n. 3, 2009. DOI: 10.3395/reciis.v3i3.753. Acesso em: 21 out. 2019.

KAVANTAN, S. *Elaboração de projetos culturais*. São Paulo: SP Leituras, 2012. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/arqs/NOTAS%20DE%20BIBLIOTECA%203.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2019

KOONTZ, C.; GUBBIN B. Prefácio. In: FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. *Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas*. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

KUHLTHAU, C. C. An emerging theory of library instruction. *School Library Media Quarterly*, v. 16, n. 1, p. 13-18, 1987.

LECIONI, B. S. L. *Histórias, gentes e cousas de minha terra*. São Paulo: Status, 1980.

LECIONI, B. S. L. *Jacareí sua história: iniciação ao estudo histórico de Jacareí*. São José dos Campos: J A Cursino, 2015.

LESSA, B; GOMES, H. F. A biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. *Informação & Sociedade estudos*: João Pessoa, n.1, v. 27, p. 35-46. 2017 Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30765>. Acesso em: 2019.

LOERTSCHER, D. V.; WOOLS, B. *The information literacy movement of the school library media field: a preliminary summary of the research*. In: LIGHTHALL, L.; HAYCOCK, K. *Information rich but knowledge poor* Seattle: IASL, p. 337-358, 1997.

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

MACHADO, E. C. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil. *InCID*, v. 1 n. 1, n. 1, p. 94-111, 2010. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v1i1p94-111. Acesso em: 10 jul. 2017.

MACHADO, F. B.; SUAIDEN, E. J. Biblioteca pública, entre teoria e prática. *BIBLOS, Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 29, n. 2, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/22992>. Acesso em: 24 set. 2017.

MARCO ESTRATÉGICO PARA A UNESCO NO BRASIL. Brasília: UNESCO, 2006. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001475/147544por.pdf>. Acesso em: 2019.

MARTÍN-BARBERO, J. *Dos meios as mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

MARTINS, A. A. L. Em torno da mediação: contribuições para fundamentação teórico-epistemológica da categoria nos estudos da informação. *Ciência da Informação em Revista*. v.6, n.1, p.4-19, jan./abr. 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.28998/cirev.2019v6n1a>. Acesso em: 2019.

MAY, T. Pesquisa Documental: escavações e evidências. In: MAY, T. *Pesquisa social: questões, métodos e processos*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MEDEIROS, A. L. S. *Desconhecida pela comunidade e desprezada pelas autoridades: a biblioteca pública no Brasil na opinião de atores políticos e pesquisadores*. Rio de Janeiro. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

Disponível em:

http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/802/1/Tese%20final%20REV_Gilda%20nov%2015.pdf. Acesso em: 16 set. 2016.

MEDEIROS, A. L. S.; OLINTO, G. Bibliotecas públicas e o futuro: as bibliotecas estaduais brasileiras na era da internet. In: *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Rio de Janeiro: ICICT. v. 1, n. 13. 2012. Disponível em:

<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1740/BIBLIOTECAS%20P%DABLICAS.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2019.

MEDEIROS, A. L. S.; OLINTO, G. Public Library and Community in Brazil: Perspectives, Policies, and Opinions of Intellectuals and Researchers. *Library Quarterly*, v. 88, 256- 270, 2018.

MILANESI, L. *Biblioteca*. São Paulo: Ateliê Editorial, 2013.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v.17, n.3, p.621-626, 2012.

MINAYO, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2016.

MOUTINHO, L. Diferenças e desigualdades negociadas: raça, sexualidade e gênero em produções acadêmicas recentes. Dossiê Antropologia, Gênero e Sexualidade no Brasil: balanço e perspectivas. *Cadernos Pagu*, Campinas. n. 42, p. 201-248, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010483332014000100201&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 2020.

MUELLER, S. Biblioteca e Sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. *Revista da Escola de Biblioteconomia*. Belo Horizonte, v. 13, n. 1, 1984.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./set. 1993. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/1993.v9n3/237-248>. Acesso em: 10 abr. 2018.

MIRANDA, A. B. A missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 6, n. 1, 1978. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/78366>. Acesso em: 29 nov. 2013.

MOREIRA, S. V. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, J; BARROS, A.(Orgs.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2008.

NAKANO, M.; ENDO, P.; YUNES, E. *et al. Mediação: cultura, leitura e território*. São Paulo: Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo, Unidade de

Difusão Cultural Bibliotecas e Leitura, SP Leituras 2019. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2019/05/NB12-MediACAO-web.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2019.

NOGUEIRA, M. C. D. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v. 15, n. 2, 1986. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76419>. Acesso em: 23 abr. 2017.

NOGUEIRA, M. C. D. *Biblioteca pública: a contradição de seu papel*. Minas Gerais. 1985. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, 1985. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-93TFHY/disserta__o__maria_cec_lia_diniz_nogueira.pdf?sequence=1. Acesso em: 10 out. 2017.

NUNES, J. V.; CAVALCANTE, L. E. Por uma epistême mediacional na Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. *Anais eletrônicos...* Marília: UNESP, 2017. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/173>. Acesso em: 2019.

O GUIA da leitura no ninho: material de apoio às sessões do programa Lê no Ninho. São Paulo: Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo, Unidade de Difusão Cultural Bibliotecas e Leitura, SP Leituras, 2019. Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2019/04/NB11-LENOINHO-versao-web_17.04.2019.pdf. Acesso em: 19 ago. 2019.

OLINTO, G. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID*, v. 1, n. 1, p. 77-93. 2010. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42306>. Acesso em: 2019.

OLINTO, G.; MEDEIROS, A. L. Capital social e biblioteca pública. In: ALBAGLI, S. (org.). *Fronteiras da Ciência da Informação*. Brasília: IBICT, 2013. Disponível em: <http://rubi.casaruibarbosa.gov.br:8080/bitstream/20.500.11997/671/4/MEDEIROS%2C%20A.%20L.%20-%20-%20Capital%20social%20e%20biblioteca%20publica.pdf>. Acesso em: 2019.

PARRA, H. Z. M. Sujeito, território e propriedade: tecnologias digitais e reconfigurações sociais. *Contemporânea*, São Carlos, v. 4, n. 1, p. 183-209, jan./jun. 2014. Disponível em: <http://www.contemporanea.ufscar.br/index.php/contemporanea/article/download/203/107>. Acesso em: 2019.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. A mediação cultural como categoria autônoma. *Informação & Informação*, n. 2, v. 19, p. 1-22, 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/33474>. Acesso em: 25 nov. 2018.

PETIT, Michèle. *A arte de ler ou como resistir à adversidade*. São Paulo: Ed. 34, 2009.

PEREIRA, P. M. S.; MORIGI, V. J. Inclusão digital, relações comunitárias e vigilância. *Revista P2P e inovação*, v. 2, n. 1, p. 86-97, 2015. DOI: 10.21721/p2p.2015v2n1.p86-97. Acesso em: 18 fev. 2020.

PIERUCCINI, I. *Ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca da informação em educação*. 2004. Tese (Doutorado), Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004. Disponível em:

<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-14032005-144512/pt-br.php>. Acesso em: 15 out. 2017.

PIERUCCINI, I. *Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação*. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação 2007, 7., 2007, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: ANCIB; UFBA, 2007. Disponível em:

<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1117/GT3-159.pdf?sequence=1>. Acesso em: 29 out. 2017.

PINA, P. K. da C. *Gibiteca*. São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, Unidade de Bibliotecas e Leitura, SP Leituras, 2014. Disponível em:

http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas%208_web.pdf Acesso em: 17 ago. 2019

PRADO, F. R. *Jacaréi: dicionário ilustrado da cidade*. Jacaréi: Papel Brasil, 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Secretaria Municipal de Educação. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Programa Jacaréi Cidade Leitora*. Jacaréi, SP: SME; BMMS, 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal de Jacaréi é a 5ª colocada em concurso estadual de acessibilidade e vai receber kit de equipamentos de tecnologia acessível*, Jacaréi, SP: Prefeitura Municipal de Jacaréi, 2019. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-de-jacarei-e-a-5a-colocada-em-concurso-estadual-de-acessibilidade-e-vai-receber-kit-de-equipamentos-de-tecnologia-acessivel/>. Acesso em: 02 jun. 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca recebe mais um novo painel artístico*. Jacaréi, SP: Prefeitura Municipal de Jacaréi, 2019a. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-recebe-mais-um-novo-painel-artistico/>. Acesso em: 26 dez. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca inaugura exposição com mural de azulejos*. Jacaréi, SP: Prefeitura Municipal de Jacaréi, 2019b. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-inaugura-exposicao-com-mural-de-azulejos-2/>. Acesso em: 26 dez. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biблиотека abre inscrições para “Viagem Literária 2019”*. Jacaréi, SP: Prefeitura Municipal de Jacaréi, 2019c. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-abre-inscricoes-para-viagem-literaria-2019/>. Acesso em: 26 dez. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Alunos participam de “Viagem Literária” na Biblioteca Municipal*. Jacaréi, SP: Prefeitura Municipal de Jacaréi, 2019e. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/alunos-participam-de-viagem-literaria-na-biblioteca-municipal/>. Acesso em: 01 out. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca promove capacitação de Projetos Culturais*. Jacaréi, SP: Prefeitura Municipal de Jacaréi, 2019f. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-promove-capacitacao-de-projetos-culturais/>. Acesso em: 30 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal abre inscrições para “Escola de Verão 2019: Juventude e Mercado de trabalho*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2019h. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-abre-inscricoes-para-escola-de-verao-2019-juventude-e-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 30 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca é selecionada para sediar capacitações do SisEB*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2019i. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-e-selecionada-para-sediar-capacitacoes-do-siseb/>. Acesso em: 30 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Prefeitura Municipal entrega 856 livros para Biblioteca Comunitária do Pedramar*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018a. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/prefeitura-municipal-entrega-856-livros-para-biblioteca-comunitaria-do-pedramar/>. Acesso em: 29 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Prefeitura realiza a “FLIJ – Feira Literária de Jacareí: 110 anos da Biblioteca Municipal”*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018b. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/prefeitura-realiza-flij-feira-literaria-de-jacarei-110-anos-da-biblioteca-municipal/>. Acesso em: 29 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Batalha dos Trilhos acontece na Biblioteca Municipal*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018c. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/batalha-dos-trilhos-acontece-na-biblioteca-municipal/>. Acesso em: 29 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Coletivos e Movimentos Sociais prosseguem com Programação em Comemoração aos 110 Anos da Biblioteca Municipal*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018d. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/coletivos-e-movimentos-sociais-prosseguem-com-programacao-em-comemoracao-aos-110-anos-da-biblioteca-municipal/>. Acesso em: 28 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Coletivos e Movimentos Sociais de Jacareí comemoram 110 anos da Biblioteca Municipal*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018e. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/coletivos-e-movimentos-sociais-de-jacarei-comemoram-110-anos-da-biblioteca-municipal/>. Acesso em: 28 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Comemoração aos 110 anos da Biblioteca marcará desfile do dia 7*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018f. Disponível em: <http://www.jacarei.sp.gov.br/comemoracao-aos-110-anos-da-biblioteca-marcara-desfile-do-dia-7/>. Acesso em: 28 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal cria Comitê Jovem*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018g. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-cria-comite-jovem/>. Acesso em: 27 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca convida jovens para programa “Conecta Biblioteca”*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de

Jacareí, 2018h. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-convida-jovens-para-programa-conecta-biblioteca/>. Acesso em: 27 de set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Literatura indígena é atração na Biblioteca Municipal*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/literatura-indigena-e-atracao-na-biblioteca-municipal/>. Acesso em: 26 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca abre inscrições para cursos de Braille, Soroban e Baixa Visão*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018i. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-abre-inscricoes-para-cursos-de-braille-soroban-e-baixa-visao/>. Acesso em: 26 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Jacareí participa do programa nacional “Conecta Biblioteca”*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018j. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/jacarei-participa-do-programa-nacional-conecta-biblioteca/>. Acesso em: 25 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal abre inscrições para cursos de informática*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018l. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-abre-inscricoes-para-cursos-de-informatica/>. Acesso em: 25 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal abre inscrições de cursos para Deficientes Visuais*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2018m. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-abre-inscricoes-de-cursos-para-deficientes-visuais/>. Acesso em: 25 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Última sessão do projeto “Que história é essa” acontece sábado (16) na Biblioteca Municipal Macedo Soares*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2017a. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/ultima-sessao-do-projeto-que-historia-e-essa-acontece-sabado-16-na-biblioteca-municipal-macedo-soares/>. Acesso: 24 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal e Arquivo Público promovem debate sobre a escravidão em Jacareí*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2017b. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-e-arquivo-publico-promovem-debate-sobre-escravidao-em-jacarei/>. Acesso em: 23 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Projeto de Jacareí é selecionado para Seminário Internacional sobre inovações em Bibliotecas Públicas*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2017d. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/projeto-de-jacarei-e-selecionado-para-seminario-internacional-sobre-inovacoes-em-bibliotecas-publicas/>. Acesso: 23 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Educação e Academia Jacarehyense de Letras promovem evento na Biblioteca*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2017e. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/educacao-e-academia-jacarehyense-de-letras-promovem-evento-na-biblioteca/>. Acesso em: 22 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Biblioteca Municipal tem programação especial nas férias escolares*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal

de Jacareí, 2017f. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/biblioteca-municipal-tem-programacao-especial-nas-ferias-escolares/>. Acesso em: 21 set. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREÍ. Biblioteca Municipal Macedo Soares. *Curso de Encadernação e Restauro da Biblioteca forma nova turma*. Jacareí, SP: Prefeitura Municipal de Jacareí, 2016. Disponível em: <https://www.jacarei.sp.gov.br/curso-de-encadernacao-e-restauro-da-biblioteca-forma-nova-turma/>. Acesso em: 20 set. 2019.

PUTNAM, R. D. *Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1996.

QUAN-HAASE, A.; WELLMAN, B. "How does the Internet affect social capital?". In: SOCIAL capital and information technology. Cambridge, 2002. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/9c60/9756f03eaaee279586ec7970d22c79e51174.pdf>. Acesso em: 2019.

RASTELI, A.; CAVALCANTE, L. E. Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 19, n. 39, p. 43-58, 2014. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n39p43 Acesso em: 02 jul. 2018.

SANTA MARÍA, G. M. R. *La biblioteca pública que queremos*. Bogotá: Ministério da Cultura, Biblioteca Nacional de Colômbia, 2011. Disponível em: <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/Documents/La%20biblioteca%20publica%20que%20queremos.pdf> Acesso em: 17 ago. 2019.

SANTA MARÍA, G. M. R. *Bibliotecas Vivas: as bibliotecas públicas que queremos*. São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, SP Leituras, 2013.

SANTOS, J. M. Ação cultural em bibliotecas públicas: o bibliotecário como agente transformador. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 11, n. 2, p. 173-189, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/248>. Acesso em: 15 nov. 2017.

SÃO PAULO. *Decreto n. 55.319*, de 5 de janeiro de 2010. Cria, na Secretaria da Cultura, como equipamento cultural da área de Difusão Cultural, a Biblioteca de São Paulo e dá providências correlatas. Disponível em: <http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55319-05.01.2010.html>. Acesso em 20 out. 2019.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Cultura. Coordenação do Sistema Municipal de Bibliotecas. Supervisão de Planejamento. *Boletim Estatístico das Bibliotecas Públicas de São Paulo*, v. 1, n. 1, jul./dez. São Paulo: SMC; CSMB, 2019. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/b_estat_bibl_publ_s_paulo_v1_n1_jul_dez_2019_20200715_1594999029.pdf. Acesso em: 15 dez. 2019.

SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez, 2016.

SHERA, Jesse. Epistemologia social, semântica geral e Biblioteconomia. Tradução de Maria Esther de Araújo Coutinho. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 9-12, 1977.

Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/download/92/92/>. Acesso em: 2019.

SILVA, A. G. da. *A biblioteca pública como fator de desenvolvimento no processo de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos*. Rio de Janeiro, 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/767/1/silva2012.pdf>. Acesso em: 2020.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *Institucional*. São Paulo: SISEB; SP leituras, 2019a. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/institucional/>. Acesso em: set. 2019.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *Bibliotecas paulistas*. São Paulo: SISEB; SP Leituras, 2019b. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/bibliotecas-paulistas/#bibliotecas-estaduais>. Acesso em: ago. 2019

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *Programas*. São Paulo: SISEB; SP Leituras, 2019c. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/programas/>. Acesso em: ago. 2019.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *Publicações*. São Paulo: SISEB; SP Leituras, 2019d. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/publicacoes-2-2/>. Acesso em: ago. 2019.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *Práticas, Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos*. São Paulo: SISEB; SP Leituras, 2019e. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/praticas/>. Acesso em: ago. 2019.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *SisEB em números*. São Paulo: SISEB; SP Leituras, 2019f. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/institucional/#siseb-em-numeros>. Acesso em: ago. 2019.

SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO (SISEB). *Número 2008 a 2020*. São Paulo: SP Leituras, 2020. Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/01/SISEB-2008-a-2020_N%C3%BAmeros-gerais-1.pdf. Acesso em: 2019.

SP LEITURAS. *Relatório Anual 2018*. São Paulo: SP leituras, 2018. Disponível em: <https://spleituras.org.br/wp-content/uploads/2019/08/Relatorio2018-final-X.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.

SP LEITURAS. *Biblioteca viva: o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade*. São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, SP Leituras, 2013. Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas5_web.pdf. Acesso em: 17 ago. 2019.

SP LEITURAS (Org.). *Bibliotecas públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitora: diálogos do 6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias*. São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, 2014. Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas_7_web.pdf. Acesso em: 17 ago. 2019.

SOUZA, M. L. de. *Desenvolvimento de comunidade e participação*. São Paulo: Cortez, 2004.

SPIVAK, G. C. *Pode o subalterno falar?* Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010. Disponível em: <https://joaocamillopenna.files.wordpress.com/2013/10/spivak-pode-o-subalterno-falar>. Acesso em: 2019.

SUAIDEN, E. J. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 2, 2000. DOI: 10.18225/ci.inf..v29i2.887. Acesso em: 12 ago. 2014

SUAIDEN, E. J. Leitura e biblioteca em sociedade marcada pelas desigualdades sociais. *Ponto de Acesso*, v. 8, n. 2, p. 3-23, 2014. DOI: 10.9771/1981-6766rpa.v8i2.11955. Acesso em: 05 fev. 2016.

TEDESCO, J. C. *Educar na sociedade do conhecimento*. São Paulo: Junqueira; Marin, 2006.

TILLY, C. O acesso desigual ao conhecimento científico. *Tempo social revista de sociologia da USP*, v.18, n.2, p. 47-63, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ts/v18n2/a03v18n2.pdf>. Acesso em: 2019.

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

VARDHEIM, A. El capital social y las bibliotecas publicas: necesidad de investigar. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecários*, n. 90-91, p. 71-87, 2008. Disponível: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2866347>. Acesso em: 13 jul. 2018.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais, construindo significados. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional (2). *Ciência da Informação*, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr. 2011.

WARSCHAUER, M. *Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate*. São Paulo: Senac, 2006.

ZURKOWSKI, P. G. *The Information Service Environment Relationships and Priorities. Related Paper n.5*. Washington, D.C.: National Commission on Libraries and Information Service, nov. 1974. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>. Acesso em: 29 de jul. 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Guia da pesquisa documental nas bibliotecas públicas

	<p>INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT)</p>
	<p>UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)</p>
	<p>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCI)</p>
	<p>Título da Pesquisa: “Práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas” Pesquisador: Luís Cláudio Borges Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto</p>

Data: _____ Instituição/Biblioteca _____

Pesquisa “*Práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas*”, desenvolvida junto ao PPGCI – IBICT/UFRJ, sob a orientação da Profa. Dra. Gilda Olinto. Etapa levantamento de dados documentais (relatórios de atividades, programas, projetos e ações, fotografias, folders, panfletos, cartazes, artigos de jornais, guias e manuais de orientação, leis, entre outros). A coleta deve ser realizada nos arquivos, sites, blogs e páginas de internet das bibliotecas pesquisadas, assim como nas instituições cujo trabalho tenha relação direta com as bibliotecas da pesquisa.

ORIENTAÇÃO PARA A COLETA DE DADOS NA PESQUISA DOCUMENTAL

ASPECTOS GERAIS:

– Verificar a autoria e ano de publicação do documento. – Tipo de documento. Representatividade do documento. Possíveis inconsistências e/ou semelhanças em relação a outros documentos disponíveis nos websites e arquivos físicos das bibliotecas; se está disponível para acesso livre ou restrito.

Coleta de dados nas fontes documentais com foco em evidências sobre a mediação da informação como prática valorizada e assumida nas bibliotecas públicas, assim como as características gerais das instituições pesquisadas e das praticas mediadoras desenvolvidas.

Bloco 1: Missão, funções e características gerais da biblioteca

- Identificação da missão e funções da biblioteca; - origem e trajetória da biblioteca.

Bloco 2: Planejamento e gestão da biblioteca

Planos de gestão e relatórios de atividades desenvolvidas: a mediação da informação como prática valorizada e assumida nas bibliotecas

Bloco 3: Mediação de leitura na formação de leitores

- Programas, projetos e ações de leitura, formação de leitores e mediadores na biblioteca.

Bloco 4: Mediação para o desenvolvimento da competência em informação

Evidências sobre políticas e estratégias de acesso e uso das TIC (computador e internet)

- Programas, projetos e ações de competência em informação e inclusão digital na biblioteca.

Bloco 5: Mediação das relações biblioteca-comunidade revelando protagonismo social

- Políticas e estratégias de envolvimento da comunidade nas ações da biblioteca.

- Participação de lideranças, grupos e movimentos sociais, foco na participação social das comunidades e grupos populacionais em situação de vulnerabilidade social na biblioteca e *advocacy*.

Outras informações e considerações parciais:

APÊNDICE B – Roteiro de observação nas bibliotecas públicas

	<p>INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT) UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ) PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCI) Título da Pesquisa: “Práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas” Pesquisador: Luís Cláudio Borges Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto</p>
---	---

Observação n° _____ Nome da biblioteca: _____

Data: _____ Horário/Início: _____ Horário/Termino: _____

Bloco 1: Entorno e ambiente físico externo e interno da biblioteca

– Observar as características de localização e ambiente (interno e externo) da biblioteca; Aspectos a serem observados: entorno da biblioteca; acesso; aspecto exterior do prédio;

– Observar as características da biblioteca por dentro: características do ambiente com foco no usuário (acolhimento); características do balcão de referência; o mobiliário e equipamentos; acessibilidade (pessoas com deficiência); Espaços voltados para públicos diferentes;

Bloco 2: Materiais, recursos e serviços de informação visando a inclusão social

– Observar as características dos acervos (os livros) – tipos e disposições, catálogos e sistemas (tipo de classificação; acesso aos acervos; Infraestrutura tecnológica: computadores, acesso à internet e outras TIC);

Bloco 3: Práticas de mediação visando a inclusão social

– Observar os serviços de informação e ação cultural – programas e projetos desenvolvidos pela biblioteca – se a biblioteca está realizando algum tipo de programação/projeto (quer seja como protagonista ou como parceira) no momento da observação;

Bloco 4: Atores (personagens) envolvidos nas atividades de inclusão social

– Observar características gerais do comportamento dos usuários: familiaridade e confiança no ambiente da biblioteca: como o usuário busca, localiza e utiliza os materiais da biblioteca – evidência de familiaridade e facilidade de acesso ao acervo e outros recursos informacionais e tecnológicos disponíveis;

– Observar como se apresenta a interação entre os profissionais da biblioteca e os usuários - se está havendo interação e com que tipos de funcionários (bibliotecários ou outro), em que contexto (balcão, salão de leitura, orientação no uso do acervo, do computador, ou outra atividade da biblioteca);

– Observar a relação usuário – usuário (autonomia, cooperação e/ou conflitos): se os usuários realizam atividades e estudos em grupo; identificar tipos de grupo e tipos de atividades;

Bloco 5: Bibliotecas e internet para inclusão social

- Observar se a biblioteca possui perfil em redes sociais (*Facebook, Instagram, Twitter, Youtube...*) e/ou websites, entre outros;

Comentários e considerações parciais

APÊNDICE C – Descritivo do material obtido para análise documental

A seguir, apresenta-se um quadro 7 elaborado para apresentação descritiva dos principais tipos e aspectos gerais característicos do material documental obtido e selecionado para análise propriamente dita de conteúdo.

Quadro 7 - Descritivo do material obtido e selecionado para análise documental

TIPOS DE DOCUMENTO	ASPECTOS GERAIS DO DOCUMENTO
Relatórios descritivos institucionais	Tratam sobre missão, visão, valores institucionais, bem como políticas e planos de gestão das bibliotecas públicas;
Relatórios descritivos sobre programas e projetos	Tratam sobre os programas realizados pelas bibliotecas;
Relatórios estatísticos	Estatísticos sobre as bibliotecas públicas;
Orientações sobre processos e práticas de referência para bibliotecários e profissionais da área	Política de coleções; Práticas da Biblioteca de São Paulo; Banco de boas práticas; Viagem Literária;
Publicações seriadas	Caderno Notas de Biblioteca, Espalhafatos;
Jornais	Matérias jornalísticas sobre as bibliotecas consideradas no estudo;
Legislação	Legislações sobre as bibliotecas públicas (Decretos);

Fonte: elaboração própria, a partir dos dados documentais da pesquisa.

APÊNDICE D - Cronograma de operacionalização das observações

	INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT) UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ) PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCI) Título da Pesquisa: “Práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas” Pesquisador: Luís Cláudio Borges Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto

OPERACIONALIZAÇÃO DAS OBSERVAÇÕES NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Quadro 8 - Cronograma de operacionalização das observações nas bibliotecas

ATIVIDADES DA OBSERVAÇÃO	2019				2020		
	09	10	11	12	01	02	03
Visitas de reconhecimento às bibliotecas selecionadas como campo de pesquisa em São Paulo; Contato com as gestoras responsáveis.							
Elaboração e ajustes ao roteiro de observação.							
Incursões ao campo de pesquisa para aplicação do roteiro de observação nas bibliotecas.							
Observação da presença das bibliotecas na internet.							
Compilação, sistematização e análise dos dados coletados na observação.							
Montagem dos quadros de análise das observações.							
Confronto dos dados coletados na observação com os dados da análise documental.							

Fonte: elaboração própria, a partir do planejamento da coleta de dados observacionais da pesquisa.

APÊNDICE E – Carta de apresentação e solicitação de autorização de pesquisa

	INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT)
	UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
	PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCI)
	Título da Pesquisa: “Práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas” Pesquisador: Luís Cláudio Borges Orientadora: Profa. Dra. Gilda Olinto

Prezada Senhora (nome),

Estou realizando uma pesquisa sobre *Práticas de mediação da informação em bibliotecas públicas como fator de inclusão social*. Assim sendo, esta biblioteca pública apresenta-se como um adequado campo de estudo empírico no contexto dos objetivos que se propõe a minha investigação.

Assim, solicito sua autorização para realizar a pesquisa de campo (análise documental e observações).

A ideia é identificar e caracterizar as práticas realizadas por esta biblioteca.

Todas as informações serão tratadas com rigor científico e de forma sigilosa, mesmo em situações em que haja cruzamento dos dados. Desta forma, garantimos o total sigilo das informações, de forma a respeitar os princípios éticos expressos na Resolução 196/96, do conselho de ética em pesquisa.

Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos. Caso seja necessário, deixo os contatos da orientadora da tese, Dra. Gilda Olinto, pesquisadora do IBICT, e-mail: gildaolinto@gmail.com.

Desde já agradeço sua atenção!

Cordialmente,

Luís Cláudio Borges

Pesquisador

Profa. Dra. Gilda Olinto

Orientadora da Pesquisa-Tese

ANEXOS

ANEXO A – Decreto de criação da Biblioteca de São Paulo

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 55.319, DE 5 DE JANEIRO DE 2010

Cria, na Secretaria da Cultura, como equipamento cultural da área de Difusão Cultural, a Biblioteca de São Paulo e dá providências correlatas

JOSÉ SERRA, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,
Decreta:

Artigo 1º - Fica criada, na Secretaria da Cultura, como equipamento cultural da área de Difusão Cultural, a que se refere o inciso I do artigo 71 do Decreto nº 50.941, de 5 de julho de 2006, com a nova redação dada pelo inciso II do artigo 2º do Decreto nº 51.916, de 20 de junho de 2007, a Biblioteca de São Paulo.

Parágrafo único - O equipamento cultural criado pelo “caput” deste artigo integra o Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo, criado pelo Decreto nº 22.766, de 9 de outubro de 1984.

Artigo 2º - A Biblioteca de São Paulo tem como finalidade incentivar a leitura.

Artigo 3º - Para a consecução de sua finalidade, a Biblioteca de São Paulo constituir-se-á em centro irradiador dos programas e projetos de leitura para o Estado de São Paulo, cabendo-lhe na área de atuação que lhe é própria:

- I - oferecer serviços à população para estimular e fortalecer o gosto pela leitura;
- II - promover atividades de capacitação para as equipes que atuam nas bibliotecas públicas municipais integrantes do Sistema de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo;
- III - integrar a biblioteca ao cotidiano da Metrópole, estimulando a frequência da população local e de outros visitantes.

Artigo 4º - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 5 de janeiro de 2010

JOSÉ SERRA

João Sayad

Secretário da Cultura

Humberto Rodrigues da Silva

Secretário-Adjunto, Respondendo pelo Expediente da Casa Civil

Publicado na Casa Civil, aos 5 de janeiro de 2010.

ANEXO B – Decreto de criação da Biblioteca Parque Villa-Lobos.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 59.777, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2013

Cria, na Secretaria da Cultura, como equipamento cultural da área de Bibliotecas e Leitura, a Biblioteca Parque Villa Lobos e dá providências correlatas

GERALDO ALCKMIN, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, Decreta:

Artigo 1º - Fica criada, na Secretaria da Cultura, como equipamento cultural da área de Bibliotecas e Leitura, a Biblioteca Parque Villa Lobos.

Artigo 2º - O inciso IV do artigo 71 do Decreto nº 50.941, de 5 de julho de 2006, acrescentado pelo inciso VI do artigo 5º do Decreto nº 55.913, de 14 de junho de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

"IV - na área de Bibliotecas e Leituras:

- a) Biblioteca de São Paulo;
- b) Biblioteca Parque Belém;
- c) Biblioteca Parque Villa Lobos.". (NR)

Artigo 3º - Fica acrescentado ao Decreto nº 50.941, de 5 de julho de 2006, o artigo 82-C, com a seguinte redação:

"Artigo 82-C - A Biblioteca Parque Villa Lobos tem por finalidade incentivar a leitura, cabendo-lhe, para tanto:

- I - oferecer serviços e programação para estimular e fortalecer o gosto pela leitura à população;
- II - ser irradiadora dos programas e projetos de leitura para o Estado de São Paulo;
- III - integrar a temática ambiental na sua agenda cultural;
- IV - integrar a biblioteca ao cotidiano da metrópole, estipulando a frequência da população local e de outros visitantes;
- V - integrar-se ao Sistema de Bibliotecas Públicas, nos termos do inciso II do artigo 3º do Decreto nº 55.914, de 14 de junho de 2010."

Artigo 4º - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial o artigo 2º do Decreto nº 58.165, de 25 de junho de 2012.

Palácio dos Bandeirantes, 21 de novembro de 2013

GERALDO ALCKMIN

Sergio Tiezzi Junior

Secretário-Adjunto, Respondendo pelo Expediente da Secretaria da Cultura

Edson Aparecido dos Santos

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicado na Casa Civil, aos 21 de novembro de 2013.

Retificação do D.O. de 22-11-2013

DECRETO Nº 59.777, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2013

No artigo 3º, inciso IV, leia-se como segue e não como constou:

IV - integrar a biblioteca ao cotidiano da metrópole, estimulando a frequência da população local e de outros visitantes;