



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

SUSI ANDRESA DA CUNHA SOARES

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS: SERVIÇOS DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SICs

RIO GRANDE, RS
2019

SUSI ANDRESA DA CUNHA SOARES

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS: SERVIÇOS DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SICs

Monografia apresentada como requisito parcial para aprovação na disciplina de TCC II, no Curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande - FURG, sob orientação do Professor Dr. Claudio Renato Moraes da Silva.

RIO GRANDE, RS
2019

Ficha catalográfica

S876b Soares, Susi Andresa da Cunha.
Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos: serviços de
informação ao cidadão – SICs / Susi Andresa da Cunha Soares. –
2019.
61f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade
Federal do Rio Grande – FURG, Instituto de Ciências Humanas e da
Informação – ICHI, Curso de Biblioteconomia, Rio Grande/RS, 2019.
Orientador: Dr. Claudio Renato Moraes da Silva.

1. Serviços de Informação ao Cidadão 2. Bibliotecas Públicas
3. Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos I. Silva, Claudio
Renato Moraes da II. Título.

CDU 027.4

Catálogo na Fonte: Bibliotecário José Paulo dos Santos CRB 10/2344

SUSI ANDRESA DA CUNHA SOARES

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS: SERVIÇOS DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SICs

Monografia apresentada como requisito para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, sob orientação do Professor Dr. Claudio Renato Moraes da Silva.

Rio Grande, 22 de novembro de 2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Claudio Renato Moraes da Silva

Prof^a. Dr^a. Gisele Vasconcelos Dziekaniak

MSc. Raquel Siegel Barcellos
Bibliotecária do SiB – Biblioteca Central FURG

RESUMO

O tema desta pesquisa teve como proposta estudar e verificar os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs, ferramenta informacional e de atendimento as demandas sociais, culturais e de cidadania para o cidadão/usuário em Bibliotecas Públicas. No piloto desta pesquisa, fomos a campo na Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, São José do Norte, RS onde foi realizada entrevista com a bibliotecária. Na segunda etapa do estudo a verificação ocorreu na Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, igualmente com entrevista com a bibliotecária responsável. Com o objetivo de verificar se a Biblioteca Pública disponibiliza e quais são esses serviços, traçamos um comparativo do entendimento, do comprometimento e da prestação desses serviços. A abordagem da pesquisa é qualitativa, atende a interação da subjetividade com a realidade, comprovada no sentido que cada indivíduo atribuem àquilo que está sendo interpretado. Como instrumento de pesquisa, para chegar aos objetivos específicos e, portanto ao objetivo geral, foi utilizada a entrevista estruturada. A pesquisa também revela que em uma das Bibliotecas, havia o desconhecimento da sigla SICs, no entanto, e a partir da visita e da entrevista, verificou-se que tem ciência da informação que é útil para a comunidade, compreende e disponibiliza os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs. Ambas as bibliotecárias demonstraram ser mediadoras das e nas diferentes necessidades informacionais de sua comunidade.

Palavras-chave: Serviços de Informação ao Cidadão. Bibliotecas Públicas. Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos.

ABSTRACT

The purpose of this research was to study and verify the Citizen Information Services - SICs, an informational tool to meet the social, cultural and citizenship demands for the citizen / user in Public Libraries. In the pilot of this research, we went to the field at the Delfina da Cunha Municipal Public Library, São José do Norte, RS, where an interview was conducted with librarian. In the second stage of the study the verification took place at the Amaury dos Santos Municipal Public Library, also with an interview with librarian responsible. In order to verify whether the Public Library makes available and what these services are, we draw a comparison of the understanding, commitment and provision of these services. The research approach is qualitative, meets the interaction of subjectivity with reality, proven in the sense that each individual attributes to what is being interpreted. As a research instrument, to reach the specific objectives and, therefore, the general objective, the structured interview was used. The research also reveals that in one of the Libraries, there was a lack of knowledge of the acronym SICs, however, from the visit and the interview, it was found that is aware of the information that is useful for the community, understands and makes available the Citizen Information - SICs. Both librarians proved to be mediators of and different informational needs of their community.

Keywords: Citizens Information Services. Public libraries. Amaury dos Santos Municipal Public Library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Nova sede da Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha	16
Figura 2 – Interior da Biblioteca.....	16
Figura 3 – Parte do acervo da Biblioteca, Novidades.....	17
Figura 4 – Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos.....	36
Figura 5 – Projeto Livro em mãos.....	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Categorização sistemática do SICs.....	31
Quadro 2 – Principais tópicos das respostas das entrevistadas.....	43

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FURG - Universidade Federal do Rio Grande- FURG

IFLA - Federação Internacional de Associação de Bibliotecário

QSL - Quadro de sequencia lógica

SICs - Serviços de Informação ao Cidadão

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação

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

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Justificativa	14
1.2 Problema de pesquisa	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo Geral	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Pressuposto: Projeto Piloto Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha – São José do Norte, RS	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1 Biblioteca	23
2.2 Biblioteca Pública	25
2.3 Serviço de Referência e Informação	28
2.4 Serviço de Informação ao Cidadão - SICs	29
2.5 A importância do SICs nas Bibliotecas Públicas	35
3 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS	37
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	40
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	43
5.1 Apresentação dos principais tópicos das respostas das entrevistas	43
5.2 Transcrição da entrevista com a bibliotecária da Biblioteca Pública Amaury dos Santos, Rio Grande, RS	45
5.3 Análise da entrevista com a bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, Rio Grande, RS	47
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	52
APÊNDICE A - Roteiro da entrevista estruturada para a bibliotecária Marilisa Lopes Neves	55
APÊNDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido	56
APÊNDICE C - Roteiro da entrevista estruturada para a bibliotecária Simone Solla Bobadilho	57
APÊNDICE D- Termo de consentimento livre e esclarecido	58
ANEXO A - Termo de consentimento livre e esclarecido assinado	59
ANEXO B - Termo de consentimento livre e esclarecido assinado	60

ANEXO C- Decreto nº 4.657 de 10 de outubro de 1985	61
---	-----------

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Pública traz a missão e o papel de contribuir com o cidadão, no seu desenvolvimento como pessoa, na sua qualidade de vida, saúde, direitos entre outros. Neste sentido, o tema desta pesquisa apresentou como proposta a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos: Serviços de Informação ao Cidadão - SICs, com o objetivo de verificar se a Biblioteca Pública disponibiliza e quais são esses serviços.

O conceito de informação para a comunidade, ou utilitária (SICs), segundo Campello (1998) sempre esteve vinculado à ideia de atender as pessoas de baixa renda e que não tem condições de acessar a informação. Este tipo de informação utilitária ou SICs, também é chamado por alguns autores de informação para a sobrevivência, pois são consideradas muito importantes e fundamentais para essas pessoas. Auxiliam na solução de problemas do cotidiano, tais como: identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, entre outras.

Com o avanço das tecnologias, aumentou consideravelmente o volume informacional, em redes sociais, blogs, sites, aplicativos, dentre outros. As instituições públicas possuem vários serviços de informação eletrônica ao cidadão, como por exemplo, Senado Federal possui o *e-Cidadania* e está disponível no link: <https://www12.senado.leg.br/ecidadania>, na qual o cidadão pode opinar em projetos e participar de debates. Apesar de essas informações estarem disponíveis em vários locais virtuais, muitos cidadãos não possuem acesso à internet e desconhecem esse tipo de serviço.

Neste sentido, as Bibliotecas Públicas necessitam cumprir com o seu papel social e disponibilizar e orientar o cidadão na busca por informações que fazem parte do cotidiano, além de divulgar estes SICs que também são informações utilitárias, pois muitos não sabem que podem obter estes serviços.

Os SICs possuem várias categorias, que foram referidas no decorrer desta pesquisa, com a finalidade de dar conhecimento aos leitores sobre os serviços que podem ser disponibilizados na Biblioteca Pública e que talvez bibliotecários desconheçam, a fim de sanar a carência informacional do cidadão.

Esta pesquisa apresentou como Projeto Piloto a Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha em São José do Norte, RS, onde se realizou visita no dia 05 de

junho no semestre passado, e encontrou-se com a bibliotecária, egressa do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, e concursada pelo município, para atender especificamente na Biblioteca Pública. Tratando-se de visita *in loco*, se pode observar e ouvir da bibliotecária, as suas atividades na biblioteca e relatos das tarefas de rotinas na biblioteca e da biblioteca para a comunidade escolar e comunidade em geral; comentou da responsabilidade social e do comprometimento que a Biblioteca Pública deve ter a oferecer para o público. Ofereceu relatos de atividades e projetos da biblioteca com a comunidade, o quanto se impõe para mostrar-se ao público e se firmar como espaço de fontes de informações, de leitura, de cultura, de recreação e lazer.

Essas informações obtidas com a bibliotecária e com o afastamento do universo da pesquisa (TCC II) que foi com a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos possibilitou transitar mais confortável e segura na condução para a investigação sobre o SICs, o Projeto Piloto desse trabalho permitiu haver compreendido, entendido e concebido na prática pela entrevista, daquilo que se embasa a literatura. A bibliotecária e a biblioteca do município vizinho foram experimentos para o caminho advindo. Ficou claro esse valor que a informação é para a comunidade, o SICs é reconhecido pela bibliotecária e a Biblioteca desempenha e desenvolve ações com essas características.

O experimento aqui tratado como Projeto Piloto ou amostragem foi o primeiro momento no TCC I projeto, onde se buscou por uma amostragem em local diferente do da pesquisa. Reafirmou-se a validação do experimento pela mais ampla compreensão, entendimento e construção de bagagem onde se pode discutir e colher da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos a informação precisa junto à bibliotecária (TCC II).

A Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, através da entrevista com a bibliotecária responsável, trouxe uma maior percepção se o SICs é concebido e entendido pela mesma. Porque embora a Biblioteca não tenha um plano para disponibilizar estes serviços de informação ao cidadão, a comunidade e público em geral que procuram por esse tipo de informação, são bem recebidos e conseguem obter respostas para suas necessidades informacionais. Com os dados desta entrevista, foi possível alcançar o objetivo geral desta pesquisa, pois se verificou que a Biblioteca Pública disponibiliza vários SICs, em diversas categorias: saúde, segurança, lazer, localização e educação.

Recomenda-se que apareça uma indicação desse conteúdo/temática a ser abordado e desenvolvido em alguma(s) disciplina(s) do Curso de Biblioteconomia da FURG. Por exemplo, nas disciplinas Serviços de Referências Cod 10213; Prática Profissional I e II Cod 10567, Planejamento de Unidade e Serviços de Informação Cod 10191; Ação Cultural: teoria e prática Cod 10204 e Gestão da Informação Cod 07182. Percebemos que essa modalidade de serviço de informação não está contemplada e sistematizada no QSL (quadro de sequencia lógica) do curso.

1.1 Justificativa

A escolha do tema desta pesquisa se justificou pelo fato de que a pesquisadora percebeu através de análise em sites de Bibliotecas Públicas que muitas não disponibilizam o SICs ou também como pode ser chamado de informação utilitária, assim verificada na revisão de literatura. Como é o caso da Biblioteca Nacional, que dispõe de Serviço de Informação aos Cidadãos eletrônico para pedidos de acesso a informação de documentos do acervo da biblioteca. Porque o tema também é pouco abordado, tanto na graduação quanto em pesquisas na área da Biblioteconomia. Muitas pessoas procuram as bibliotecas públicas para obterem informações das mais simples, como por exemplo, sobre emprego e saúde, por não possuírem acesso em casa ou desconhecimento de como e onde acessar essas informações.

Dito isso, também para identificar se o bibliotecário está cumprindo com o seu papel social com ações que possam contribuir para o desenvolvimento e a formação de cidadãos com melhor qualidade de vida, conhecer seus direitos, aprender a ser crítico e criativo. A escolha da biblioteca pesquisada a respeito do SICs se deu pelo fato de ser uma biblioteca que tem bastante movimento de público e a biblioteca como Projeto-Piloto para ter embasamento ao tema tratado.

Dessa forma, as Bibliotecas Públicas necessitam se adequar as necessidades da comunidade ao qual estão inseridas, para que possam cumprir com o seu papel social, que é de atender a todos sem distinção.

1.2 Problema de pesquisa

O problema de pesquisa está em verificar através desta pesquisa se a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos desenvolve os Serviços de Informação aos Cidadãos – SICs. Este problema surgiu quando a pesquisadora se deparou com um trabalho de pesquisa a respeito do que é o SICs em bibliotecas públicas, fazendo com que tivesse questionamentos de que como seria estes serviços aqui na cidade, mais especificamente na Biblioteca Pública em questão.

1.3 Objetivos

Aqui serão apresentados os objetivos da pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

- Verificar se a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, têm conhecimento, compreende e disponibiliza os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar os SICs disponibilizados na Biblioteca Pública Municipal Delfina Cunha em São José do Norte, RS - Projeto Piloto e na Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, Rio Grande, RS;
- Investigar as possíveis atividades de Serviço de Informação aos Cidadãos-SICs existentes na Biblioteca Pública Municipal Delfina Cunha com a atuação da bibliotecária, em São José do Norte, RS - Projeto Piloto; com o SICs desenvolvidos na Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, Rio Grande, RS com a atuação da bibliotecária, a fim de compará-las.

1.4 Pressuposto: Projeto Piloto Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha – São José do Norte, RS

A Biblioteca Pública de São José do Norte foi criada através do Decreto nº 703 de 4 de fevereiro de 1972 e foi denominada de Delfina da Cunha, que era uma poetisa e escritora nascida na Estância do Pontal em São José do Norte, RS. Foi nomeada então de Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, e seu objetivo é dar acesso à informação para comunidade em geral, através de pesquisas e empréstimos do seu acervo e fornecer informações diversas.

Em 1973, prefeito Elias Pedro Zogbi, nomeou a professora Eliana Porto Zogbi, através da Portaria nº 151/73, na prestação de serviços à Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, no período de 02 de Abril de 1973 a 31 de Março de 1978. Logo após no mandato do Sr. Jarbas Paixão Ilha Martins, através da Portaria nº 181/78 designou a servidora Clarice Melo Mateus, para trabalhar na Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, a partir do dia 01 de Abril de 1978 onde prestou serviços até o ano de 1981 e após sua saída a biblioteca ficou desativada por mais de um ano.

No ano de 1983, no governo do prefeito José Luiz Saraiva, que tinha como secretária de educação Marina Helena Saraiva e com o objetivo de reestruturar a Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, foi indicada a escriturária Lizete Terezinha Santos Abreu, pois estava cursando o 2º ano do curso de Biblioteconomia e concluiu no ano de 1984.

Somente no ano 2000 a Prefeitura de São José do Norte, RS, regulamenta o cargo de bibliotecário e foi realizado concurso público, na qual assumiu a bibliotecária Sueli Aparecida Thomazine e a servidora Lizete Terezinha Santos Abreu foi designada para trabalhar no arquivo do município. Atualmente a responsável pela Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha é a bibliotecária Marilisa Lopes Neves, que assumiu a função em maio de 2018.

A Biblioteca para formação de seu acervo, conta com o auxílio de aproximadamente 150 sócios fundadores, atualmente no ano de 2019 a biblioteca conta com cerca de 350 sócios, entretanto o número de sócios ativos é de 50, os chamados sócios ativos são os que continuam contribuindo mensalmente e fazendo empréstimos. E fundadores que são isentos de pagamento, pois doaram livros para a fundação da biblioteca, mas a maioria já faleceu, têm dois fundadores que frequentam a biblioteca raramente. A Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, no transcorrer dos anos se localizou em diferentes lugares, estava localizada na Rua Ernesto Alves, 369, Centro e recentemente no decorrer desta pesquisa no mês de

junho, se mudou para a nova sede localizada na Rua General Osório nº 374 esquina Aragão Bozano, Centro. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira das 8h às 17h e não fecha ao meio dia.

A Biblioteca Municipal Delfina da Cunha em São José do Norte, RS, como dito anteriormente, está em novas instalações, como mostra a figura 1 a seguir, um imóvel mais amplo e bem localizado.

Figura 1- Nova sede da Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha



Fonte: <https://www.facebook.com/bibliotecadelfinadacunha/>

Na figura 2, a seguir se pode observar um espaço da Biblioteca na parte térrea, bem organizado e amplo, para o público fazer suas pesquisas e ler.

Figura 2- Interior da Biblioteca, ambiente para pesquisa e leitura.



Fonte: <https://www.facebook.com/bibliotecadelfinadacunha/>

De acordo com informações da bibliotecária o acervo é constituído de aproximadamente 20.000 exemplares, no ano passado passaram a utilizar o software Biblivre. A comunidade tem acesso aberto ao acervo através da pesquisa no local e empréstimo domiciliar, o público que frequenta a biblioteca são estudantes, mas a maioria são pessoas da comunidade em geral. A seguir a figura 3, que mostra o setor da Biblioteca na entrada, denominado de Novidades, que compõe as aquisições mais recentes de literatura.

Figura 3- Parte do acervo da Biblioteca



Fonte: <https://www.facebook.com/bibliotecadelfinadacunha/>

Em visita a Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha, no dia 05 de junho de 2019, a pesquisadora obteve entrevista com a bibliotecária responsável, para servir de amostragem de como o SICs é compreendido, entendido e concebido pela bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha em São José do Norte, RS. A metodologia da entrevista foi através de gravação e transcrição, em seguida encaminhado para a bibliotecária por e-mail, e se obteve retorno da autorização para publicação.

A pesquisadora, com base nas leituras de revisão da literatura, introduziu a temática com a entrevistada, oferecendo conceitos e definições sobre SICs, pois entende que antes de se pesquisar algo há de se instruir fundamentar oferecer informações atinentes ao assunto. A seguir a transcrição da entrevista com a bibliotecária :

Entrevistadora: Aqui na Biblioteca Pública Delfina da Cunha prioriza-se o SICs?

Entrevistada: Sim, dentro das nossas possibilidades sim. Infelizmente hoje não dispomos de um computador para acesso da internet da população em geral, já dispomos desse serviço hoje não dispomos mais, pretendo que no futuro a gente volte a ter.

Entrevistadora: Quais são os SICs disponibilizados na biblioteca?

Entrevistada: Nós, informações em geral, basicamente o pessoal nos procura quase como um ponto de informação turística, não temos um ponto de informações turísticas na cidade, a Biblioteca desempenha este papel. As pessoas vêm nos perguntar: Onde fica, quais são os pontos turísticos da cidade, a gente entrega um folder que a Secretaria de Turismo nos forneceu que narra basicamente ali falamos alguma coisa sobre a nossa cidade, as pessoas perguntam onde ficam os pontos turísticos, a gente orienta que foi Delfina da Cunha que é nossa patronesse. As pessoas geralmente ficam surpresas porque não tem muito conhecimento sobre a existência dela, a participação dela na história. E informações gerais de localização, onde fica o SINE, né, para procura de emprego, onde fica a Secretaria de Saúde, essas localizações gerais da cidade.

Entrevistadora: Qual o objetivo principal da Biblioteca Pública Delfina da Cunha ao prestar os SICs à comunidade?

Entrevistada: Eu vejo a Biblioteca Pública como um espaço de oferta de diversos serviços, nós somos hoje apoio a estrutura educacional do município, nós somos como falei ponto de informações turísticas, as pessoas vem aqui para perguntar: Como que se faz um currículo? Aonde vai para procurar um emprego? Aonde vai para tomar a vacina da gripe? Né... O que vai ter de atividade esse final de semana da Prefeitura? Como é que eu faço para colocar meu filho na escola? Então são os mais variados, as pessoas vem aqui para perguntar sobre receitas de bolo, tudo na verdade a gente informa. Como é que faço para chegar no Estreito?

Entrevistadora: Qual o público real da Biblioteca Pública Delfina da Cunha em números e perfil?

Entrevistada: Em números a gente vem crescendo como eu te falei anteriormente, quando eu assumi nós tínhamos em média um público anual de 50 pessoas, a frequência era baixíssima, e de agosto do ano passado até dezembro nós tivemos, que foi o último registro que eu fiz. Mas que agora com a função da mudança a gente não têm tido essa regularidade, mas de agosto do ano passado a dezembro quase 1000 pessoas frequentando a Biblioteca. E estamos trabalhando constantemente para que esse público aumente, a gente faz diversos eventos para que a Biblioteca seja lembrada, né... Que seja frequentada. Tivemos Sarau Poético e Literário, Musical, tivemos apresentação de Invernadas dentro da Biblioteca, Cinema, tivemos Palestras sobre Bullying com a comunidade escolar pré-adolescente, temos Projeto de Contação de Histórias, tivemos Oficina de confecção de Bonecas Abayomi que são umas bonecas da cultura africana. A gente faz de tudo, né... E agora aqui no novo espaço que é maior quero ver se abro, tenho um projeto em mente que é “O conversas na Biblioteca” que eu abro para diversas secretarias e setores da sociedade civil, fazer reuniões, palestras e outros eventos aqui. Agora também a partir do mês que vem O Coral Municipal vai passar a ensaiar aqui, depois das 17:00h da tarde e aí quero ver se faço esses ensaios abertos ao público, porque eles não têm um espaço legal hoje para ensaiar. Todas as atividades culturais e diversas a gente pode fazer dentro da Biblioteca.

Em relação a perfil temos um perfil, hoje estamos agregando adolescentes, crianças que até então não frequentavam, como te falei anteriormente, nosso público é um pessoal mais velho na faixa dos 50, 60 anos. Estamos trazendo os mais jovens e atendemos muitos turistas, muitos turistas! A Biblioteca embora não

seja num prédio histórico se torna um referencial turístico, para quem vem na cidade, porque todo mundo... Ahh, como é que eu sei dos pontos de São José do Norte? Da história de São José do Norte? Vai na Biblioteca! Aí, a gente recebe muitos turistas.

Entrevistadora: Você considera válido que as bibliotecas públicas se preocupem com problemas sociais? Por quê?

Entrevistada: Totalmente, nós somos parte do processo de crescimento da sociedade e como organismo, dessa sociedade a gente têm que se incluir em diversos segmentos. Inclusive hoje estive em reunião com o setor de Assistência Social planejando projetos futuros com crianças em situação de vulnerabilidade, famílias em situação de vulnerabilidade, projetos dentro da Biblioteca. Através da Literatura, tentar minimizar estes problemas.

Entrevistadora: De que forma o bibliotecário pode viabilizar a democratização da informação?

Entrevistada: Eu acho que a primeira coisa é a gente ser receptivo, né... Ninguém se sente bem vindo quando tu não és bem tratado num local, então assim, eu procuro, não sou a pessoa mais gentil e simpática do mundo, mas procuro receber a todos com sorriso no rosto, por pior que seja o meu dia. Porque da minha infância e adolescência tenho ótimas lembranças da Biblioteca Pública, que e a gente era bem recebido, tu era bem vindo e durante um tempo teve essa lacuna de não ser um lugar acolhedor e hoje o meu objetivo diário é que as pessoas se sintam bem. Quando as pessoas chegam eu faço questão de conversar, que eu apresento a Biblioteca, eu mostro todos os diversos espaços, falo como é que se torna sócio, para ler no local não precisa ser sócio, a gente está aberto das 8h as 17h, temos WI-FI gratuito para uso recreativo e não só para pesquisa. Não tens como usar na tua casa, vem usar na Biblioteca!! Biblioteca não necessariamente é um local de leitura, né! Todo universo informacional faz parte dos nossos serviços.

Entrevistadora: Os usuários buscam informações utilitárias a fim de suprir suas necessidades? Exemplos.

Entrevistadora: Já respondeu anteriormente em outra questão.

Entrevistada: Sim. Assim, serviços de saúde, as pessoas vêm perguntar: Já estão vacinando? Serviços que nem são da nossa competência, mas a gente tem que estar sempre sabendo. Diariamente eu acesso o site da Prefeitura, o institucional para saber das diversas coisas que estão acontecendo. Semana passada vieram me perguntar: Onde estavam entregando as sementes pros agricultores? Ah, é ali na EMATER, assim, assim... Então as pessoas vêm como ponto de informação, todo tipo de informação as pessoas vem buscar na Biblioteca. Sempre que possível e às vezes se eu não tiver resposta imediata eu procuro buscar, se eu não tenho eu peço para aguardar um momentinho, ligo para um setor, ligo para outro, para tentar buscar essa resposta, porque a gente sabe onde buscar, as pessoas não necessariamente sabem. A gente tem um alto índice de analfabetismo aqui no nosso município, muitas pessoas não tem acesso à internet, que não sabem usar as ferramentas. Então a gente tenta intermediar e facilitar para o usuário as mais diversas informações.

De acordo com as respostas da entrevistada, embora a Biblioteca Municipal Delfina da Cunha não tenha um plano específico para atendimento do SICs, ela consegue atender dentro do possível a necessidade e a busca de informações de seus usuários. A bibliotecária se mostra atenciosa e receptiva quando as pessoas vão à biblioteca para suprir a falta de informação, que muitas vezes são simples para quem tem o conhecimento e sabe onde buscar, auxiliando assim na solução de problemas do cotidiano.

A bibliotecária também faz questão de mostrar a biblioteca e informar ao usuário que ele pode usufruir de seus benefícios, como por exemplo, o acesso a internet para fins de recreação e não só para pesquisa, que muitos não possuem em casa. Está envolvida com projetos sociais que abrangem toda comunidade, com isso a Biblioteca consegue atingir um dos objetivos da IFLA/UNESCO (1994) que é “apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários” entre outros.

Desta forma, a Biblioteca Municipal Delfina da Cunha, na figura de sua bibliotecária deixa claro o valor que a informação é para a comunidade, o SICs é reconhecido pela bibliotecária e a Biblioteca desempenha e desenvolve ações com essas características.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A literatura científica que dará suporte a esta pesquisa será embasada em autores que discutem sobre os conceitos e temas sobre bibliotecas, biblioteca pública, o SICs, serviço de referência e informação.

2.1 Biblioteca

De acordo com Milanesi (1985, p.16) “a historia da biblioteca é a historia do registro da informação, sendo impossível destaca-la de um conjunto amplo: a própria historia do homem.” À medida que o homem produzia informações, também encontrava meios de registrar estas informações e também de como preservá-las. Os reis assírios, sumérios e babilônios possuíam seus arquivos e nesta época usavam placas de argila para registrar a informação, registrando nelas as inscrições cuneiformes, uma das primeiras formas de escrita, o conjunto dessas placas de argila podia ser entendido como uma biblioteca. Em Nínive, foram encontradas por volta de 22 mil placas, que estavam ali desde o século VII A.C.

Os egípcios, sempre engenhosos, conseguiram produzir folhas muito mais flexíveis e regulares a partir das fibras de uma planta aquática abundante na região do Nilo, o papiro, de onde também proveio o termo papel. O papiro foi o material mais usado nos livros do Egito, da Grécia e de Roma, que eram fabricados em rolos e eram denominados de *volumen*. Após o papiro, veio o pergaminho que era feito de pele de carneiro e outros mamíferos que também podia ser enrolado e depois transformado em folhas costuradas em sua margem, dando origem assim ao códice que era parecido com o livro atual.

As bibliotecas tanto no período medieval quanto na antiguidade se constituíam de grandes quantidades de escritos, dos intelectuais da época e significavam status e poder aos imperadores. Dentre as bibliotecas da Antiguidade mais importantes podemos citar a de Nínive, Pérgamo, as Gregas, Romanas e a lendária Biblioteca de Alexandria no Egito, que foi a mais importante do mundo e a representação de um dos maiores símbolos do conhecimento humano segundo consta nos registros históricos.

Durante o período da Idade Média, quem detinha o conhecimento era a Igreja Católica, o acesso à biblioteca era restrito aos monges e a pessoas ligadas aos mosteiros, o povo em geral não sabia ler e nem escrever, conforme Milanesi:

O acesso a esses acervos guardados nos mosteiros limitava-se aos que pertenciam a ordens religiosas ou eram aceitos por elas. Ler e escrever eram habilidades quase exclusivas dos religiosos e não se destinavam a leigos. Os monges contabilizavam o seu capital pelo tamanho e qualidade de suas bibliotecas. Determinadas obras, cópias raras, talvez únicas, que pertenciam a um monastério atraía o interesse de estudiosos que para lá corriam, percorrendo longos caminhos, para ter acesso ao códice precioso. Esses peregrinos da leitura iam de mosteiro em mosteiro, atravessando a Europa em busca de uma obra. A relação de livros das bibliotecas, primitivas bibliografias, passou a ser essencial para que não se perdesse uma viagem de semanas em busca de um texto inexistente. (MILANESI, 2002, p. 23).

Nos mosteiros, os monges confeccionavam livros para a própria biblioteca e também por encomenda de estudiosos, os monges copistas tinham o trabalho de copiar os textos e desenhos de outros livros.

Segundo Santos (2014), foi no movimento Renascentista que as bibliotecas ampliaram sua função de disseminadoras da informação e neste período o bibliotecário assumiu de fato o papel atuante nas atividades das bibliotecas. Neste período Gutemberg inventou a prensa móvel que resultou na impressão, o que veio a contribuir para produção em série de livros, tornando lucrativo para gráficas, as bibliotecas com mais livros e acessíveis para a população com menor poder aquisitivo.

Conforme Morigi e Souto:

Se as bibliotecas refletem as sociedades em que estão inseridas, então elas são o produto das relações sociais. Desta forma, o desenvolvimento da tecnologia trouxe transformações para a biblioteca em vários aspectos, na relação com seu público, seus profissionais e seu acervo, tornando-a bastante diferente da pomposa biblioteca antiga de Alexandria. As mudanças ocorreram e continuarão ocorrendo, portanto, cabe aos bibliotecários reverem e refletirem sobre as suas práticas, avaliando as atividades e os serviços de informação, quer seja introduzindo novos elementos ou mantendo práticas tradicionais que servem para atender as necessidades dos seus usuários. (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 5).

Diante disto, a função social da biblioteca deve estar integrada com a comunidade na qual está inserida, o bibliotecário precisa estar atento as necessidades do usuário, auxiliando e estimulando na busca e nos serviços de

informação, que muitas vezes é algo simples mas o usuário desconhece e não tem acesso. Neste sentido, a biblioteca pública têm a missão e o papel de contribuir com o cidadão, implicando na sua qualidade de vida, saúde, direitos entre outros, o que será explanado na seção a seguir.

2.2 Biblioteca Pública

O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia traz o conceito de biblioteca pública como “aquela que é posta a disposição da coletividade de uma região, município ou estado, e que é financiada principalmente por dotações governamentais”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 52).

A Biblioteca Pública, como o próprio nome diz, atende, ou pelo menos deveria atender o público sem distinção de condições sociais, grau de instrução e cultura, é de grande importância para sociedade, pois muitas bibliotecas desenvolvem ações e prestam serviços que fazem a diferença na vida do cidadão. Deste modo, o Manifesto da IFLA/UNESCO (1994, p. 23) define biblioteca pública como “centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros”.

Segundo Almeida Júnior (2003), há divergências quanto ao surgimento da biblioteca pública, alguns autores dizem que foi a partir da Revolução Industrial que exigia mão-de obra qualificada dos trabalhadores. E outros autores articulam que o fator primordial para a origem da biblioteca pública, foi da necessidade da população por educação gratuita para seus filhos, em plena Revolução Francesa, exigindo do Estado condições de acesso a educação. Surgem então às bibliotecas públicas estruturadas e mantidas pelo Estado, dando apoio pedagógico. De tal modo, é possível se atribuir vários fatores para a concretização da biblioteca pública como instituição, com ampla participação no desenvolvimento de crianças, jovens e adultos.

Conforme Campello e Caldeira (2005), foi a partir do final da Segunda Guerra Mundial que ocorreu um aumento significativo da produção científica no formato de artigos e livros, o que se chamou de explosão informacional. Para organizar e dar acesso a esse volume de informações, o computador foi uma grande invenção para a época.

No Brasil, como aponta Suaden (1980), a primeira biblioteca pública foi a Biblioteca Pública da Bahia, na cidade de Salvador, localizada no antigo Colégio dos Jesuítas estabelecida no dia 4 de agosto de 1811. As bibliotecas fundadas antes, como as dos mosteiros e conventos, não eram públicas, a Biblioteca Real já existia em Lisboa e no Rio de Janeiro no ano de 1814 abre suas portas ao público, dando origem a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro. As bibliotecas eram fundadas por ordens religiosas, beneditina, dominicana, franciscana, carmelita entre outras, o que limitava o acesso ao conhecimento e a cultura dos cidadãos.

Durante o período do reinado de Portugal, muitas bibliotecas surgiram no Brasil e na América do Sul, que segundo Barros (2002), foram igualmente influenciadas pelo movimento das bibliotecas da Europa. Daí em diante muitas bibliotecas foram instituídas em todo Brasil, depois de tempos de glória, a maioria entrou em declínio, por vários fatores, falta de verbas das cidades, burocracia dos governos e até mesmo pelo descaso e a importância das Bibliotecas Públicas no desenvolvimento da sociedade.

Depois de muitos anos é que os governos começaram a se preocupar com o valor das bibliotecas públicas e houve um crescimento novamente, com aumento em seus acervos, melhora no atendimento e serviços para todo cidadão. Ainda assim, hoje as bibliotecas públicas brasileiras necessitam de atenção por parte dos governantes, com a liberação de recursos humanos e materiais para que estas possam se manter e não fechar as portas como vem ocorrendo com muitas instituições.

Neste contexto, Barros diz que:

No Brasil, com raras exceções, as bibliotecas são construções antigas e mal conservadas e seus acervos ultrapassados e infectados de insetos que destroem o patrimônio cultural. Ainda faltam equipamentos adequados, acervo atualizado e pessoal qualificado para o desempenho dos serviços e novas demandas da sociedade. Já nos Estados Unidos e Europa, são espaços dinâmicos integrados a educação. (BARROS, 2002, p. 61).

As Bibliotecas Públicas, como ditas anteriormente necessitam de investimentos e de valorização por parte dos governantes e da sociedade como um todo, para que se tenham no mínimo espaços adequados para servir o cidadão e também integrar a educação como em outros países.

De acordo com Miranda (1978), os objetivos que guiariam a missão das Bibliotecas Públicas são vários, dentre eles fornecerem publicações oficiais, livros e outros materiais para estudantes, amparar campanhas de alfabetização, prover de livros adequados os neo-alfabetizados e fornecer serviços de informação técnica e comercial.

A Biblioteca Pública que possui algumas dessas ações fará a diferença no desenvolvimento e no cotidiano dos cidadãos, pois não deve ser vista apenas como um local de guarda livros nas estantes, mas sim um organismo vivo. Neste sentido, Miranda (1978) diz que é papel da Biblioteca Pública prover publicações oficiais para que os cidadãos possam informar-se a propósito de leis, decretos, instituições e serviços que são de interesse para sua própria vida.

Segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO (1994), são objetivos da biblioteca pública:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, 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 inter-cultural 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. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS, 1994, p.23).

Os objetivos das Bibliotecas Públicas são bem diversificados, como se pode observar na citação acima, voltados para o atendimento de vários grupos da sociedade, crianças, jovens, adultos, associações, empresas e etc. Destaca-se o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local, que promove o conhecimento e pertencimento a cultura do lugar onde vivem.

Miranda enfatiza que:

Na batalha para atrair os leitores, a imaginação deve voar sem limites. Das bibliotecas públicas já se disse que elas podem fazer tudo, desde promover a leitura até servir de consultório sentimental... Elas podem oferecer a receita de cozinha com a mesma seriedade e dignidade com que oferecem um curso sobre a sexualidade de alguns animais exóticos; podem fazer campanhas para a arrecadação de livros com também venderem revistas culturais e cartazes de significação cultural. Ou organizarem aulas para alunos atrasados nos estudos, ou cederem salas para as classes de orientação em saúde pública. A biblioteca pode oferecer toda sorte de serviços sem, porém, desvirtuar sua missão fundamental de promover o gosto e o hábito da leitura. Todas as atividades que ela organize devem servir para atrair e conquistar o leitor para tal missão. (MIRANDA, 1978, p. 5).

Ao bibliotecário das Bibliotecas Públicas, cabe acolher o usuário na busca por informações do mais variados tipos, desde saúde, educação, entretenimento, legislação, emprego entre outras, pois essas informações podem fazer a diferença na vida do cidadão. Mas como dito pelo autor, a biblioteca pode ofertar todo tipo de serviço, mas não pode deixar também de cumprir com sua missão principal, que é o gosto e o hábito pela leitura.

2.3 Serviço de Referência e Informação

Os impactos advindos das novas tecnologias da informação vêm alterando o fazer de diferentes áreas do conhecimento, essas interferências provocam inovações nos serviços de bibliotecas. Esses impactos são perceptíveis em todo ambiente da biblioteca, sendo por meio dos catálogos online, serviço de referência, sistemas de bibliotecas, perfil de usuário e outros.

É interessante perceber que a biblioteca pode manter seu acervo físico somado ao um acervo de uma plataforma digital, ser somente digital, mas de qualquer maneira deve manter os serviços de pesquisa, serviços de referências, empréstimos e etc. Conforme Grogan, o serviço de referência “é mais do que um expediente para comodidade do usuário. Um dos fatos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício.” (GROGAN, 2001, p. 8).

O serviço de referência e informação é um dos setores mais importantes da biblioteca, pois é neste momento que se têm o primeiro contato com o usuário, na qual o bibliotecário procura saber quais as características deste usuário e qual o tipo de informação busca. E como dito na citação acima é necessário que grande parte

do acervo seja utilizado, o usuário precisa sair da biblioteca satisfeito com seu objetivo, que é a informação. Grogan (2001, p. 29) destaca que “a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico”, isso quer dizer que não importa o suporte que a informação está armazenada e sim a informação em si.

Conforme Accart (2012), o bibliotecário de referência contém um conjunto de técnicas e habilidades, traz o conhecimento de todo o acervo e dos meios que pode oferecer para atender seu usuário na biblioteca ou os serviços disponíveis em outras bibliotecas. O usuário possui sua própria linguagem, sua maneira de entender e pesquisar a informação compete ao bibliotecário ajudar e orientar a formular mais precisa sua busca.

Para Figueiredo, o serviço de referência:

pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos. (FIGUEIREDO, 1992, p. 9).

Desta forma, as bibliotecas públicas devem proporcionar o serviço de referência de acordo com seus usuários e local no qual estão inseridos, muitas vezes são usuários que não sabem ler e o bibliotecário deve estar preparado para transmitir a informação oralmente. O SICs faz parte também do serviço de referência e informação onde o bibliotecário atende também as necessidades da informação utilitária, que será exposto na seção a seguir.

2.4 Serviços de Informação ao Cidadão – SICs

A função informacional como foi conhecida entre as bibliotecas públicas se estabeleceu a partir do trabalho com a informação para a comunidade, se propondo a atender e resolver a quantidade de informação do dia-a-dia de cada cidadão e da comunidade, de acordo com Barros (2002). A Biblioteca Pública passa a ter um novo viés, o que antes era voltado para educação, passaria a servir o cidadão com

informações do cotidiano e de outras instituições, sendo o bibliotecário mediador na solução de problemas que possam impactar na vida do mesmo.

Suaden (1995) diz que o serviço de informação a comunidade (cidadão), no âmbito do ofício bibliotecário teve seu começo nos Estados Unidos da América, fundamentado em um modelo inglês (elaborado pelo British Citizens Advice Bureaux), que é um sistema de informação e assessoramento cívico, exercido por voluntários de distintas formações profissionais. Este trabalho informativo foi expandido a outras bibliotecas na Inglaterra, Austrália, Canadá e países escandinavos. Desta forma, o SICs passou a ter nas bibliotecas públicas uma grande abordagem pelos bibliotecários, visando atender as necessidades diárias do cidadão, mudando assim o modo de informar das bibliotecas.

Neste sentido, Figueiredo salienta que:

A experiência e a prática em outros países atestam ser esta uma função das mais expressivas para uma Biblioteca Pública que deseja realmente atuar como uma instituição social. Esta atividade de informação para a comunidade deve merecer, assim, a atenção daqueles bibliotecários brasileiros desejosos de realizar tarefas que atestem o seu envolvimento com a sua comunidade e comprovem a função social da biblioteca pública ou, ainda, o papel da biblioteca numa sociedade em rápidas transformações. (FIGUEIREDO, 1996, p. 107).

A Biblioteca Pública é uma instituição sociocultural, um lugar que disponibiliza produtos e serviços informacionais que visa suprir as necessidades dos cidadãos em geral, e dá acesso ao acervo nos mais variados suportes. Entre estes serviços disponíveis, está o serviço de informação utilitária, podendo ser chamado também de Serviços de Informação ao Cidadão - SICs. Campelo (1998) diz que o conceito de informação para o cidadão, ou utilitária, esteve sempre em consonância ao atendimento as pessoas de baixa renda e que não possuem acesso à informação. Este conceito também foi chamado por alguns autores de informação para a sobrevivência, por serem consideradas básicas e muito importantes para essas pessoas, ajudando-os na solução de problemas, tais como: utilizar o serviço público, na busca por empregos, conhecer seus direitos dentre outras.

De acordo com a IFLA as Bibliotecas Públicas:

são equipamentos de nível local destinados a servir a comunidade em que se inserem, e devem prestar serviços de informação à comunidade. Os respetivos serviços e coleções devem ter por base as necessidades locais, que devem ser aferidas com regularidade. Sem esta regra, a biblioteca

pública perderá o contacto com aqueles que deve servir e, portanto, não será utilizada em todo o seu potencial. (IFLA, 2010, p.19).

Os SICs precisam estar disponibilizados de acordo com a comunidade na qual a biblioteca está inserida, o bibliotecário deve observar e fazer uma pesquisa para identificar quais são as necessidades dos cidadãos, para mantê-los e servi-los na Biblioteca Pública. Caso contrário, como dito na citação acima, a Biblioteca Pública perderá este público, pois o trabalho de divulgação também deve ser muito importante.

Neste contexto, o serviço de informação utilitária como é denominado por alguns autores, mas nesta pesquisa é dita como SICs, cabe aqui destacar de acordo com a IFLA que:

O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões. (IFLA, 2013, p.13).

Severiano e Machado (2018) em sua pesquisa trazem informações sobre o uso da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no dia-a-dia e, sobretudo, no ambiente de trabalho, como esta ferramenta tem promovido e aumentado o acesso à informação do cidadão. Porém, em um panorama em que, segundo dados da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil (2016), em 2015, apenas 55 % da população lembra-se da existência da Biblioteca Pública em seu município e 66 % deste universo não visitam estes espaços.

Neste contexto, a pesquisadora abordará o SICs não somente em meio digital, que é o mais comum nas Bibliotecas Públicas e em instituições governamentais que possuem vários serviços de informação eletrônica ao cidadão, como por exemplo, Senado Federal possui o *e-Cidadania*, que está disponível no link : <https://www12.senado.leg.br/ecidadania>, onde o cidadão pode opinar em projetos e participar de debates. Apesar de essas informações estarem disponíveis em vários locais virtuais, muitos cidadãos não possuem acesso à internet e desconhecem esse tipo de serviço. O SICs pode ser categorizado em vários aspectos e de acordo com Suaden:

Informação à comunidade, também chamada de informação utilitária, é um serviço que pode ser prestado pela biblioteca pública, objetivando a disseminação de informações para que as pessoas possam resolver problemas diários como tirar documentos, conseguir bolsas de estudos, matricular seus filhos na escola, conseguir emprego, saber a programação de cinema, teatro, televisão e outras atividades culturais, conseguir informações sobre as atividades do governo etc. (SUADEN, 1995, p. 108).

As categorias do SICs são definidas de acordo com a necessidade informacional da comunidade, no entanto, não há na literatura da área uma categorização única ou específica sobre as mesmas e nem uma definição de quais os critérios empregados para a categorização desta informação.

Campelo (1998) apresenta um dos estudos mais completos, realizado pela pesquisadora americana Brenda Derwin, na década de 70, resultou numa categorização sistemática das informações utilitárias para o cidadão comum. Foram identificados vários assuntos conforme o quadro a seguir:

Quadro 1- Categorização sistemática do SICs

Vizinhança	problemas com vizinhos, crianças, cães, existência de ratos, tráfego e estacionamento, lotes vagos, carros abandonados, ruído de aviões
Consumidores	problemas com qualidade e disponibilidade de produtos, informação sobre os melhores produtos, preços, proteção ao consumidor
Moradia	problemas com aluguéis e hipotecas, imobiliárias, proprietários, casas populares, seguros
Emprego	problemas em obter e manter o emprego, mudança de emprego, reclamações trabalhistas, treinamento, sindicatos
Educação e escolas	informações sobre bolsas de estudos, educação de adultos, taxas escolares, sistema educacional, relacionamento pai/professor
Saúde	problemas de saúde mental, seguro saúde, preços de serviços de saúde, serviços de saúde disponíveis
Transporte	problemas com serviços de transporte, seguros, financiamentos, manutenção de estradas, serviços de emergência
Lazer e Cultura	identificação de oportunidades de lazer falta de supervisão em play grounds, preço de atividades de lazer
Assuntos financeiros	problemas com taxas e impostos, obtenção de crédito e empréstimos, investimentos, seguro de vida
Assistência e Previdência Social	problemas com desemprego, pensões, contribuições, ticket refeição
Discriminação e relações sociais	problemas com tensões raciais, discriminação

	racial e sexual
Cuidados com as crianças e relações familiares	necessidade de creches, de aconselhamento, comportamento infantil
Planejamento familiar e controle de natalidade	problemas com planejamento familiar e métodos de controle da natalidade
Informação legal e jurídica	problemas com aspectos legais do casamento, contratos, necessidade de serviços jurídicos, documentos, interpretação de leis
Crime e segurança	problemas com drogas e crimes
Imigração e migração	problemas com tradução de documentos, imigração, cidadania americana
Veteranos e militares	problemas com pensões, direitos, serviço militar
Questões políticas e miscelânea	problemas em localizar agências e pessoas, questões políticas, políticos, informações sobre o governo em geral, informação factual, viagens, notícias e eventos

Fonte: CAMPELLO, 1998, p. 4

Como se pode observar, são muitas categorias de SICs ou informação utilitária que se pode fornecer e servir de exemplo para os bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas. Mas como dito anteriormente, é preciso que se faça uma pesquisa junto com a comunidade para identificar quais as necessidades de informação mais importantes e solicitadas pelos cidadãos. Para que o bibliotecário possa atender o usuário é necessário que esteja sempre bem informado dos mais diversos assuntos e saiba onde buscar as respostas para todo tipo de público e classes sociais.

Há outros termos relacionados com o SICs, que são a “informação comunitária”, “informação para a comunidade”, “informação pública”, “informação social”, “informação para o cotidiano”, “informação para a cidadania”, “informação para a sobrevivência”, “informação do dia a dia”, “community information”, “information for living”, “everyday information” e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) (ALMEIDA JÚNIOR, 1997/2003; ANNA; PEREIRA; BORGES, 2015; MONTEIRO; CARVALHO SILVA, 2014). Segundo Almeida Júnior (1997) a preferência do termo a ser adotado reflete de acordo com o serviço que será estruturado, seus objetivos, a seleção e armazenamento das informações.

De acordo com Figueiredo (1996, p.112), a Biblioteca Pública tem uma riqueza enorme de recursos informacionais e o bibliotecário tem a competência técnica para colher, editar e processar informações que podem ser ampliadas de acordo com o interesse da comunidade. A autora ainda afirma que “o local central da

biblioteca na comunidade, sua base na vizinhança e sua imagem neutra”, são características ideias para o fornecimento de informação e para dar apoio a outras instituições que lidam com a informação. Segundo Figueiredo, uma função importante para a biblioteca pode ser:

Coletar informação local e produzir diretórios para servirem de suporte para outras agências; • Provisão, juntamente com outras agências, de um serviço de informação na própria biblioteca; • Promoção de exposições de folhetos, panfletos, cartazes com informação para as pessoas se auto guiarem para requererem os seus direitos ou da comunidade; • Preparação de diretórios detalhados de referral para uso de outras agências; • Apoio a outros centros de aconselhamento ou a grupos da comunidade para a provisão de informação local e nacional relevante. (FIGUEIREDO, 1996, p. 112).

Com essas ações a Biblioteca Pública estará facilitando à divulgação dos serviços que podem ser prestados aos cidadãos, em conjunto com outras instituições e assim a comunidade terá acesso a esses serviços. Mas Figueiredo (1996), diz que não basta aumentar a coleção de material que não seja de livros, fornecer catálogos de informação e atuar como centro de informação de outras agências. Isso não é informação para a comunidade ou SICs como é tratado nesta pesquisa, segundo a autora “informação para a comunidade é a provisão especial de serviço para aquelas pessoas na comunidade local que têm acesso limitado às fontes para auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia”.

Figueiredo expõe que, a biblioteca pode então fornecer esta informação de dois modos:

- Diretamente aos indivíduos ou grupos, estabelecendo, com efeito, o que vem a ser um centro de aconselhamento, com bibliotecários treinados adequadamente, ou então em conjunto com outras agências locais.
- Alternativamente, pode fornecer serviço de informação especializada a grupos específicos cujos papéis são o de ajudar indivíduos ou grupos na comunidade. (FIGUEIREDO, 1996, p. 114).

Estes dois modos para fornecer o SICs podem servir de exemplo para as bibliotecas públicas, que trabalham e fornecem a informação utilitária, atendendo assim a comunidade que necessita do auxílio para solução dos problemas diários e não sabe onde e como resolver. Neste sentido, a biblioteca pública para divulgar o SICs pode trabalhar em conjunto com as associações de bairro, para que os cidadãos saibam que existe este tipo de serviço e que a biblioteca não é apenas um lugar com livros nas estantes. Mas sim um lugar aberto a todas as pessoas que

necessitam dos mais diversos tipos de informação, o SICs, independente de classe social, raça e credo, que são importantes para o desenvolvimento das pessoas, que será exposto a seguir.

2.5 A importância do SICs nas Bibliotecas Públicas

O SICs é de grande importância para comunidade, pois através dessas informações que os cidadãos buscam nas bibliotecas públicas, é que fazem a diferença na sua vida e no seu cotidiano, muitas vezes resolvendo problemas que para o bibliotecário é simples, mas para o cidadão que não têm o conhecimento e nem o acesso a determinadas informações se torna difícil. Neste contexto Almeida Júnior (1997), destaca que:

Esse trabalho em nossas bibliotecas deveriam ser prioritário: - onde se consegue uma carteira de identidade? – quando, como e onde eu devo me alistar para o serviço militar; - onde eu posso conseguir uma assessoria jurídica gratuita; [...] – como exigir meus direitos a respeito disso e daquilo, etc... (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p.55).

Desta forma, dentro dos Princípios e Diretrizes da Biblioteca Nacional (2010), é o serviço que pode colaborar para a conexão e para a interação da biblioteca com a comunidade, permitindo aos usuários a participação como fornecedores de informação e o início quem sabe, de uma participação ativa. E que possa despertar uma nova visão em relação à informação e, até mesmo, à conscientização política. Outra boa vantagem do SICs é a oportunidade de acolher não só ao alfabetizado, como ao analfabeto, trazendo para a biblioteca este último e despertando o seu interesse no aprendizado da leitura.

Embora, se verifique a importância deste serviço a ser disponibilizado pelas bibliotecas, se percebe que são poucas as pesquisas na área da Biblioteconomia, que abordam este tema. Na revisão de literatura realizada pela pesquisadora deste trabalho, se observou que este tema foi abordado por alguns autores nos anos 70, 80 e 90, o que mais se discute são temas voltados para as tecnologias.

Targino (2007 p. 21) questiona: “como participar da vida em sociedade sem acesso a informação?” E salienta que:

Informação como fundamento do ciclo educacional. Educação como a base mais elementar dos direitos sociais, na concepção abrangente de processo global de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral do homem, com vistas à melhor integração individual e social, não apenas diante de situações previsíveis, mas sobremaneira, ante o imprevisto. Não há exercício da cidadania sem informação: até para cumprir deveres e reivindicações de direitos, o cidadão precisa vislumbrá-los, identificá-los e reconhece-los. Isto é informação. (TARGINO, 2007, p. 21).

Desta forma, as Bibliotecas Públicas e o bibliotecário devem se preocupar em atender ao cidadão e contribuir assim para o seu desenvolvimento, tanto na educação quanto no pessoal, fazendo com que este cidadão se sinta integrado na sociedade. Segundo Targino (2007), a informação é direito social de todos, é um bem comum que deve ser compartilhado sem distinção, isto faz com que o cidadão conheça a realidade, permitindo-o concorrer com outros profissionais em condições de igualdade e também para que possa exercer seu direito a democracia.

Diante do exposto, se percebe como é importante o SICs nas Bibliotecas Públicas, para que as pessoas possam ter a possibilidade e o direito de poder decidir e mudar o curso de suas vidas; “direito essencial do homem tal como ocorre com a moradia, a alimentação, o trabalho e a saúde, o direito à informação e a comunicação é com frequência desrespeitada” como expõe Targino (2007, p.21).

No próximo capítulo um breve histórico do objeto de estudo desta pesquisa, a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos.

3 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS

A Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, está situada no Balneário Cassino na cidade do Rio Grande, RS, o prédio é uma casa de alvenaria da década de 1940, cujas casas tinham o mesmo modelo.

Foi instituída oficialmente através do Decreto nº 4.657 de 10 de Outubro de 1985 (Anexo C), pelo Prefeito Abel Abreu Dourado, a Biblioteca do Cassino como é conhecida até os dias de hoje e recebeu o nome de um ilustre senhor do balneário, Amaury dos Santos, em reconhecimento pelos relevantes serviços prestados à comunidade Riograndina. No ano de 1991, a Biblioteca ficou sob salvaguarda da Secretaria de Educação e Cultura, e em 17 de janeiro de 2003 é reinaugurada, na solenidade estava presente à filha do Amaury dos Santos, Gladis Miranda dos Santos, na qual recebeu às homenagens. A Biblioteca passou por reformas e em 26 de janeiro de 2015 houve a segunda reinauguração, para comemorar os 125 anos do Balneário Cassino, ainda sob a salvaguarda da Secretaria de Educação. A seguir a figura 4 que mostra a fachada da Biblioteca.

Figura 4- Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos



Fonte: <http://secultrg.blogspot.com>

A Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos tem como papel fundamental o incentivo à leitura e através de ações socioculturais, busca aumentar

o número de sócios com ações de difusão do seu acervo a comunidade, promove várias atividades educativas e de lazer. A Biblioteca recebe o nome de Amaury dos Santos, devido ao imenso gosto do bancário aposentado pela leitura, ele foi Membro do Lions Club internacional, Presidente da Sociedade Amigos do Cassino - SAC, natural de Santa Vitoria do Palmar, nasceu em 6/12/1907 e foi Coordenador Distrital do 2º Distrito do Cassino em 1975 e Presidente da Biblioteca do Cassino.

O horário de atendimento da Biblioteca é de segunda à sexta-feira das 9h às 17h, na qual presta serviços de atendimento ao Público. Com vários serviços para a comunidade e público em geral, tais como: orientação de pesquisa, empréstimo de livros, cadastramento de sócios, renovação de livros por telefone, Hora do Conto com agendamento prévio, seleção de materiais bibliográficos, orientação de regras biblioteconômicas, orientação de estagiários do Curso de Biblioteconomia/FURG e projetos socioeducativos e culturais.

Na figura 5 a seguir, o registro do Projeto LIVRO EM MÃOS que na tarde de terça-feira, 17 de setembro de 2019, a equipe do Núcleo de Livro Leitura Literatura e Bibliotecas Públicas, mais especificamente pela bibliotecária da Biblioteca Amaury dos Santos, concretizaram mais um encontro literário com o Grupo de Mães do Balneário Atlântico Sul. Com leituras e atividades através de seus relatos sobre o fazer artesanal, atividade que está sendo vinculada à formação da leitura entre as participantes.

Figura 5- Projeto Livro em mãos



Fonte: <https://www.facebook.com/secultrg/>

O público que frequenta a Biblioteca durante os meses de janeiro e fevereiro refere-se aos veranistas em geral, mas nos meses de março a dezembro, os frequentadores são residentes do Cassino, Querência, Parque Guanabara, ABC IX, Bolaxa, Senandes e todo o público em geral. O número de sócios são de 1080 inscritos e 250 sócios ativos que frequentam a biblioteca, isto é, usuários leitores frequentes que retiram livros na biblioteca. O acervo conta com um total de 9 mil livros entre Literatura adulta e infantil, obras de pesquisa, destaca-se as obras de literatura Sul-rio-grandense.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta pesquisa foi aplicada a abordagem qualitativa que atende a interação da subjetividade com a realidade, comprovada no sentido que cada indivíduo atribui àquilo que está sendo interpretado e segundo Gil a:

considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicos no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de método se técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. (GIL, 2002, p. 41).

Com a abordagem qualitativa foi possível verificar os SICs que estão disponíveis no Projeto Piloto Biblioteca Pública Delfina da Cunha – São José do Norte, RS. Apoiar-se em revisão de literatura baseada em fontes como livros, artigos e sites relacionados ao assunto biblioteca, biblioteca pública, serviço de referência e SICs.

Em relação a seus objetivos esta pesquisa foi exploratória, que segundo Gil (2002, p.41), a pesquisa exploratória “[...] visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses”. Estas pesquisas geralmente utilizam o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências com o assunto a ser pesquisado.

De acordo com Marcone e Lakatos, a entrevista é:

Um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. (MARCONE, LAKATOS, 2003, p. 195).

A entrevista traz como objetivo principal o alcance de informações do entrevistado, sobre determinado assunto, proporciona ainda a fidedignidade da informação. Nesta pesquisa foi aplicada à entrevista padronizada ou estruturada, que é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente formado, as perguntas feitas ao entrevistado são pré-determinadas e selecionadas de acordo

com um plano. A padronização do roteiro é para que se obtenha dos entrevistados, respostas as mesmas perguntas e a comparação possa ser feita com o mesmo conjunto de perguntas.

Neste sentido, Gil (2008) destaca que nas entrevistas estruturadas ou padronizadas:

as perguntas devem ser formuladas de maneira tal que correspondam a um estímulo idêntico para todos os informantes. Daí porque nesse tipo de entrevista as questões devem ser feitas exatamente como estão redigidas no formulário e na mesma ordem. O único momento em que se pode modificar esse procedimento é quando o informante não entende a pergunta. Mesmo nestes casos, o entrevistador deve repeti-la textualmente antes da explicação, porque muitas vezes a aparente falta de entendimento corresponde mais a um problema de desatenção do que à incapacidade de compreender seu significado. (GIL, 2008, p.117).

No dia 5 do mês de junho de 2019 foi realizada a entrevista com a bibliotecária responsável pela Biblioteca Municipal Delfina da Cunha em São José do Norte, RS. No qual se obteve uma amostragem sobre o SICs, para verificar se este é disponibilizado, se há ações que contemple o SICs e se a bibliotecária reconhece o valor do SICs. A entrevistada (Apêndice A) foi previamente informada do tema a ser tratado e também se conversou antes da entrevista sobre as perguntas que foram abordadas, para que ela pudesse compreender e formular suas respostas. Esta entrevista foi gravada e transcrita conforme consta na seção 1.4 deste trabalho, para realização da mesma, se obteve o termo de consentimento (Apêndice B) pela bibliotecária, que consta nesta pesquisa assinado (Anexo A).

Conforme Gil (2008), a gravação eletrônica é a melhor maneira de resguardar o teor da entrevista. Porém é importante ponderar que a utilização do gravador somente poderá ser realizada com a concordância do entrevistado.

Com esta amostragem a pesquisadora teve além do embasamento teórico, mais subsídios para continuar a pesquisa no TCC II, voltando assim ao universo de sua pesquisa que foi a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, Rio Grande, RS. No qual foi realizada a entrevista com a bibliotecária, com as mesmas questões que foram feitas a bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha e podendo assim confrontar essas informações.

Para realização da entrevista com a bibliotecária, foi necessário enviar por e-mail o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice D), com o objetivo da

pesquisa, para que esta encaminhasse ao Secretário de Cultura da Prefeitura de Rio Grande, RS para a devida autorização. Logo após, foi agendado um horário e local para efetivação da entrevista, que foi na própria biblioteca.

No dia 5 de outubro de 2019 às 15h a pesquisadora compareceu na Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, conforme combinado com a bibliotecária, onde ocorreu uma conversa informal sobre o roteiro das perguntas da entrevista (Apêndice C) e também para elucidação do tema abordado, para que a entrevistada se preparasse para responder. Também entregou o Termo de consentimento Livre e Esclarecido assinado (Anexo B).

No decorrer desta conversa a entrevistada optou por responder as perguntas posteriormente e enviar por e-mail, por se sentir mais segura e também porque havia a preocupação de alguém chegar à biblioteca e ser interrompida, pois havia marcado de receber alunos da Escola Silva Gama. Logo após o recebimento, a entrevista foi transcrita na sua íntegra e analisada, conforme está descrita no capítulo a seguir.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados a análise e os resultados da pesquisa, na qual se utilizou o método qualitativo para sistematização dos dados da entrevista. Segundo Oliveira (2006) a análise e interpretação dos dados devem passar por um criterioso processo de apreciação, porque os processos abarcam operações que tem por intuito comprovar as relações existentes entre o fenômeno analisado e diferentes fatores. Desta forma este capítulo procurou demonstrar se o SICs é concebido e entendido pela Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, representada pela bibliotecária através das respostas obtidas na entrevista. E também trazer a entrevista da bibliotecária da Biblioteca Pública Delfina da Cunha, para comparar o SICs que são desenvolvidos em ambas às bibliotecas. Para um melhor entendimento e visualização foi elaborado um quadro com as respostas das bibliotecárias entrevistadas.

De acordo com Alves (1992), é importante destacar que, ainda que os procedimentos metodológicos numa abordagem qualitativa não estejam prescritivamente propostos, o pesquisador não deve se considerar um sujeito desconexo que se guia apenas pela sua intuição, deve levar em conta o contato com o fato estudado, pertinente aos pressupostos teóricos que sustentam seu projeto.

Posteriormente a coleta de dados, a próxima fase da pesquisa é a de análise e interpretação, que apesar de conceitualmente distintos, estão sempre relacionados, como destaca Gil:

A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos. (GIL, 2008, p. 168).

Desta forma a análise de dados é o momento em que a pesquisadora forma o sentido além dos dados, através da interpretação do que as entrevistadas disseram, do que a pesquisadora leu e observou.

5.1 Apresentação dos principais tópicos das respostas das entrevistas

Mediante análise dos dados coletados nas entrevistas foi possível elaborar o quadro 2 a seguir, que exhibe os principais tópicos das respostas das entrevistadas, para melhor entendimento e comparação.

Quadro 2 - Principais tópicos das respostas das entrevistadas

	BIBLIOTECA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS	BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DELFINA DA CUNHA
SICs disponibilizados	Informações como: localização de ruas do próprio balneário, posto de saúde, correios, Secretaria do Cassino, Brigada Militar, Carteira de Identidade, Rodovias, estabelecimentos privados e ou públicos.	Informações em geral (onde fica o SINE, onde fica a Secretaria de Saúde); ponto de informação turística; informações gerais de localização.
Objetivo principal ao prestar o SICs	Trabalhamos com informação, premissa básica de um bibliotecário; é nosso dever entregar a informação desejada de forma precisa; buscamos a satisfação do cliente, leitor, visitante, turista, prestando um serviço com qualidade.	Espaço de oferta de diversos serviços; apoio a estrutura educacional do município.
Público real	Público leitor ativo são 250 sócios que frequentam a biblioteca, já os leitores sócios inscritos são 1080, conforme últimos dados coletados em setembro de 2019.	De agosto a dezembro do ano passado quase 1000 pessoas frequentaram a Biblioteca; agregando adolescentes, crianças que até então não frequentavam; o público é um pessoal mais velho na faixa dos 50, 60 anos.
Preocupação com os problemas sociais	Sim, visto que somos biblioteca pública em que o objetivo é fazer com que a comunidade utilize a biblioteca, a biblioteca é para todos indiscriminadamente.	Somos parte do processo de crescimento da sociedade e como organismo, dessa sociedade a gente têm que se incluir em diversos segmentos; projetos futuros com crianças e famílias em situação de vulnerabilidade, através da Literatura tentar minimizar estes problemas.
Democratização da informação	Ações culturais; projetos socioeducativos; incentivo a leitura; disponibilizando serviços para os leitores e atividades que possam atrair o público, facilitando o acesso ao acervo de sua biblioteca.	Intermediar e facilitar para o usuário as mais diversas informações; ser receptivo; procuro receber a todos com sorriso no rosto; Biblioteca deve ser um lugar acolhedor; questão de conversar, apresentação da Biblioteca; para ler no local não precisa ser sócio; WI-FI gratuito para uso recreativo e não só para pesquisa; Biblioteca não

		necessariamente é um local de leitura; todo universo informacional faz parte dos nossos serviços.
Os usuários buscam informações utilitárias (SICS) para suprir suas necessidades?	Sim. Nome e localização de rua, rodoviária, localização dos correios, serviços de confecção de identidade, CPF e carteira de trabalho, cartório, secretaria de município do Cassino, laboratório, Posto de saúde, Posto da Brigada Militar.	Sim. Referencial turístico; como que se faz um currículo; aonde vai para tomar a vacina da gripe; o que vai ter de atividade esse final de semana da Prefeitura; como é que eu faço para colocar meu filho na escola; sobre receitas de bolo; onde é a entrega das sementes para os agricultores?; onde ficam os pontos turísticos da cidade?

Fonte: a autora, 2019.

5.2 Transcrição da entrevista com a bibliotecária da Biblioteca Pública Amaury dos Santos, Rio Grande, RS

De acordo com Manzini (s.d.), “o momento da transcrição representa mais uma experiência para o pesquisador e se constitui em uma pré-análise do material.” Neste momento a pesquisadora passa a interpretar os dados que são fundamentais para que o objetivo desta pesquisa seja alcançado.

Entrevistadora: Aqui na Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos prioriza-se o SICs?

Entrevistada: Na biblioteca não tínhamos o conhecimento sobre a sigla “SICs”, mas ao recebermos informação sobre o seu significado, durante a abordagem para realizar essa entrevista, então percebemos que realizamos esse serviço quase que diariamente. Visto pelo tipo de informação que fornecemos as pessoas que nos procuram, além de utilizarem os serviços oferecidos pela biblioteca. Então sim, priorizamos o SICs.

Entrevistadora: Quais são os SICs disponibilizados na biblioteca?

Entrevistada: Fornecemos informações como: localização de ruas do próprio balneário, posto de saúde, correios, Secretaria do Cassino, Brigada Militar, Carteira de Identidade, Rodovias, estabelecimentos privados e ou públicos.

Entrevistadora: Qual o objetivo principal da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos ao prestar os SICs à comunidade?

Entrevistada: Trabalhamos com informação, essa é a premissa básica de um bibliotecário, então entendemos que as pessoas que nos procuram quando possuem dúvidas, é nosso dever entregar a informação desejada de forma precisa. Algumas vezes podemos ter dúvidas, então recorremos a suportes informacionais que nos ajudarão a dar a informação de forma segura e correta para quem necessita naquele momento, isto é, buscamos a satisfação do cliente, leitor, visitante, turista, prestando um serviço com qualidade.

Entrevistadora: Qual o público real da Biblioteca Pública Amaury dos Santos?

Entrevistada: Público leitor ativo são 250 sócios que frequentam a biblioteca, já os leitores sócios inscritos são 1080, conforme últimos dados coletados em setembro de 2019.

Entrevistadora: Você considera válido que as bibliotecas públicas se preocupem com problemas sociais? Por quê?

Entrevistada: Sim, visto que somos biblioteca pública em que o objetivo é fazer com que a comunidade utilize a biblioteca, a biblioteca é para todos indiscriminadamente.

Entrevistadora: De que forma o bibliotecário pode viabilizar a democratização da informação?

Entrevistada: Através de ações culturais, projetos socioeducativos, incentivo à leitura, disponibilizando serviços para os leitores e atividades que possam atrair o público, facilitando o acesso ao acervo de sua biblioteca.

Entrevistadora: Os usuários buscam informações utilitárias a fim de suprir suas necessidades? Exemplos.

Entrevistada: Sim. Nome e localização de rua, rodoviária, localização dos correios, serviços de confecção de identidade, CPF e carteira de trabalho, cartório, secretaria de município do Cassino, laboratório, posto de saúde, posto da brigada militar.

5.3 Análise da entrevista com a bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, Rio Grande, RS

No primeiro momento em que a bibliotecária entrevistada foi informada a respeito do que é o SICs, como dito por ela: “na biblioteca não tínhamos o conhecimento sobre a sigla ‘SICs’, mas ao recebermos informação sobre o seu significado, durante a abordagem para realizar essa entrevista, então percebemos que realizamos esse serviço quase que diariamente”, verifica-se que a bibliotecária apesar de não ter o conhecimento do significado do SICs, realiza com frequência esses serviços. O termo SICs pelo que se pode perceber é identificado pela bibliotecária, por outro nome, assim como referenciado nesta pesquisa.

A Biblioteca Pública é uma instituição sociocultural, um lugar que disponibiliza produtos e serviços informacionais que visa suprir as necessidades dos cidadãos e da comunidade. Entre estes serviços disponíveis, está o serviço de informação utilitária, podendo ser chamado também de Serviço de Informação ao Cidadão – SICs.

Diante da elucidação do que vem a ser o SICs, a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, através da bibliotecária responsável, responde que prioriza sim o SICs, pois as pessoas procuram a Biblioteca não somente para ler e pesquisar, mas também para obter informações dos mais variados tipos. E no que depende da bibliotecária as pessoas não saem sem uma resposta que lhes possa ser útil, por mais simples que seja. Estas ações da bibliotecária vêm de encontro com o que diz Figueiredo (1996, p.114) que “informação para a comunidade é a provisão especial de serviço para aquelas pessoas na comunidade local que têm acesso limitado às fontes para auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia”.

A respeito de quais SICs são disponibilizados na Biblioteca, se obteve a seguinte resposta: “fornecemos informações como: localização de ruas do próprio balneário, posto de saúde, correios, Secretaria do Cassino, Brigada Militar, Carteira de Identidade, Rodovias, estabelecimentos privados e ou públicos”. Como no trabalho realizado por Campello (1998), em que mostra que o SICs pode ter muitas categorias, a Biblioteca abrange algumas, tais como saúde, segurança, miscelânea, transporte e utilidade pública.

Um dos objetivos das bibliotecas públicas segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO (1994), como já citado anteriormente neste trabalho é “assegurar o

acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local”. Neste sentido a Biblioteca Pública Amaury dos Santos ao prestar os SICs à comunidade, cumpre com esse objetivo, e de acordo com a resposta da bibliotecária : “ Trabalhamos com informação, essa é a premissa básica de um bibliotecário, então entendemos que as pessoas que nos procuram quando possuem dúvidas, é nosso dever entregar a informação desejada de forma precisa. Algumas vezes podemos ter dúvidas, então recorremos a suportes informacionais que nos ajudarão a dar a informação de forma segura e correta para quem necessita naquele momento, isto é, buscamos a satisfação do cliente, leitor, visitante, turista, prestando um serviço com qualidade”.

Quanto ao público real, a Biblioteca possui um público leitor ativo, tem 250 sócios que frequentam a biblioteca, já os leitores sócios inscritos são 1080, conforme últimos dados coletados em setembro de 2019. A Biblioteca se preocupa com os problemas sociais, visto que em sua resposta a bibliotecária diz que “o objetivo é fazer com que a comunidade utilize a biblioteca, a biblioteca é para todos indiscriminadamente.” Desta forma, já citado anteriormente neste trabalho, Targino (2007) destaca que a informação é direito social de todos, é um bem comum que deve ser compartilhado sem distinção, isto faz com que o cidadão conheça a realidade, permitindo-o concorrer com outros profissionais em condições de igualdade e também para que possa exercer seu direito a democracia.

Um dos projetos sociais que a Biblioteca está realizando junto à equipe do Núcleo de Livro Leitura Literatura e Bibliotecas Públicas é o Projeto LIVRO EM MÃOS, mais especificamente pela bibliotecária, na qual são realizados encontros literários com o Grupo de Mães do Balneário Atlântico Sul, que é um bairro do Balneário Cassino, com famílias em situação de vulnerabilidade social. São realizadas leituras e atividades através de seus relatos sobre o fazer artesanal, atividade que está sendo vinculada à formação da leitura entre as participantes. Este tipo de projeto social de acordo com informações da bibliotecária, também pode ser considerado um tipo de SICs. Pois através das leituras que a bibliotecária leva para esta comunidade, faz com que tenham a informação e o conhecimento a respeito de coisas que desconheciam e a interação com que estas “mães” através de seus relatos, as tornam parte integrante da sociedade.

Em relação à pergunta que procura identificar se os usuários buscam informações utilitárias a fim de suprir suas necessidades, a resposta da bibliotecária

foi sim. Procuram por informações de nome e localização de rua, rodoviária, localização dos correios, serviços de confecção de identidade, CPF e carteira de trabalho, cartório, secretaria de município do Cassino, laboratório, posto de saúde e posto da brigada militar. Cabe aqui destacar, diante do conceito de biblioteca pública que torna-se:

[...] evidente o papel da biblioteca no Brasil de hoje – como a mais democrática instituição de caráter cultural e educacional, a qual, sem dúvida alguma, tem a vocação nata de exercer um papel social de grande relevância na inserção da sociedade brasileira na sociedade da informação. (BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, p.18).

A Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, na entrevista com a bibliotecária, trouxe uma maior percepção se o SICs é concebido e entendido pela mesma. Porque embora não tenha um plano para prestar estes serviços de informação ao cidadão, todos que buscam esse tipo de informação (informação utilitária) são bem recebidos e conseguem obter respostas para suas necessidades informacionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo verificar se a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, têm conhecimento, compreende e disponibiliza os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs. Para construção desta pesquisa, foi realizado o Projeto Piloto Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha em São José do Norte, RS, para que a pesquisadora pudesse ter além do embasamento teórico, informações obtidas com a bibliotecária, e a biblioteca do município vizinho foram experimentos para o caminho advindo. Com a realização do Projeto Piloto, ficou claro esse valor que a informação é para a comunidade, o SICs é reconhecido pela bibliotecária e a biblioteca desempenha e desenvolve ações com essas características. A partir deste experimento se obteve informações necessárias para dar continuidade ao TCC II, onde a pesquisadora através de entrevista com a bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, pode obter respostas para os objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico proposto foi identificar o SICs disponibilizado nas Bibliotecas Públicas aqui abordadas. Para respondê-lo foram questionadas para ambas as bibliotecárias responsáveis pelas duas Bibliotecas Públicas, quais são os SICs disponibilizados? Com as respostas, se identificou que são vários os SICs disponibilizados a comunidade e público em geral pelas Bibliotecas Públicas. E mesmo sem ter o entendimento do significado do SICs, a bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos desempenha estes serviços quase que diariamente e também desenvolve projetos com essas características. Ficou claro para ela quando a pesquisadora, com seu embasamento teórico explicou o que é o SICs e deu exemplos desses serviços. Na Biblioteca Pública Municipal Delfina da Cunha o SICs é reconhecido pela bibliotecária e a biblioteca desempenha e desenvolve ações com essas características, como se verificou na sua resposta.

Para atingir o segundo objetivo, que consistiu em comparar os SICs da Biblioteca Pública Municipal Delfina Cunha com a atuação da bibliotecária, em São José do Norte, RS - Projeto Piloto com o SICs desenvolvidos na Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, Rio Grande, RS, com a atuação da bibliotecária. Neste sentido, se elaborou um quadro para comparação, com o intuito de conferência e não de confronto a respeito das respostas que abarcam o SICs, e se observa o envolvimento e comprometimento das bibliotecárias com os serviços

prestados aos cidadãos. Praticando assim, um dos principais objetivos das Bibliotecas Públicas, que é fornecer recursos e serviços em diversos suportes e atender as necessidades informacionais de quem a procura, com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.

Sugiro aqui aparecer uma indicação desse conteúdo/temática a ser abordado e desenvolvido em alguma(s) disciplina(s) do Curso de Biblioteconomia da FURG. Por exemplo, nas disciplinas Serviços de Referências Cod 10213; Prática Profissional I e II Cod 10567, Planejamento de Unidade e Serviços de Informação Cod 10191; Ação Cultural: teoria e prática Cod 10204, Gestão da Informação Cod 07182. Percebe-se que essa modalidade de serviço de informação não está contemplada e sistematizada no QSL do curso.

Com esses objetivos foi possível atingir o objetivo geral, através da entrevista com a bibliotecária, verificou-se que a Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos, não tinha a noção da sigla SICs, mas tem a ciência da informação que é útil para a comunidade e compreende e disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadãos – SICs.

Feitas essas considerações, a pesquisadora conclui que o SICs é essencial em todas as Bibliotecas Públicas, pois se entende com esta pesquisa que o serviço de informação ao cidadão ou informação utilitária tem bastante procura, e é um serviço que auxilia na solução de problemas, na inclusão social e no desenvolvimento econômico. Esses serviços deveriam ser mais divulgados, pois muitas pessoas não sabem que a Biblioteca Pública oferece esses inúmeros tipos de SICs, pensam que a Biblioteca é somente lugar de leitura e pesquisa. Mas para que o SICs possa ser disponibilizado nas suas diversas categorias, é preciso mais atenção dos órgãos públicos, planejamento e recursos humanos e financeiros. A bibliotecária da Biblioteca Pública Municipal Amaury dos Santos demonstrou em suas respostas total comprometimento ao prestar o SICs, sendo esta a mediadora das diferentes necessidades informacionais de sua comunidade.

Por fim, com os resultados alcançados seria importante recomendar para as bibliotecas em questão, bem como para as demais Bibliotecas Públicas do município e região, que seja institucionalizado um plano de prestação de Serviços de Informação ao Cidadão – SICs e ainda a disseminação desses serviços para a comunidade.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALBERTI, Verena. História oral: a experiência do CPDOC. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v. 44, n. 1, p. 85, mar. 1991. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71671991000100018&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 24 out. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71671991000100018>.

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis: APB, 1997.

ALVES, Zélia Mana Mendes Biasoli; SILVA, Maria Helena GF Dias da. Análise qualitativa de dados de entrevista: uma proposta. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, Ribeirão Preto, n. 2, p. 61-69, julho de 1992. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X1992000200007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 14 out. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-863X1992000200007>.

ANNA, Jorge Santa; PEREIRA, Gleice; BORGES, Elba Aparecida. As bibliotecas públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da Biblioteca Pública do Estado Espírito Santo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 211-224, maio./ago., 2015. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/987>. Acesso em: 25 set. 2019.

BARROS, Paulo. **A biblioteca pública e sua contribuição social para educação do cidadão**. Ijuí: Unijuí, 2002.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paula da Terra. **Introdução às fontes de informação**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. Cap. 7. p. 101-119.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, 1998. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77780>. Acesso em: 13 jun. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília DF: Briquet de Lemos Livros, 2008.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECARIO (IFLA). **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. Editado por Christie Koontz e Barbara Gubbin. 2. ed. rev. IFLA Publications 147. Berlin: De Gruyter Saur, 2010. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>. Acesso em: 12 maio. 2019.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECARIO (IFLA). **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Biblioteca Pública 1994**. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> . Acesso em: 15 maio. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996. 124p.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes, Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Rio de Janeiro: 2. ed. rev.ampl., Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/producao/publicacoes/biblioteca-publica-principios-diretrizes>. Acesso em: 11 jun. 2019.

GARCIA, Pricila Mendes. **Biblioteca pública Delfina da Cunha**: uma abordagem histórica (1972 a 2014). 2015. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2015. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/6358/Pricila%20Garcia.pdf?sequence=1> Acesso em: 06 jun. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2008.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

MANZINI, Eduardo José. **Considerações sobre a transcrição de entrevistas**. São Carlos: ONEESP, [s.d.]. Disponível em: http://www.oneesp.ufscar.br/texto_orientacao_transcricao_entrevista. Acesso em: 24 out. 2019.

MARCONE, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca**. 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107 p. (Coleção primeiros passos)

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

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 189-206, jan. 2006. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/551>. Acesso em: 04 maio. 2019.

OLIVEIRA NETO, Antonio de. **Metodologia da Pesquisa Científica**: guia prático para apresentação de trabalhos acadêmicos. 2. ed. rev. e atual. Florianópolis: Visual Books, 2006.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE. **Decreto nº 4.657 de 10 de outubro de 1985**. Cria a Biblioteca no Balneário Cassino, denominando-a Amaury dos

Santos. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4191/leis-de-rio-grande?types=5&q=4.657+>. Acesso em: 20 out. 2019.

SANTOS, José Henrique Adriano. **Origem e evolução das bibliotecas ao longo do tempo**. 2014. 68 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

SEVERIANO, Luana Aparecida Neves; MACHADO, Elisa Campos. O Serviço de Informação ao Cidadão da Biblioteca Mário de Andrade. **RBBd. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 42-65, jan. 2018. ISSN 1980-6949. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/547>. Acesso em: 12 jun. 2019.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo: LISA; [Brasília]: INL, 1980.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública e informação a comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica e estado ou estado e comunicação científica: tanto faz!. *In*: KAIMEN, Maria Júlia Giannasi. **Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando acesso, disponibilidade e uso**. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.p.19-46.

APÊNDICE A - Roteiro da entrevista estruturada com a bibliotecária Marilisa Lopes Neves, responsável pela Biblioteca Municipal Delfina Cunha do município de São José do Norte, RS. e com a bibliotecária.

Cara Sr^a

Esta entrevista objetiva fazer uma amostragem de como o SICs é compreendido, entendido e concebido pela bibliotecária na biblioteca.

Os dados obtidos através desta entrevista serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Questões da entrevista

1. Aqui na Biblioteca Pública Delfina da Cunha prioriza-se o SICs?
2. Quais são os SICs disponibilizados na biblioteca?
3. Qual o objetivo principal da Biblioteca Pública Delfina da Cunha ao prestar os SICs à comunidade?
4. Qual o público real da Biblioteca Pública Delfina da Cunha?
5. Você considera válido que as bibliotecas públicas se preocupem com problemas sociais? Por quê?
6. De que forma o bibliotecário pode viabilizar a democratização da informação?
7. Os usuários buscam informações utilitárias a fim de suprir suas necessidades? Exemplos.

APÊNDICE B: Termo de consentimento livre e esclarecido

Concordo em participar, como voluntária, do PROJETO PILOTO BIBLIOTECA PÚBLICA DELFINA DA CUNHA – SÃO JOSÉ DO NORTE, RS, que tem como pesquisadora responsável à aluna de graduação **Susi Andresa da Cunha Soares**, do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG e orientador o Prof. Dr. Claudio Renato Moraes da Silva, que pode ser contatada pelo e-mail susiandresa@hotmail.com e pelos telefones (53) 32364569 e (53) 991686516. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar uma entrevista, visando, por parte da referida aluna a realização do Trabalho de Conclusão de Curso I. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica e a acadêmica providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

Assinatura

Rio Grande, junho de 2019.

APÊNDICE C - Roteiro da entrevista estruturada com a bibliotecária Simone Solla Bobadilho, responsável pela Biblioteca Municipal Amaury dos Santos do município de Rio Grande, RS.

Cara Sr^a

Esta entrevista objetiva fazer uma pesquisa de como o SICs é compreendido, entendido e concebido pela bibliotecária na biblioteca.

Os dados obtidos através desta entrevista serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Questões da entrevista

1. Aqui na Biblioteca Pública Delfina da Cunha prioriza-se o SICs?
2. Quais são os SICs disponibilizados na biblioteca?
3. Qual o objetivo principal da Biblioteca Pública Delfina da Cunha ao prestar os SICs à comunidade?
4. Qual o público real da Biblioteca Pública Delfina da Cunha?
5. Você considera válido que as bibliotecas públicas se preocupem com problemas sociais? Por quê?
6. De que forma o bibliotecário pode viabilizar a democratização da informação?
7. Os usuários buscam informações utilitárias a fim de suprir suas necessidades? Exemplos.

APÊNDICE D: Termo de consentimento livre e esclarecido

Concordo em participar, como voluntária, do Trabalho de Conclusão de Curso com o título BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SICs, que tem como pesquisadora responsável à aluna de graduação **Susi Andresa da Cunha Soares**, do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG e como orientador o Prof. Dr. Claudio Renato Moraes da Silva, que pode ser contatada pelo e-mail susiandresa@hotmail.com e pelos telefones (53) 32364569 e (53) 991686516. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar uma entrevista, visando, por parte da referida aluna a realização do Trabalho de Conclusão de Curso II. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica e a acadêmica providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

Assinatura

Rio Grande, Outubro de 2019.

ANEXO A: Termo de consentimento livre e esclarecido assinado**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Concordo em participar, como voluntária, do Projeto Piloto Biblioteca Pública Delfina da Cunha – São José do Norte, RS, que tem como pesquisadora responsável a aluna de graduação Susi Andressa da Cunha Soares, do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG e orientador o Prof. Dr. Claudio Renato Moraes da Silva, que pode ser contatada pelo e-mail susiandressa@hotmail.com e pelos telefones (53) 32384569 e (53) 991686516. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar uma entrevista, visando, por parte da referida aluna a realização do Trabalho de Conclusão de Curso I. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica e a acadêmica providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

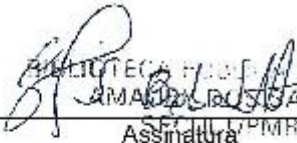

Assinatura

Rio Grande, 05 de Junho de 2019.

ANEXO B: Termo de consentimento livre e esclarecido assinado

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Concordo em participar, como voluntária, do Trabalho de Conclusão de Curso com o título BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AMAURY DOS SANTOS: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SICs, que tem como pesquisadora responsável a aluna de graduação Susi Andresa da Cunha Soares, do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG e como orientador o Prof. Dr. Claudio Renato Moraes da Silva, que pode ser contatada pelo e-mail susiandresa@hotmail.com e pelos telefones (53) 32364569 e (53) 991686516. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar uma entrevista, visando, por parte da referida aluna a realização do Trabalho de Conclusão de Curso II. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica e a acadêmica providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.


 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL
 AMAURY DOS SANTOS
 FURG
 Assinatura

Rio Grande, Outubro de 2019.

ANEXO C: Decreto nº 4.657 de 10 de outubro de 1985

1/1

DECRETO Nº 4657, DE 10 DE OUTUBRO DE 1985.

**CRIA A BIBLIOTECA NO BALNEÁRIO
CASSINO, DENOMINANDO-A AMAURY
SANTOS.**



ABEL ABREU DOURADO, Prefeito Municipal do Rio Grande, no uso de suas atribuições legais, DECRETA:

Art. 1º Fica criada a Biblioteca no Balneário Cassino que se denominará "AMAURY SANTOS", em reconhecimento pelos relevantes serviços prestados à comunidade riograndina.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO, 10 de outubro de 1985.

ABEL ABREU DOURADO
Prefeito