

CIDADANIA E BIBLIOTECA
SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO COMUNITÁRIA

ANA LIGIA SILVA MEDEIROS

INSTITUIÇÃO : DGB/BPERJ

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Escola de Comunicação Universidade Federal do Rio de Janeiro - ECO/UFRJ e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia-Departamento de Ensino e Pesquisa - IBICT/DEP como requisito parcial do grau de MESTRE em Ciência da Informação.

Orientador : Prof.Aldo de Albuquerque Barreto, PhD

Rio de Janeiro - RJ - 1992

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO

ORIENTADOR : _____

BANCA EXAMINADORA :

Rio de Janeiro

1992

Apresentação em

Conceito :

A

BENICIO,

LIVIA e

HILDA

"O povo não conquistará seus direitos de cidadão, na sociedade contemporânea, caso não lhe seja possibilitado o acesso contínuo à informação, que poderá guiá-lo e socorrê-lo quando traduzida em ação efetiva. Sem os seus direitos, o povo se torna incapaz de reconhecer as obrigações recíprocas que todo o cidadão tem com a sociedade."

O QUARTO DIREITO DA CIDADANIA

National Consumer Council-1977

AGRADECIMENTOS

Ao pormos um ponto final neste trabalho, realizado ao longo de dois anos, durante os quais aprendi enormemente as funções da biblioteca pública, inclusive, sobre o alto alcance social que ela pode vir a desempenhar no país, pudemos contar com o estímulo e colaboração de pessoas que não poderiam deixar de ser lembradas.

Primeiramente, expressamos nossa gratidão ao meu orientador **ALDO BARRETO**, que com a sua experiência e sensibilidade indicou-me um tema que se revela fundamental ao bom desempenho das bibliotecas públicas. Graças a orientação de **ALDO** conseguimos implantar na Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro, o Banco de Informações Públicas - BIP.

Não poderíamos deixar de ressaltar a dedicação da Professora **KATIA CARVALHO** que, com lucidez e amizade, acompanhou o processo de elaboração do presente trabalho. Agradecemos, também, a Professora **REGINA CELIA MONTENEGRO DE LIMA** pela crítica que fez ao trabalho; dando sugestões fundamentais para sua realização.

Foi também, de vital importância a colaboração de duas instituições que tiveram a coragem, rara nesse país de investir num projeto de cunho social como o BIP, o BANERJ através do Dr. JOAO OTAVIO DOMINGUES DE OLIVEIRA e LEDA FERREIRA BIZARRO GASPAR e a IBM BRASIL representada por MARIO TOKORO, GERMANO VIDAL, JOSE MARIA DA COSTA FERREIRA. CRISTIANE DE OLIVEIRA PINTO, ENRIQUE RENTERIA, MARCUS ANTONIUS DE LUCENA e MARIA MARGARIDA PRIETO BALDANZI, Meg, que a partir do BIP se tornaria uma querida amiga.

Merecem todos os meus agradecimentos da mesma forma todos os colegas da BPERJ que participaram da implantação do BIP: ELIZABETH BEVILACQUA, FÁTIMA CARVALHO CORRÊA, ANA CRISTINA FERREIRA DO VALLE, GUILMA VIRUEZ e HELOISA FROSSARD.

À MARIA TEREZA DE JESUS, JOSE NERY RIBEIRO, JOÃO MOREIRA e ILCE GONÇALVES pelo apoio.

Devemos agradecimentos especiais a MARIA LUIZA LIMA GAMA, sem cujo auxílio e amizade seria mais difícil do que foi levar a presente dissertação a termo.

LISTA DE ANEXOS

	página
ANEXO 1 - Folder BIP	108
ANEXO 2 - Notícias sobre o BIP	109
ANEXO 3 - BIP - Base Educação	110
ANEXO 4 - BIP - Base Saúde.....	112
ANEXO 5 - BIP - BASE CIDADÃO.....	113
ANEXO 6 - BIP - Base Administração Pública	114
ANEXO 7 - BIP - Base Bibliotecas	115
ANEXO 8 - BASE TURISMO/CULTURA	116
ANEXO 9 - BIP - Base Serviço de Utilidade Pública	118
ANEXO 10 - QUESTIONÁRIO	110

LISTA DE GRÁFICOS

	página
GRÁFICO 1 - Total de respostas sem ordem de prioridade	59
GRÁFICO 2 - Total de respostas de cada assunto dentro das três primeiras prioridades.....	60
GRÁFICO 3 - Assunto com maior número de respostas dentro das três primeiras prioridades.....	61
GRÁFICO 4 - Todos os assuntos como prioridade 1	62
GRÁFICO 5 - Assuntos mais citados na prioridade 1.....	63
GRÁFICO 6 - Todos os assuntos como prioridade 2	64
GRÁFICO 7 - Assuntos mais citados na prioridade 2.....	65

LISTA DE SIGLAS

BIP - Banco de Informação Pública

BPERJ - Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro

CAB - Citizens Advice Bureau

FBB - Fundação Banco do Brasil

I & E - Information & Referral

PI - Pesquisa Imediata

PIC - Public Information Center

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DA SITUAÇÃO	6
2.1 Bibliotecas Públicas	6
2.2 Serviços de Informação Comunitária	15
2.3 Tipos de Serviços	23
3. BANCO DE INFORMAÇÃO PÚBLICA:UM ESTUDO DE CASO	36
4. MATERIAL E MÉTODO	47
5. POPULAÇÃO ESTUDADA:O USUÁRIO DO BIP	53
5.1 O Usuário	53
5.2 O Usuário e a BPERJ	56
5.3 Informação comunitária	57
6. O USUÁRIO DO BIP COMO CIDADÃO	79
6.1 E o cidadão, quem é?	82
6.2 O Cidadão e a Biblioteca Pública no Brasil	87
7. BARREIRAS NA IMPLANTAÇÃO DO BIP	94
7.1 Organização (ou desorganização)administrativa	94
7.2 Concepção de Bibliotecas Públicas	95
7.3 Atualização de dados	96
7.4 Formação de Pessoal	96
7.5 Usuários	97
7.6 Divulgação	97
7.7 Política Governamental	98
8. COMENTÁRIOS FINAIS	99
9. BIBLIOGRAFIA	102
10. ANEXOS	108

1. INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

A Biblioteca é uma das instituições mais antigas da humanidade. Inicialmente servia para guardar o conhecimento a que muitos poucos tinham acesso. Misturava-se à religião: os livros eram um instrumento de poder a serviço dos reis e dos sacerdotes.

A mais famosa Biblioteca de antigüidade e talvez de todos os tempos foi a de Alexandria, com o acervo que ultrapassava 700.000 volumes. Não há indícios porém que a consulta fosse privilégio dos sábios, como também não se sabe se ao contrário, podia ser consultado pelo povo¹.

A importância da biblioteca, de todo modo, se expressa na sua própria forma primitiva: a monumentalidade de um templo. Mesmo nos tempos modernos, relacionam-se as bibliotecas a imponentes prédios públicos, feitos para acolher um seleto grupo de "eleitos" que como os sacerdotes da antigüidade, conquistaram o direito de acesso à sabedoria.

De fato, uma grande distância sempre separou as bibliotecas do grande público. No Brasil, foram um tradicional cenáculo de literatos e acadêmicos - espaço restrito às elites bem pensantes.

O homem do povo, não raro constrangido pelo ambiente vetusto no qual se acumulavam os livros, nunca viu na verdade as bibliotecas como coisas feitas para ele.

A ampliação das funções da biblioteca, propiciada pela introdução no mercado de outros produtos e documentos de transmissão de conhecimento - vídeos, computadores, disco laser, etc - tornaram inevitáveis as tentativas de aproximação. Nesse processo, a biblioteca "dessacraliza-se" e viabiliza, em movimentos recíprocos, a aproximação do cidadão comum.

Em vez de depositórios inacessíveis do saber, as bibliotecas relacionam-se cada vez mais com a vida prática de seus freqüentadores. Através delas eles têm acesso a informações que facilitam o seu enfrentamento com o cotidiano.

As bibliotecas passam a transmitir não apenas o que certas elites entendem como "cultura", mas informações de utilidade pública, tais como sistema de atendimento hospitalar, itinerário de ônibus, rede escolar, expedição de carteira de identidade e habilitação etc.

Este é um dos novos caminhos da biblioteca pública, que assim se direciona valendo-se da sua experiência milenar, na coleta, organização e disseminação do conhecimento, no sentido dos benefícios de cunho social que possa prestar à comunidade.

A presente dissertação pretende mostrar a importância da criação de serviços de informação comunitária em biblioteca pública no Brasil, estudando **Cidadania e Biblioteca**, em particular o Banco de Informação Pública (BIP), projeto desenvolvido pela **BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**.

O serviço de informação comunitária tem como finalidade básica fornecer ao homem comum informações de interesse público, visando a facilitar seu cotidiano e permitindo o pleno exercício da cidadania. Esse serviço redimensiona a biblioteca como uma instituição de interesse público.

A sua implantação baseou-se, principalmente, nas expectativas do usuário da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro frente ao novo serviço de utilidade pública, traçadas através de questionários aplicados. As respostas do cidadão surpreendem pela clareza e objetividade. Educação e saúde. São as prioridades, coincidindo com todos os planos e projetos oficiais que se saíssem de papel, não só seriam bem aceitos mas poderiam representar soluções para algumas das grandes dificuldades que se abatem sobre nosso país.

No Brasil, a implantação dos serviços de informação comunitária dentro das bibliotecas poderia ajudar os usuários a superar certos óbices com que freqüentemente se deparam, causados pela confusão burocrática e pela ignorância, tornando-os mais informados e portanto mais aptos a

conhecer e a exercer os seus direitos de cidadania.

NOTA E REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ¹MARTINS, Wilson. A palavra escrita. São Paulo:Saraiva, 1957.
p.76-8.

2. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DA SITUAÇÃO

2. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DA SITUAÇÃO

2. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DA SITUAÇÃO

2.1 Bibliotecas Públicas

O serviço de informação comunitária corresponde a uma ação desenvolvida em bibliotecas públicas de aproximação com seu usuário, e, principalmente, sua inserção dentro de um processo histórico, dando contemporaneidade a esta instituição.

Assim, a literatura lida não se limitou apenas às técnicas adotadas nesse serviço. Recorreu-se a outros enfoques para situar sua importância na evolução das bibliotecas públicas. Por esse motivo, a história destas instituições foi importante para o presente trabalho.

ALBERT CIM se refere ao texto de **Aulo-Gello**, "Noites Áticas", para mostrar o início das bibliotecas públicas na Grécia:

"Diz-se que o tirano Psístrato, tendo reunido, um grande número de escritos literários e científicos, fundou em Atenas a primeira biblioteca pública" ¹

Porém, com a invasão persa, liderada por Xerxes, boa parte das obras foram perdidas e o sonho abandonado.

Mas é exatamente em Roma que florescem as bibliotecas públicas, chegando a vinte e nove no século III. As mais importantes foram a **Ulpiana** e a **Palatina**.

É interessante notar que o sentido de bibliotecas públicas como registro e divulgação de fatos abertos ao povo foi idealizado por uma nação guerreira, tendo em **JÚLIO CÉSAR** seu primeiro idealizador. General do Império Romano, pretendia relatar suas conquistas:

"Ora, para o homem que achava útil escrever era indispensável que existissem leitores; para o homem que procurava o apoio popular contra as oligarquias era interessante que esses leitores fossem o povo" ².

Antes de concretizar essa meta **JÚLIO CÉSAR** morre assassinado, porém, em trinta e nove da nossa era o orador **ANÍSIO PÓLIO** estabelece a primeira biblioteca pública no átrio do templo romano da Liberdade

Na Idade Média há um retrocesso na visão de bibliotecas. Estas passam a ser riquezas guardadas sob os auspícios de religiosos. O saber contido na produção já existente é devidamente tutelado pelos conventos e por alguns senhores feudais.

É importante relembrar o grande papel de preservação desse conhecimento, feito pelos copistas, que manualmente re-

produziam obras.

Para alguns historiadores a origem das bibliotecas públicas está na Idade Média. **CHARLES SARAMAN** aponta a Biblioteca Marciana, de Florença, criada por **Cosme de Médici** (1389-1464), como a precursora. Outros citam a Vaticana, fundada por volta de 1450; ou então a Biblioteca Ambrosiana, em Milão (1608) ³.

Porém, as tentativas são esparsas, refletindo a própria sociedade feudal, que a partir principalmente dos séculos XII e XIII começa a movimentar-se para as cidades e a ilustrar-se nas Universidades que começam a surgir.

Para alguns, esse período corresponde ao embrião do capitalismo. No século XIV, a Europa conhece o papel e a xilogravura, que permite o desdobramento das obras com maior rapidez. Ressalta-se o grande papel de **GUTENBERG** com sua tipografia móvel. É a grande revolução do livro, que pode então ser desdobrado ao infinito. O processo até então utilizado era totalmente manual, elaborado volume a volume, o que fazia do livro um objeto único difícil obtenção. Os copistas, normalmente ligados a Igreja, dão lugar aos editores, que fabricam o livro rápido e a baixo custo. Assim também, o acesso aos livros pelo homem comum era difícil, já que as bibliotecas funcionavam dentro do convento ou nos palácios reais.

O livro que na Idade Média possuía um "caráter de ob-

jeto sagrado e secreto" se transforma num instrumento de trabalho posto ao alcance de todas as mãos; assim como toda a vida social submete-se cada vez mais a "documentos" e não a "dogmas", a "contratos" e não a "mandamentos", à "critica" e não a "revelações" - assim também a biblioteca possa a gozar, nos tempos modernos, de estatuto de instituição leiga e civil, pública e aberta, tendo o seu fim em si mesma e respondendo a necessidade inteiramente novas⁴.

A noção de "leitor" é uma noção moderna: da antigüidade à Idade Média é uma figura que não existia tal como a concebemos hoje em dia. Os progressos da instrução foram lentos, mesmo entre as classes nobres, e poucos senhores medievais eram capazes de ler e escrever. Com relação ao que hoje chamamos povo, a questão não chegava nem a se colocar : faltava-lhe o tempo para leitura⁵.

A ebulição na vida da sociedade é sentida imediatamente com a circulação do conhecimento. Começa a Idade Moderna, onde o retorno às estruturas grego-romanas comanda a estética. As artes, a literatura, as idéias, tudo é sacudido, ensejando uma nova face bastante delicada e rica.

No campo da circulação das idéias a Enciclopédia da Modernidade, de **DIDEROT**, tendo propiciado a todos uma súpula do conhecimento acumulado durante séculos. O pensamento liberal, democrático e revolucionário fortalece-se, principalmente através dos filósofos franceses **MONTESQUIEU**, **VOLTAIRE** e **ROUSSEAU**, que embalam o sonho dos revolucionários france-

ses. O lema **LIBERDADE, IGUALDADE E FRATERNIDADE** é a síntese do movimento.

O sonho mostrou-se sangrento e o lema, embora vago, influenciou gerações. A palavra **LIBERDADE**, segundo **SALVATORE VEGA** "integra um núcleo de princípios de uma teoria da cidadania baseada na escolha individual" ⁶. Conforme **RALF DAHRENDORF**, a essência do projeto moderno é a idéia de instituições que possam emancipar os súditos, transformando-os em cidadãos. E como exemplo as instituições virtualmente detentoras de conhecimentos, arquivos e bibliotecas, foram abertas ao povo. A biblioteca **Mazarine**, símbolo da elite, é franqueada a todos.

Anos antes, em 1776, acontece a Revolução Americana, fundada em princípios humanitários e igualitários. Os Estados Unidos da América são colonizados de forma bem diversa do mundo colonial hispânico. As bases dos Estados Unidos da América, com exceção do sul, não se fundamentam na escravidão, mas no sentido da dignificação do trabalho. Reflexos dessa formação podem ser visíveis na Constituição de 1787, nos discursos de **BENJAMIM FRANKLIN**, e na própria estrutura da sociedade. Por esse motivo começa a surgir nesse país biblioteca pública de cunho utilitário e não elitista. Nem poderia deixar de ser assim, já que não havia uma aristocracia, e o conhecimento era um benefício de todos. Porém, a biblioteca pública na acepção que conhecemos hoje, data do século XIX. É produto da Revolução Industrial; modelo de uma organização mais racional da socie-

dade que criou os presídios, as escolas e outras tantas instituições voltadas para uma nova ordem mundial, o capitalismo.

Segundo **NOGUEIRA** a Revolução Industrial

"exigia qualificação mais apropriada da força de trabalho, e visando manter o novo modo de produção, impõe-se a necessidade do ensino formal como meio de aperfeiçoamento individual e de desenvolvimento nacional. Neste contexto, a biblioteca pública, apresenta-se como mais um artifício de garantia da democratização do saber." 7

Assim o Estado se organizou, como disse **FOUCAULT**, para vigiar e punir. É impossível dissociar qualquer movimento em relação a biblioteca sem pensarmos a que e a quem ele serve. **MARX** e **ENGELS** colocam que:

"os pensamentos da classe dominante são também, em todas as épocas, os pensamentos dominantes, ou seja, a classe que tem o poder material domina espiritualmente" 8

Assim, a história desse século de bibliotecas públicas é reflexo das marchas e contramarchas da história do capitalismo no mundo ocidental.

SUZANA MUELLER em seu artigo sobre biblioteca pú-

blica relata toda a evolução desta instituição após o advento do capitalismo. História que começa no final do século XIX, já com duas correntes que perduram até hoje nas discussões: a visão utilitária - **"a biblioteca pública como instrumento para manter a ordem pública de jovens"**, e a visão democrática, defendida por **MELVIN DEWEY** : **"A fé na educação, como base fundamental para a democracia"**.⁹

Deflagram-se movimentos de popularização das bibliotecas, tentando-se abandonar seu cunho elitista e tradicional. Na década de 1920, a Escola de Chicago, adota para análise métodos emprestados das ciências sociais. É nítida a tentativa de aproximação da comunidade.

O papel educacional, a visão puramente técnica e autosuficiente em oposição aos defensores de uma função mais social e participativa são discussões que permanecem na ordem do dia.

Como reflexo dessas discussões mais teóricas vemos a Inglaterra e os Estados Unidos como grandes potências em bibliotecas públicas. Nesses países encontramos boas bibliotecas públicas, trabalhando em rede, de forma tradicional, já a algumas décadas. Mas o processo evolutivo não pára, e estas instituições a modelo de outras, adaptam-se a uma nova realidade. Nesses países renascem propostas inovadoras de serviços e de postura profissional, como veremos adiante.

Antes, cabe ressaltar que dentro de uma revolução cul-

tural maior que marcou a França nas décadas de 1970/1980, surge um novo fenômeno institucional, que delinea o modelo de biblioteca pública, vista quase como *show*. É o caso do **Bibliothèque Publique de Information**, dentro do projeto maior do **Centre Georges Pompidou**, mais conhecido como **Beaubourg**. Aí o conceito de Informação é visto em toda a plenitude. No mesmo espaço convivem todo o tipo de suporte documental, seja em papel, filme, disco etc. Tudo privilegiando a informação e não o suporte do material. O acesso rápido, colorido e amplo, permite ao cidadão o contato direto com a informação que deseja.

"Em Beaubourg, uma biblioteca de multi-mídia como parte essencial de um centro pluridisciplinar ... A França foi além, reunindo a Biblioteca e o museu, a música, a indústria e as artes plásticas, numa verdadeira consagração da interdisciplinaridade. A tradicional separação dos documentos de acordo com suas formas foi superada por uma organização bibliotecária que, por sua vez, consagrou definitivamente o assunto como a medida de todas as coisas. O que importa é o conteúdo e não o continente" ¹⁰

Esse modelo reproduziu-se em muitas cidades do mundo, mesmo as que já possuíam excelentes bibliotecas públicas, porém tradicionais. É o caso, por exemplo, do **Barbicam**

Centre, em Londres.

Impossível desassociar a biblioteca pública do contexto atual. Atravessamos um momento de grande transformação social, talvez do mesmo impacto da revolução tipográfica de **Guttemberg**. Essa revolução atual é marcada pelo avanço de tecnologia, principalmente pelos computadores que recolocam o mundo dentro de uma ordem internacional.

Não é mais possível colocar as preocupações e prioridades de uma biblioteca pública de há vinte, cinquenta ou cem anos atrás. Vivemos num momento de reformatação das forças nacionais e internacionais. E nesse contexto as bibliotecas públicas podem ocupar um papel importante.

2.2 Serviços de Informação Comunitária

Na década de 60 o mundo passava por momentos de transformação. Novos ares perpassam a sociedade, os **Beatles** enlouquecem as platéias, **Mary Quant** revoluciona a moda, o movimento hippie inverte a mão, centrando a atenção na pessoa, o movimento dos estudantes franceses de 68 sacode os vetustos padrões universitários, enfim o mundo dá mostra que uma nova ordem está se formando.

A insatisfação com o conhecido, a busca de novas formas, reflete-se em instituições notoriamente tradicionais, como as guardiãs da memória, como os arquivos e as bibliotecas.

Nos arquivos, apenas a título de exemplo, surge nessa época em vários países um movimento que reflete a preocupação com o acesso aos "tesouros" para um público maior. Nos anos 60 e 70 são estabelecidas leis e regulamentos de consulta a documentos. Nos Estados Unidos é promulgada o **Freedom of Information Act**, em julho de 1967, modificado em 1974/1975

"A partir da divulgação desse ato, o segredo na administração pública dos Estados passam a ser exceção, contribuindo decisivamente para a democratização de informação" ¹¹.

Assim também, as bibliotecas públicas são sacudidas pelos ventos de mudança nos Estados Unidos. As discussões acaloram-se, surgindo a necessidade de aproximação com a

comunidade. O papel passivo incomoda os profissionais. Um movimento de engajamento a um projeto de visibilidade social é gestado. Nesse momento, os problemas urbanos estavam acentuados. Os migrantes e imigrantes chegavam, sem que as cidades estivessem preparadas para recebê-los. Os hispânicos formavam o grupo mais carente, organizando-se em guetos, desassistidos pelas autoridades.

Somado a isso, a administração pública assumia cada vez mais o papel de juiz e gerente das verbas. As instituições públicas precisavam ter visibilidade para obter recursos. Segundo **JONES**¹² nesse momento os burocratas encaravam as bibliotecas públicas como depósito de livros para empréstimo, função por esse motivo não tão essencial à sociedade.

É premente, assim, mostrar que as bibliotecas públicas são mais que depósitos de livros. Evidencia-se a necessidade de clarificar seu papel de instituição pública.

As escolas possuem o projeto de educar o cidadão, os hospitais de assisti-los em caso de doença, as companhias de água e esgoto possuem funções que a comunidade pode identificar e defender.

E as bibliotecas públicas?

As crises, se bem administradas, possibilitam saltos

qualitativos que muitas vezes seriam frutos de processos morosos uma situação de rotina.

Comunidade: a palavra mágica. Serviços ligados aos interesses da comunidade. Atender ao cidadão como diz **JO-NE** abandonar o "grande", "grandes negócios", "grandes políticas governamentais" e "grandes complexos científico industrial" e voltar-se também ao "pequeno, ao individual" e aos elementos necessários ao cotidiano das pessoas" ¹³. O que interessa é o cidadão da esquina, sem o glamour cientificista das grandes causas, esquecer um pouco os projetos megalomaniacos de salvação da humanidade e passar a preocupar-se também com o cotidiano, o difícil dia-a-dia de uma comunidade.

É importante ressaltar o significado da informação e de colher e organizar dados que facilitem ao cidadão trilhar os labirintos da burocracia com um mínimo de desvoltura e conhecimento.

Assim, as técnicas de biblioteconomia acumuladas durante séculos na organização do conhecimento, seriam canalizadas para serviços de informação comunitária, importantes para o pleno exercício da cidadania.

O Serviço de Informação Comunitária nas Bibliotecas Públicas emblematiza uma nova postura institucional. Se o enfoque sobre seu aparecimento privilegiar apenas o pon-

to de vista técnico, poderia ser considerado como um desdobramento das técnicas de trabalhar a informação, um aperfeiçoamento do Serviço de Referência.

Porém, embora possa representar um marco na biblioteca não é movimento exclusivo desta instituição, mas de uma sociedade complexa como a americana do pós-guerra. A inspiração foi o relatório de **Alfred Kahn**, em 1966, sobre os **Citizens Advice Bureau (CAB)**, escritório de ajuda ao cidadão britânico durante a Segunda Guerra Mundial. Esses escritórios, criados em 1939, tinham como objetivo fornecer informações sobre as questões decorrentes do estado beligerante que interferiam no cotidiano do cidadão, como normas de segurança, relação de desaparecidos, acompanhamento dos familiares dos soldados. Os **CABs** chegaram a uma rede de 800 escritórios durante o período de 1939 a 1945, incluindo bibliotecas.

Neste famoso relatório, **KAHN** compara os **CABs** aos serviços já existentes nos Estados Unidos, sugerindo a criação dos **Neighborhood Information Centers (NICs)**.

A origem de "serviços para a comunidade", segundo o pragmatismo americano, é nacional e data do século passado, com a organização dos movimento de **Charity**, embrionária do **Social Service Exchange**, por volta de 1870. Foi a primeira tentativa de coordenar os vários serviços oferecidos a população, visando o trabalho conjunto das agências e racio-

nalizando a duplicação de atividades. Cabe esclarecer que estes voltaram-se mais para a organização dos serviços do que para satisfazer a necessidade do usuário.

Porém, a maioria dos autores reafirmam a importância conceitual do relatório de **Kahn**. Na verdade, os Estados Unidos possuíam serviço similar aos **CABs** ingleses, durante a Segunda Guerra Mundial, os **Veterans Information Centers**, nome mais conhecido de **Community Advisory Center**, ligado ao **Retraining and Rehabilitation Administration do U.S. Department of Labor**. Esses centros, inspirado nos **CAB** ingleses, tinham como função ajudar os soldados a se reintegrarem na sua vida e seu trabalho. Em 1946, esses centros chegaram a 3.000, declinando suas atividades três anos mais tarde, ao contrário dos **CABs** ingleses, que prosseguiram na tarefa de auxiliar, já então, ao cidadão comum.

Conforme estudo da **The United Way of American (United Community Funds and Councils of America, Inc.)** haviam sobrevivido na década de 60 apenas sessenta centros de **Information & Referral** nos Estados Unidos e no Canadá, voltados para o Serviço Social e a Medicina. Esses tomam novo impulso em 1966 com campanha da **National Easter Society** de desenvolvimento de programas de incentivo aos Centros, surgindo aí, novos grupos independentes, incluindo-se a grande mídia.

Na esfera da administração pública, também, surgem di-

versos programas ligados ao serviço social, saúde e auxílio grupos especiais como: idosos, doentes, pobres ou então a determinados interesses, como empregos, moradias e drogados.

Exemplos significativos são o **Housing and Urban Development Act** (1965), **Community Action Programs (CAPS)** e o **Community Health Services and Facilities Act** (1963).

Em 1966, **LYNDON JOHNSON** implanta o programa **Neighborhood Pilot Centers**, visando criar em cada cidade americana um centro coordenador das agências federais. outros programas como o **Rumor Control Centers** (1967) e o **Neighborhood Action Task Forces** foram tentados. Porém, todos fracassaram.

De qualquer forma esses serviços revitalizam-se nos anos 1960, levando a criação em 1972 da **Alliance of Information and Referral Service, Inc (AIRS)** que normalizou, estimulou e divulgou as atividades ligadas aos serviços de **Information & Referral**, além de treinar pessoal, nos Estados Unidos e no Canadá. Surge, também, o **National Self - Help Resource Center, Inc. (NSHRC)**.

Na Inglaterra, também, na mesma década de 60 surgiram os denominados serviços de informação comunitária. Porém, a explosão desses serviços acontece na década de 70, com a criação de centros especializados em problemas legais, do consumidor, da vizinhança etc, essas agências cobrem princi-

palmente as áreas urbanas, como os famosos **CABs**, os **Neighborhood Advice Centers** ou os **Consumer Advice Centers (CACS)**. Porém, as áreas rurais não são esquecidas, organizam-se agências similares as das grandes cidades, tais como **Rural Community Councils**, **Councils for Voluntary Service (CVS)** e os já conhecidos **CAB**.

As bibliotecas públicas nesse contexto funcionam como mais uma agência de **Information & Referral**, com perfil bem definido e utilizando toda a técnica acumulada. O impulso popular que inclui as bibliotecas no movimento de **Information & Referral**, foi oferecido pela ALA que cria o **Social Responsibilities Roundtable** e o **Office of Library Service to the Disadvantaged**. Surgem os serviços voltados para a comunidade como o **Reach out/Serviços de extensão** ou o **Information & Referral / I & R**.

O primeiro fruto dos serviços de informação comunitária na biblioteca pública foi o **Public Information Center (PIC)** desenvolvido por **JOSEPH C.DONOHUE** para a **ENOCH PRATT FREE LIBRARY**, em Baltimore. Esse projeto incluía cinco bibliotecas na área metropolitana de Maryland, voltando-se mais tarde para a área de saúde. Porém, como costuma acontecer frequentemente em projetos pioneiros sua função e estrutura foram mal assimiladas, não obtendo o sucesso esperado. Essa situação derivou, principalmente, da falta de estrutura administrativa aonde os **PICs** estavam subordinados, e treinamento de pessoal.

Em 1972 surge o projeto dos **Neighborhood Information Center (NIC)**, implantado em 1975, com apoio e verba federal. Envolvia as cidades de Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston e o bairro de Queens na Cidade de New York.

Outro exemplo **Information Place, TIP**, desenvolvido pela Detroit Public Library, coordenado por **Clara Stanton Jones**.

A Inglaterra também organiza seus serviços de informação comunitária ligados as bibliotecas, como os **Peterborough Information Group, PIG, Berkshire Country Library, Metropolitan Bradford Libraries** entre outras.

Em outros países esses serviços estão ainda se desenvolvendo, como exceções o Canadá, que segundo a literatura já possui bons serviços, e a Suécia.

No caso específico do Brasil, são poucas as tentativas de implantar serviços de informação comunitária nas bibliotecas públicas, destacando-se São Paulo, Minas Gerais, Paraíba e Rio de Janeiro, que desenvolve o Banco de Informação (BIP), subordinado a **Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro**.

2.3 Tipos de Serviços

O termo serviço de informação comunitária, em biblioteconomia, possui, segundo autores, como **BUNCH**¹⁴, uma gama de interpretação tanto quanto ao seu conteúdo intrínseco quanto à sua forma, incluindo-se, ainda, as particularidades dos próprios lugares onde são desenvolvidos esses serviços.

Informação Comunitária, Informação de Utilidade Pública, Informação Local, Informação & Referral, todos são termos semelhantes que evocam um serviço que vem se desenvolvendo nas bibliotecas públicas dos Estados Unidos e da Inglaterra, principalmente.

Os textos analisados, basicamente ingleses, mostram que não existe ainda nem a aceitação de um termo e muito menos o consenso sobre o que ele designa, ou como é entendido pelos bibliotecários.

O relatório elaborado pelo **Working Party** da **Library Association**¹⁵ afirma que o termo "informação comunitária" é cada vez mais utilizado pelos bibliotecários, porém, de entendimento ainda bastante confuso.

Assim também, **BUNCH**¹⁶ alerta que o termo **Informação Comunitária** é formado por duas palavras de significado muito fluido, o que dificulta uma definição precisa. **ALLEN** acrescenta que *"se existe alguma palavra mais vaga que*

informação, esta é comunidade. Ela significa todas as coisas para todos os homens"¹⁷.

Esses termos, segundo o **WORKING PARTY** da **Library Association** possuem alguma diferença :

1. Serviço de Informação Pública

Semelhante ao trabalho de referência geral, não fazendo discriminação em favor de grupos específicos.

2. Serviço de Informação Local

Construção detalhada de catálogos com informações sobre temas como indicador de outros serviços.

3. Serviço de Informação Comunitária

Decisão de atender a população, particularmente os grupos mais carente, agindo ora individual ora coletivamente sobre seus problemas nos campos de finança doméstica, educação, bem estar e direitos civis ¹⁸.

Essas discussões sobre o termo são intermináveis, principalmente para os autores ingleses, porém segundo **BUNCH** há dois pontos consensuais:

1. natureza da informação oferecida

ajudar as pessoas a resolver seus problemas diários e a melhorar a qualidade de suas vidas.

2. natureza da clientela servida

principalmente os grupos sócio-econômicos menos pro-

vidos e desfavorecidos através da inabilidade de obter, entender ou atuar sobre uma informação que afeta suas vidas ¹⁹.

A conclusão do **WORKING PARTY** é que o Serviço de Informação Comunitária pode ser definido como:

"serviço que assiste o indivíduo ou o grupo na solução dos problemas do dia a dia, ou em casa, possibilitando uma real participação no processo democrático. Os serviços se concentram nas necessidades dos que não tem acesso rápido as outras fontes de assistência e nos mais importantes problemas que as pessoas têm que enfrentar em suas casas, seus trabalhos e seus direitos". ²⁰

Quando ao termo conhecimento nos Estados Unidos **Information & Referral**, é mais consensual, sendo utilizado não apenas na área de biblioteconomia quanto nas demais agências que trabalham com a comunidade.

Tentando encerrar a discussão **CHILDERS** apresenta uma definição própria que segundo ele define as

"várias funções do I & R permitem aos bibliotecários distinguir as atividades do I & R dos serviços de referências tradicionais. A

*definição geral adotada é: facilitar o elo entre clientes e recursos sem que estes precisem sair da biblioteca."*²¹

BUNCH arrola as atividades que podem estar no termo I & R, são elas:

1. Organização e Manutenção de Catálogos

devem conter informações sobre os recursos necessários a comunidade. Estes catálogos precisam ser atualizados constantemente e podem ser apresentados de forma manual ou automatizado.

2. Identificação do Problema

o cliente explanará sua necessidade e o funcionário, pacientemente, avaliará a pergunta.

3. Fornecimento de Informação

as respostas podem ser simples ou complexas. As primeiras correspondem a informações sobre número de telefones, endereços, de outras agências, por exemplo.

As complexas exigem um nível mais apurado sobre a informação procurada.

4. Aconselhamento

corresponde a informação dirigida ao usuário, ajudando muitas vezes na escolha de uma ação ou curso.

5. Orientação

é o ato de encaminhar o usuário para uma agência onde encontrará auxílio.

6. Referral

entende-se o mesmo que o item anterior acrescido do contato direto com a outra agência. Em alguns casos acompanha o cliente.

7. Acompanhamento

desdobramento do Referral. Essa atividade é importante no caso do usuário não saber se expressar ou ser propício a intimidações.

8. Avaliação

acompanhar o retorno do cliente, se foi bem atendido e se recebeu a informação necessária.

9. Auxílio Prático

alguns clientes precisam que se faça chamada telefônica, escreva uma carta etc.

10. Assessoramento

consiste em ouvir o problema do cliente e "diagnosticar" o que precisa.

11. Advocacia

sendo o cliente incapaz de obter um serviço ou benefício, o I & R pode media as partes envolvidas. Algumas vezes pode também ajudar na interpretação de leis e competências.

12. Extensão

estimular o uso do I & R e outros programas e serviços por aqueles que não o usam freqüentemente.

Exemplos: folhetos, palestras, chamadas em rádios e televisão.

13. Educação Comunitária

uma forma de *outreach* visando educar o público sobre o serviço, explanando as funções e os benefícios para a comunidade. Pode ser feito através de folhetos e palestras.

14. Realimentação

fornecer as outras agências comunicado com as falhas, faltas ou inconsistências sentidas pelo cliente, visando melhorar o atendimento.

15. Pesquisa Comunitária

ao identificar através do serviço ou instrumentos de trabalho alguma deficiência que poderia ser melhorada por outra agência, avisá-la.

16. Ação Comunitária

identificando algum serviço ou programa em detrimento ao cidadão, um I & R pode criar uma norma ou situação ao grupo ou pessoa prejudicada.

17. Atendimento Emergencial

fornecer atendimento emergencial, durante crises ou quando outros serviços estão fechados, como a noite, nos finais de semana e feriados ²³.

CHILDERS divide atividades semelhantes a essas em dois grupos: **primários** e **secundários**

1. Atividades Primárias

- 1.1 Fornecimento de informação simples
- 1.2 Fornecimento de informação complexa
- 1.3 Referral
- 1.4 Construção de catálogo

2. Atividades Secundárias

- 2.1 Avaliação dos recursos
- 2.2 Planejamento estratégico
- 2.3 "Follow-up"
- 2.4 Advocacia
- 2.5 "feedback"

2.6 Aconselhamento

2.7 Transporte

2.8 Acompanhamento

24

Essa lista é resumida por **LONG** quando traça o programa do Centro de **Information & Referral** baseado no **Institute for Interdisciplinary Studies**, prevendo os seguintes módulos:

1. organização de catálogos e atendimentos por telefone
2. "follow-up"
3. acompanhamento
4. extensão

25

Ao implantar um serviço de informação comunitária **BUNCH** recomenda observar algumas questões, baseado na experiência do projeto do **Neighbourhood Information Center**.

1. **I & R** em bibliotecas públicas é diferente do **I & R** das outras agências de serviço social, principalmente, porque a biblioteca concentra seus esforços no fornecimento de informações e não nas atividades de aconselhamento.

2. se o serviço possui situação correta, o público responderá positivamente a nova atividade da biblioteca pública.

3. a biblioteca pública poderia superar a imagem de mera prestadora de livros para se autopromover como uma a-

gência de informação.

4. a implantação do serviço de I & R em uma biblioteca não requer verba adicional, exigindo apenas pessoal e local.

5. não é realista espera que uma biblioteca re-estruture suas prioridades em favor de I & R.

6. I & R pode atrair nova clientela para a biblioteca pública e atende a todos os espectros da sociedade.

7. campanhas de publicidade do serviço de I & R divulgando também o serviço de referência tradicional.

8. cuidado com a desconfiança de algumas agências em ver a biblioteca injustamente com uma concorrente.

9. a biblioteca pública significa o elo de todas as agências de I & R na cidade. ²⁵

O mesmo autor aponta, ainda, seis elementos que podem definir o sucesso do projeto de implantação desse serviço, são eles:

1. compromisso forte e contínuo da direção da biblioteca.
2. campanhas publicitárias
3. contato estreito e positivo com outras agências de

I & R

4. integração perfeita do serviço de I & R com as demais atividades da biblioteca.
5. conscientização de problemas inerentes a introdução de mudanças.
6. fortalecimento dos elos que ligam o *staff* I & R com a comunidade. ²⁶

NICE FIGUEIREDO afirma que o serviço de Referral nas bibliotecas públicas, para ser eficiente deve:

1. ter conhecimento detalhado e manter contacto próximo com todas as agências locais de auxílio. As bibliotecas não devem agir isoladamente.
2. fazer o contacto inicial e o acompanhamento do referral para evitar aumentar as chances de evasão, quando aos clientes é favorecido simplesmente o endereço ou o telefone. Este acompanhamento é essencial, conforme comprovado tanto na experiência inglesa como americana, pois pode haver um nível de até 50% de evasão, se este contato não for feito.
3. montar exposições para tornar conhecidas as outras agências.
4. compilar, publicar e manter diretórios de referral. As bibliotecas são as mais indicadas para produzi-

rem diretórios amplos e detalhados sobre as funções de outros serviços locais de aconselhamento, ou de guias para categorias específicas de agências de auxílio.²⁷

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¹CIM, Albert. Le livre. Paris:Flamarion, 1923.
- ²MARTINS, op.cit., p.80.
- ³Ibidem. p.81.
- ⁴Ibidem. p.365.
- ⁵Ibidem. p.74.
- ⁶VECA, Salvatore. Liberdade. In: **A REVOLUÇÃO FRANCESA, 1789-1989**. São Paulo:Ed.Três, 1989. p.130.
- ⁷NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública; a ambivalência de seu papel. Revista da Escola de Biblioteca da UFMG, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.223, set.1986.
- ⁸MARX, Karl apud NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública; a ambivalência de seu papel. Revista da escola de Biblioteca da UFMG, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.55-6, set.1986.
- ⁹MUELLER, Suzana P.M. Biblioteca e sociedades: evolução de interpretação de função e papéis da biblioteca. Revista de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.10-11, mar.1984.
- ¹⁰FONSECA, Edson Nery. A biblioteconomia brasileira no contexto mundial. Rio de Janeiro:Tempo Brasileiro, Brasília, INL, 1979. p.49.
- ¹¹COSTA, Célia Leite & FRAIZ, Priscila Moraes Varella. Acesso à informação nos arquivos brasileiros. Estudos históricos, Rio de Janeiro, n.3, p.65, 1989.
- ¹²JONES, Clara Stanton. Introduction. In: **Public library information & referral service**. Ed.by Clara Stanton Jones. New York:Gaylord Professional Publications, 1978. p.19.
- ¹³Ibidem. p.10.
- ¹⁴BUNCH, Allan. Community information services. London: Clive Bingley, 1982. p.3.
- ¹⁵COMMUNITY information: What libraries can do. London:Library Association, 1980. p.8.

- ¹⁶BUNCHA, op.cit., p.3.
- ¹⁷ALLEN, Frances. Community information in the 1980's' a oneday seminar held in the Mitchell Library, Glasgow on 21 May 1980, apud BUNCH, Allan. Community information service. London, Clive Bingley, 1982. p.1.
- ¹⁸COMMUNITY, op.cit., p.11.
- ¹⁹BUNCH, op.cit., p.4.
- ²⁰COMMUNITY, op.cit., p.12.
- ²¹CHILDERS, Thomas. Information and referral: public libraries. Norwood:N.J.Ablex, 1987. p.16.
- ²²BUNCH, op.cit., p.36-38.
- ²³CHILDERS, op.cit., p.16-17.
- ²⁴LONG, Nicholas. Information and referral services: a short history and some recommendations. In:**LIBRARIES and neighborhood information centers**. Ed.by Carol L.Kronus and Linda Crowe. Urbana, III:University of Illinois Graduate School of Library Science, 1972. p.5-7.
- ²⁵BUNCH, op.cit.
- ²⁶Idem.
- ²⁷FIGUEIREDO, Nice. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. Revista brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.18, n.3/4, p.17, dez. 1985.

3. BANCO DE INFORMAÇÃO PÚBLICA UM ESTUDO DE CASO

3. BANCO DE INFORMAÇÃO

PÚBLICA:

UM ESTUDO DE CASO

3. BANCO DE INFORMAÇÃO PÚBLICA UM ESTUDO DE CASO

O Banco de Informação Pública (BIP) da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro é um serviço de utilidade que visa atender a comunidade através da coleta, organização e divulgação de dados de interesse público, dispersos em diversas agências a nível federal, estadual e municipal além de instituições privadas e associações¹ (anexos 1 e 2).

É um serviço gratuito, atendendo a qualquer pessoa que o procure em busca de auxílio na localização de informações, que vão desde a rede escolar até o sistema de saúde pública e remetem a outras inúmeras perguntas que possibilitem a utilização dos recursos disponíveis em uma sociedade complexa como a atual. Como exemplo das perguntas, pode-se citar: onde localizar documentos perdidos? Como tirar a segunda via de carteira de identidade? Qual o telefone dos Alcoólicos Anônimos? O que fazer para remover um cachorro morto na rua? Quais as bibliotecas especializadas em economia? Endereço de escolas de ensino supletivo em Madureira?²

A origem do projeto Banco de Informação Pública (BIP)

data da época de implantação da nova fase da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro, em 1986. Durante todo o processo de implantação o projeto foi ganhando corpo, tendo sido criada já na primeira estrutura da **BPERJ**, a "**Base de Dados de Utilidade Pública**"³.

Esse serviço manual, foi organizado pela historiadora e documentarista **HELOÍSA FROSSARD**, visando recuperar os telefones úteis e informações diversas de interesse à comunidade, utilizando sua experiência anterior no setor de Pesquisa e Documentação do Jornal do Brasil e mais tarde em estágio de três meses na **Bibliothèque de Information Publique** no Centro George Pompidou, em Paris.

Assim, durante os anos de 1987 e 1988 recolheu-se dados dispersos em diversos materiais impressos como manuais, indicadores, catálogos, ou em recortes de jornais e revistas. Como produto deste trabalho tínhamos não apenas diversas gavetas e pastas repletas de informações das mais variadas, como também, a experiência no atendimento usuários que procuravam o "**Banco de Dados**", por indicação dos demais setores da instituição. Porém, a fundamentação teórica e a oportunidade de ampliar o projeto com o apoio de outras instituições, surgiu com a escolha do tema da presente tese de mestrado, sugerida pelos orientadores **ALDO BARRETO** e **KÁTIA CARVALHO**. A partir do conhecimento de serviços similares desenvolvidos, principalmente nos Estados Unidos e Inglaterra, foi possível dar um novo escopo ao serviço, permitindo transfor-

má-lo no projeto da instituição, que a partir daí saiu em busca de patrocinadores.

O **Banco do Estado do Rio de Janeiro** desenvolvia, na época, projetos de cunho comunitário visando humanizar as relações entre o banco e seus clientes, por esse motivo quando a **BPERJ** propôs o **Banco de Informação Pública**, foi bem aceito. Faltava, porém, mais uma peça para seu pleno desenvolvimento. Surgiu assim a partir do contato do **BANERJ**, a ligação com a **IBM Brasil**.

O primeiro encontro dessas três instituições deu-se em março de 1989. A partir daí as reuniões entre seus técnicos tornaram-se freqüentes, visando ordenar as necessidades e encontrar o caminho para o projeto.

A **IBM Brasil** possuía o *software* **INFOUTIL** que fornece aos seus funcionários as mais variadas informações visando facilitar suas vidas, como restaurantes, médicos, hotéis, apoiando-os não apenas em sua cidade, mas em viagens de trabalho.

Em contrapartida a **Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro (BPERJ)** já possuía inúmeras informações acumuladas e massa crítica das necessidades dos usuários consolidadas na época com o perfil de usuário. Porém, o uso da máquina requer uma outra metodologia totalmente diversa da até então utilizada. Começou-se assim, na equipe da **BPERJ**, o estudo das Bases que comporiam o

BIP, além da escolha dos dados mais relevantes para cada base.

Foi então assinado convênio entre a Secretaria do Estado de Cultura, através da Biblioteca do Estado do Rio de Janeiro, a IBM Brasil e o Banco do Estado do Rio de Janeiro (BANERJ), em 1990.

A **BPERJ** é responsável pela metodologia usada, pela pesquisa e atualização de dados, além de responder pelo atendimento ao usuário. A IBM Brasil supre o projeto com o desenvolvimento de *software* e o comodato dos seguintes equipamentos: oito terminais de vídeo IBM 3278/002 três terminais de vídeo com controladora IBM 3276/002 e uma controladora IBM 3274. Já ao BANERJ compete fornecer os serviços de informática necessários ao processamento do sistema de informações públicas, conectando os terminais cedidos pela IBM Brasil à **BPERJ**.

O projeto de Implantação do **BIP** está previsto em três fases a saber:

1. concepção e escopo do projeto e implantação do **BIP**, com atendimento na **BPERJ**;

2. ajustes das bases existentes e criação de novas, com atendimento nas agências BANERJ além de serviços telefônicos para atendimento à pesquisa;

3. implantação de posto de atendimento em locais de grande fluxo de público, como terminais rodoviários, ferroviários e praças públicas. Nesta fase também é previs

ta a interiorização do projeto, através da instalação do Sistema nos Municípios e nos Estados.

No momento, desenvolve-se a primeira fase, com o BIP disponível na **Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro**, através da consulta "on-line" realizada no próprio local por telefone, com informações sobre:

1. Educação

Informações sobre as escolas da rede pública, constituída por: nome da escola, endereço, bairro, CEP, telefone e segmento atendido (anexo 3).

2. Saúde

Informações sobre instituições públicas que prestam serviço de atendimento médico gratuito, como hospitais, clínicas, postos de saúde etc. Fornece nome de estabelecimento, endereço, bairro, telefone, CEP, acesso (linha de ônibus), órgão mantenedor, regime de internação, categoria (geral ou especialização) e informações complementares como: existência de laboratórios, serviços de remoção, centros especializados (anexo 4).

3. Cidadão

Informações que dizem respeito ao exercício da cidadania, como a obtenção de carteira de identidade, emissão de CEP, título de eleitor, carteira de trabalho etc. Fornece o tipo de documento legal, o nome da instituição responsável, endereço, bairro, CEP, horário de atendimento, acesso (ônibus, metrô) serviço ou atividade oferecido,

procedimentos necessários, taxas e informações complementares. Nesse tópico indica-se, também, os postos de atendimento e no caso de título de eleitor as zonas eleitorais (anexo 5).

4. Administração Pública

Informações sobre a administração pública direta, como Ministérios, Secretarias de Estado etc. Fornece o nome do órgão, sigla, nome do titular, endereço, bairro, CEP, telefone, subordinação administrativa e outras informações complementares quando necessárias (anexo 6).

5. Bibliotecas

Informações sobre as bibliotecas do município do Rio de Janeiro, sejam públicas, nacionais, especializadas e especiais, tanto que atendam a população sem restrições. Fornece: nome da instituição, endereço, bairro, CEP, telefone, caixa postal, telex, horário de atendimento, assunto predominante no acervo e serviços prestados como consultas no local, por telefone, por correspondência, busca retrospectiva, empréstimo ao usuário e à instituições etc (anexo 7).

6. Turismo/Cultura

Informações sobre os principais pontos turísticos da Cidade do Rio de Janeiro, como: museus, igrejas, monumentos parques. Fornece: nome da instituição, endereço, bairro, CEP, telefone, horário de funcionamento, acesso (ônibus/metrô) histórico/acervo, observações. Nessa base inclui-

se, também, local de turismo e passeios, com fornecimento do nome, bairro, acesso (ônibus/metrô/barcas), histórico e observações (anexo 8).

7. Serviços de Utilidade Pública (Pesquisa Imediata)

Informações sobre os serviços de utilidade pública, como fiscalização de alimentos, delegacias, apoio psicológico, vigilância sanitária etc. Nessa base inclui-se além das instituições públicas, organizações privadas de atendimento gratuito. Fornece o nome da instituição, endereço, bairro, CEP, telefone e indicações complementares de acordo com o serviço prestado (anexo 9).

Além dessas estão programadas outras bases de informação, a saber:

- transporte
- direitos humanos
- primeiros socorros

Quanto ao escopo do **BIP** cabem alguns comentários:

Um ponto nevrálgico na implantação foi o alcance do próprio **BIP**, seria um serviço interno para os usuários da **BPERJ** ou um grande projeto extramuro, que poderia inclusive levar a outros locais ou mesmo atender por telefone? Optou-se pela proposta mais ampla, porém, em fase mais avançada, quando o atendimento na **BPERJ** estivesse consolidado.

Outra questão é a quem seria dirigida as bases. Todas estariam voltadas a mesma camada populacional ou se ca-

da uma delas possuiria um perfil determinado, servindo a um público distinto. Optou-se por traçar as bases voltadas ao atendimento maior número de pessoas possível. Com essa escolha, afastamo-nos de alguns projetos americanos e ingleses, que voltam-se mais para as comunidades carentes ou grupos específicos. Essa opção galgou-se na peculiaridade da sociedade brasileira, bem distinta dos países cêntricos.

Em nosso país não é apenas um grupo que não alcança as informações básicas, mas toda a população. De uma forma ou de outra, todos sofrem com a falta de dados organizados que facilitem seu cotidiano, é claro que a situação é mais grave para as comunidades mais carentes.

Por esse motivo, o **BIP** oferece painel facetado composto por bases referenciais sobre as principais carências de informação da comunidade.

Cabe ressaltar que a escolha dessas bases respeitou a existência de trabalhos similares. Por exemplo, quando uma outra instituição fornece informações gratuitas à população, o **BIP** apenas notifica a existência do serviço, caso da Fundação Banco do Brasil que desenvolve sistema de informação sobre Eventos Culturais, fornecendo a programação de cinema, teatro, museus e bibliotecas. Assim, embora sendo solicitação de nosso público informações sobre a programação de eventos culturais o **BIP** fornece a indicação de qual instituição procurar para obtê-lo. Porém, caso o

usuário não queira locomover-se até a FBB a BPERJ possui os jornais diários atualizados para consulta.

Quanto ao grau de profundidade dos dados oferecidos o enfoque é indicativo. As bases de dados foram divididas de acordo com os temas principais e dentro delas arrola-se um núcleo de informações comuns a todos, acrescidas das peculiaridades de cada assunto.

Considera-se núcleo comum, os dados de identificação isto é, nome da instituição ou do benefício, endereço, bairro, CEP, telefone, horário de atendimento, serviços oferecidos. Como dados específicos, foi considerado as características de identificação própria dos temas. Por exemplo, encontra-se na base de bibliotecas o tipo de instituição, se é pública, escolar, nacional, especial ou especializada, e nesse caso em particular, quais os assuntos predominantes. Já na base de saúde, além do núcleo comum, encontramos informações sobre a existência de laboratórios, unidades especializadas, serviços de remoções etc.

A recuperação dessas informações pode ser feita pelo assunto, instituição, serviços, bairro, de forma simples ou cruzada. Como exemplo, pode-se recuperar hospital especializado em problemas cardiológico em Laranjeiras: Hospital de Cardiologia de Laranjeiras, ou atendimento de emergência em Botafogo : Hospital Rocha Maia.

A pesquisa pelo local da instituição/benefício ge-

rou um importante subproduto do BIP, que corresponde a recuperação de todo o equipamento institucional a serviço do cidadão em um determinado bairro. Assim, se a pesquisa for Copacabana, as informações oferecidas conterão hospitais, escolas, bibliotecas, museus, zona eleitoral, cartório, delegacia policial, passeios turísticos etc.

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¹BIP. Rio de Janeiro, BPERJ, 1990. Folder.

²Idem.

³UM BEAUBOURG tropical. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, p.8, 12 ago.1986. Cad.B.

4. MATERIAL E MÉTODO

4. MATERIAL E MÉTODO

4. MATERIAL E MÉTODO

4. MATERIAL E MÉTODO

A **Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro** é uma instituição secular, criada em 1873. Passou por várias mudanças e reformas, sendo a mais recente em 1987. Essa última reforma envolveu desde as instalações até a concepção institucional, na tentativa de enquadrá-la no que há de mais moderno internacionalmente, sem no entanto, abandonar as características de nossa realidade.

O projeto dessa nova **Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro (BPERJ)**, foi idealizado pelo Prof. **DARCY RIBEIRO**, que a pretendia como um grande centro de cultura e informação voltado para atender nossa população, com todos os recursos tecnológicos mais modernos disponíveis. Para isso foi construído prédio de linhas arrojadas, ocupando 10.000 m² de amplos salões onde as pessoas podem circular sem constrangimento ou burocracia.

Dentro de uma linha de bibliotecas públicas seus serviços foram organizados de forma a atender qualquer usuário, seja estudante, dona-de-casa, aposentado, trabalhador ou pesquisador. Para isso oferece-se livros, jornais, revistas, vídeos além de, exposições de arte, lançamentos literários, música, dança e qualquer manifesta -

ção cultural de interesse do grande público.

Hoje, a **BPERJ**, já ocupa lugar de destaque no cenário cultural do Estado, sendo uma das maiores instituições do Brasil, em frequência de usuário, recebendo desde o estudante a dona de casa, desde o trabalhador ao aposentado.

Além disso, traça e coordena a política de bibliotecas do Estado, através do Sistema Estadual de Bibliotecas, criado em 1989. Esse serviço orientou a criação de diversas bibliotecas públicas no Rio de Janeiro, além de dinamizar as instituições já existentes, a partir de assessoramento técnico, dotação de acervo, promoção de estágio, cursos e seminários. Como também, coordena a rede de videotecas do Estado, oferecendo entre seus serviços, o empréstimo de fitas de vídeo para escolas e instituições culturais.

Assim também, coordena as bibliotecas dos Centros Integrados de Estudo Público - CIEPs e dos Centros Integrados de Apoio à Criança - CIAC - no Rio de Janeiro. Pelo projeto original que começa a ser implantado, essas bibliotecas misto de escolares e públicas, atenderão aos alunos, professores e comunidade. **A Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro** ocupará o centro do sistema formado por essas bibliotecas, fornecendo-lhes serviços de aquisição planejada, processamento técnico do acervo e treinamento de pessoal.

Porém, para que esse projeto alcançasse a realização plena deveria ultrapassar os documentos. A informação, esse precioso e ambicionado bem da sociedade, deveria estar disponível e toda a população. Por esse motivo, o **Banco de Informação Pública** é emblematicamente o projeto que espelha essa nova concepção de biblioteca pública, voltada para sua função precípua de democratizar o acesso a informação a todo o cidadão.

O perfil de usuário traçado por **GUILMA VIDAL VIRUEZ**¹ através de questionário aplicado na **Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro**, serviu de apoio fundamental a identificação do usuário e sua expectativa com relação ao **Serviço de Informação Pública** (anexo 10).

Esse questionário foi aplicado durante o terceiro trimestre de 1989, em 88 usuários, em dias e horários variados e nos diversos setores da instituição. Foi dividido em três blocos. O primeiro visando a identificação do usuário, como faixa etária, ocupação, bairro de ocupação e moradia, grau de instrução e renda familiar.

O bloco seguinte corresponde a relação do usuário com a **BPERJ**. Estão arroladas perguntas sobre a frequência e tipo de uso da instituição, os serviços oferecidos, o nível de satisfação e o objetivo da visita a instituição no dia de aplicação do questionário.

O último bloco corresponde ao **Banco de Informação**

Pública, dirigindo as perguntas de forma objetiva, onde já se encontram os temas mais relevantes a solicitando assinalar os níveis de prioridades.

O questionário serviu ao mesmo tempo de material de pesquisa para a dissertação como também apoiou as primeiras medidas administrativas no sentido de implantar o **Banco de Informação Pública (BIP)**. Esse questionário, levantou características dos usuários da Biblioteca e suas expectativas frente ao oferecimento de um novo serviço. Os dados obtidos foram analisados, cruzando-se as áreas de interesse.

Para uma melhor visualização foram preparados gráficos que se encontram analisados no tópico 5, de acordo com a incidência das respostas dos entrevistados. No quadro 1 encontra-se a incidência de respostas dos usuários por temas de interesse, sem importar-se com o grau de prioridade a eles atribuídos. No seguinte, de número 2, delimita-se a incidência de respostas dentro da perspectiva de temas considerados prioritários pelos entrevistados.

Para uma melhor visualização do que foi considerado os cinco temas de maior interesse foi elaborado o quadro 3.

Nos quadros subseqüentes, foram analisados os dados de acordo com as três primeiras prioridades assinaladas

pelos entrevistados. Assim, no quadro 4, encontramos todos os assuntos de acordo com a prioridade 1. O quadro seguinte, demonstra os assuntos mais citados como prioridade 1 dentro do universo das cinco primeiras escolhas.

Os quadros 6 e 7 refletem os temas que os entrevistados optaram como a segunda e terceira prioridades. Foram organizadas tabelas para melhor identificar os subtemas dentro dos principais assuntos considerados relevantes.

A partir da análise destes questionários foi então planejado e implantado o **Banco de Informação Pública**, que é apresentado como a concretização de um estudo acadêmico. Assim, encontra-se relatado o processo de implantação do **BIP**, desde sua concepção, aos serviços oferecidos e as barreiras encontradas.

Em resumo, o método utilizado nessa dissertação reflete o caminho percorrido da teoria a prática de um serviço de informação comunitária em bibliotecas públicas.

NOTA E REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ¹VIRUEZ, Guilma Vidal. Perfil do usuário da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: BPER, 1989.

5. POPULAÇÃO ESTUDADA: O USUÁRIO DO BIP

5. POPULAÇÃO ESTUDADA:

O USUÁRIO DO BIP

5. POPULAÇÃO ESTUDADA: O USUÁRIO DO BIP

5.1 O Usuário

O freqüentador típico da biblioteca é jovem. Dos 88 entrevistados, 69 têm idade entre 10 e 30 anos. Apenas quatro pessoas têm mais que 41 anos. Assim especificados até 10 anos, um usuário, entre 10 a 20 anos, 39 usuários, de 21 a 30 anos, 30 pessoas, de 31 a 40 anos, 14 pessoas, de 41 a 50 anos e acima de 51 anos, duas pessoas cada.

Quanto a ocupação, a pesquisa reflete uma grande variedade de atividades, sendo 35 (dos 88) estudantes. É interessante que descontando os estudantes, 53 freqüentadores são trabalhadores, exercendo profissões bem diversas, 12 são agentes administrativos, três funcionários públicos, dois arquitetos, dois militares, dois mecânicos, dois professores, dois programadores, dois técnicos de contabilidade, e um almoxarife, animador, aposentado, artista plástico, assessor de marketing, assistente de administração, assistente social, balconista, conferente, copeiro, cozinheiro, desenhista publicitário, detetive de polícia, economista, eletricista, fotógrafo, garçom, pintor de obra, porteiro, segurança, técnico em eletrônica, vendedor e um não especificado.

A maioria dos freqüentadores tem como bairro de ocupação o centro da Cidade com 24 usuários, seguido de Acari, com 11; São Cristóvão, 5; Ilha do Governador, Méier, Praça da Bandeira, Tijuca, com 3 cada; Catete, Copacabana, Jardim América, Bairro de Fátima, 2 cada; Bangu, Barra da Tijuca, Bonsucesso, Botafogo, Brás de Pina, Cascadura, Glória, Ilha do Fundão, Jacarepaguá, Lagoa, Lapa, Laranjeiras, Leblon, Madureira, Penha, Piedade, Praça Onze, Santa Cruz, Usina, com um usuário cada. Além desses bairros, foram assinalados, os municípios: Nova Iguaçu, com três usuários, Niterói, com dois em cada, Campos e Duque de Caxias, com um em cada. Onze usuários não especificaram bairro de ocupação.

Quanto ao bairro de moradia sente-se mais precisamente o quadro variado de freqüentadores. A maior incidência é do centro, sete pessoas, seguido de Botafogo, Méier, Piedade e São Cristóvão, com três cada, Catete, Copacabana, Flamengo, Ilha do Governador, Irajá, Jardim América, Realengo, Santo Cristo, Saúde, com dois em cada. Acari, Água Santa, Anchieta, Angola, Bairro de Fátima, Bangu, Cachambi, Caju, Campinho, Campo Grande, Cosmos, Del Castilho, Engenho de Dentro, Estácio, Glória, Grajaú, Guadalupe, Ipanema, Jacarepaguá, Jardim América, Jardim Botânico, Lapa, Lins, Manguinhos, Maria da Graça, Pavuna, Penha, Piedade, Praça da Bandeira, Praça Onze, Senador Câmara, Tijuca, Vila da Penha e Vista Alegre. Além desses bairros, há usuários residentes nos seguintes municípios: Nova Iguaçu, 4; São João de Meriti, 3; Duque de Caxias, 2;

Niterói e São Gonçalo, 1 cada. Cinco pessoas não especificaram o bairro de moradia.

O grau de instrução de 43 usuários é nível médio, sendo 22 incompletos. A seguir quase na mesma proporção, estão o nível superior 25, e 1º grau 24, sendo, que 10 e 9 completos, respectivamente.

Quanto a faixa de renda a maioria (31) encontra-se entre 3 a 9 salários mínimos, seguido dos que ganham (23) entre 1 a 3 salários mínimos e a dos que ganham menos de um salário mínimo (13). Na faixa de 10 a 20 salários mínimos encontramos seis usuários e apenas quatro ganhando mais de 20. Onze pessoas não responderam.

5.2 O Usuário e a BPERJ

Dos questionários analisados correspondem a 74 frequentadores da biblioteca, 12 visitantes e 2 não especificaram. Desses 74, 39 indicam uso freqüente da biblioteca, 32 ocasionalmente e o restante não especificou a freqüência.

Quanto ao motivo da presença 53 procuram apoio ao estudo e pesquisa, 23 às atividades culturais e 30 buscam recreação. A soma desses números demonstram que os usuários freqüentam a biblioteca a procura de atividade diversas.

O acervo bibliográfico da instituição é o mais procurado (62) segue-se uma série de outras opções, que vão desde o horário dos setores, data de exposição, endereço de bibliotecas e outros.

Quanto ao nível de satisfação alcançado pela resposta dadas pela Instituição, 48 responderam positivamente, seis negativamente e 34 não responderam.

Com respeito ao conhecimento da **Base de Dados de Informação Pública**, embrião do BIP, e já em funcionamento na época, 10 usuários conheciam o serviço, 67 não conheciam, e 11 não responderam.

5.3 Informação comunitária

As respostas relacionadas aos temas sobre os quais o cidadão mais necessitava de informações, estão tabuladas em gráfico para facilitar o entendimento.

Esses gráficos foram elaborados com o objetivo de demonstrar o total do número de respostas (gráfico 1). As respostas, foram tabuladas, levando-se em conta sua incidência sem ordem de importância, dentro das três prioridades assinaladas pelos uruários (gráficos 2 e 3). As especificações dentro da Primeira, Segunda e Terceira Prioridade, são demonstradas, respectivamente nos gráficos 4, 5, 6 e 7. Foi elaborado, ainda, o gráfico 5, levando-se em consideração apenas os cinco assuntos mais relevantes dentro da Prioridade 1.

No gráfico 1, arrolou-se o total das respostas, sem levar em conta o nível de Prioridade. Assim, vemos que 74 pessoas assinalaram os temas Educação e Saúde. Seguem-se Emprego, assinalado por 69 pessoas, Justiça, Defesa do Consumidor e Alimentação, todos com 67 respostas, seguido imediatamente, por Cultura, com 66, assuntos Políticos com 64 e Serviços Sociais com 61. Quase empatados encontram-se Transporte e Documentos Legais, 58 e 57 respectivamente. Com 55 incidências vem os temas: Moradia e Economia. Segue-se a distância o tema Lazer e Esporte com 45 incidências. Os temas ligados a História e Ecologia alcançaram apenas três respostas e questões sobre Vizinhança, apenas 2.

No gráfico 2, onde as respostas foram analisadas sob a perspectiva de relevância dos temas pelos usuários, vemos que: Educação alcançou 49 respostas, Saúde 41, Emprego 35, Alimentação 29, Cultura 28, Moradia 21, Justiça 14, Assuntos Políticos e Serviços Sociais 11, Lazer/Esporte 10, Defesa do Consumidor 9, Transporte e Documentos 8, Economia 6, Vizinhaça 2, História e Ecologia/Meio Ambiente 1.

O gráfico 3, desdobramento do anterior, ressalta os temas escolhidos pelos usuários como os mais importantes: Educação, Saúde, Emprego, Alimentação e Cultura.

Descendo mais o foco, priorizando apenas a especificação dos assuntos escolhidos como Prioridade 1, isto é, os temas mais importantes de acordo com os usuários, objeto do gráfico 3, têm-se: Educação 21%, Emprego 19%, Saúde 14%, Cultura 11%, Alimentação 7%, Justiça e Moradia 5%, Serviços Sociais e Lazer/Esporte 3%, Assuntos Políticos, Transporte e Defesa do Consumidor 2%, Economia, Ecologia, História, Vizinhaça e Documentos 1% e os assuntos não arrolados 2%.

Se dentro da Prioridade 1 escolhida pelos usuários e-
leger-se apenas os cinco assuntos mais citados relegando os outros temas assinalados, tem-se: Educação 29%, Emprego 26%, Saúde 19%, Cultura 15% e Alimentação 10% (Gráfico 5).

Os usuários assinalaram como Prioridade 2 os seguintes temas, expostos no gráfico 6: Educação 25%, Alimentação 13%,

Cultura 12%, Saúde 11%, Justiça e Emprego 7%, Assuntos Políticos e Transportes e Moradia 5%, Documentos legais 4%, Economia Defesa do Consumidor e Serviços Sociais 2%, Lazer/Esporte 1%.

Os temas que mereceram a atenção do usuário como terceira prioridade, de acordo com o gráfico 8, são: Saúde 18%, Moradia 13%, Emprego 10%, Alimentação 11%, Serviços Sociais, Lazer/Esporte e Cultura 6%, Defesa do Consumidor, Assuntos Políticos e Educação 5%, Documentos Legais 4%, Justiça e Economia 3%, Transporte 2% e Vizinhaça 1%.

GRÁFICO 8
TODAS AS RESPOSTAS SEM ORDEM DE PRIORIDADE

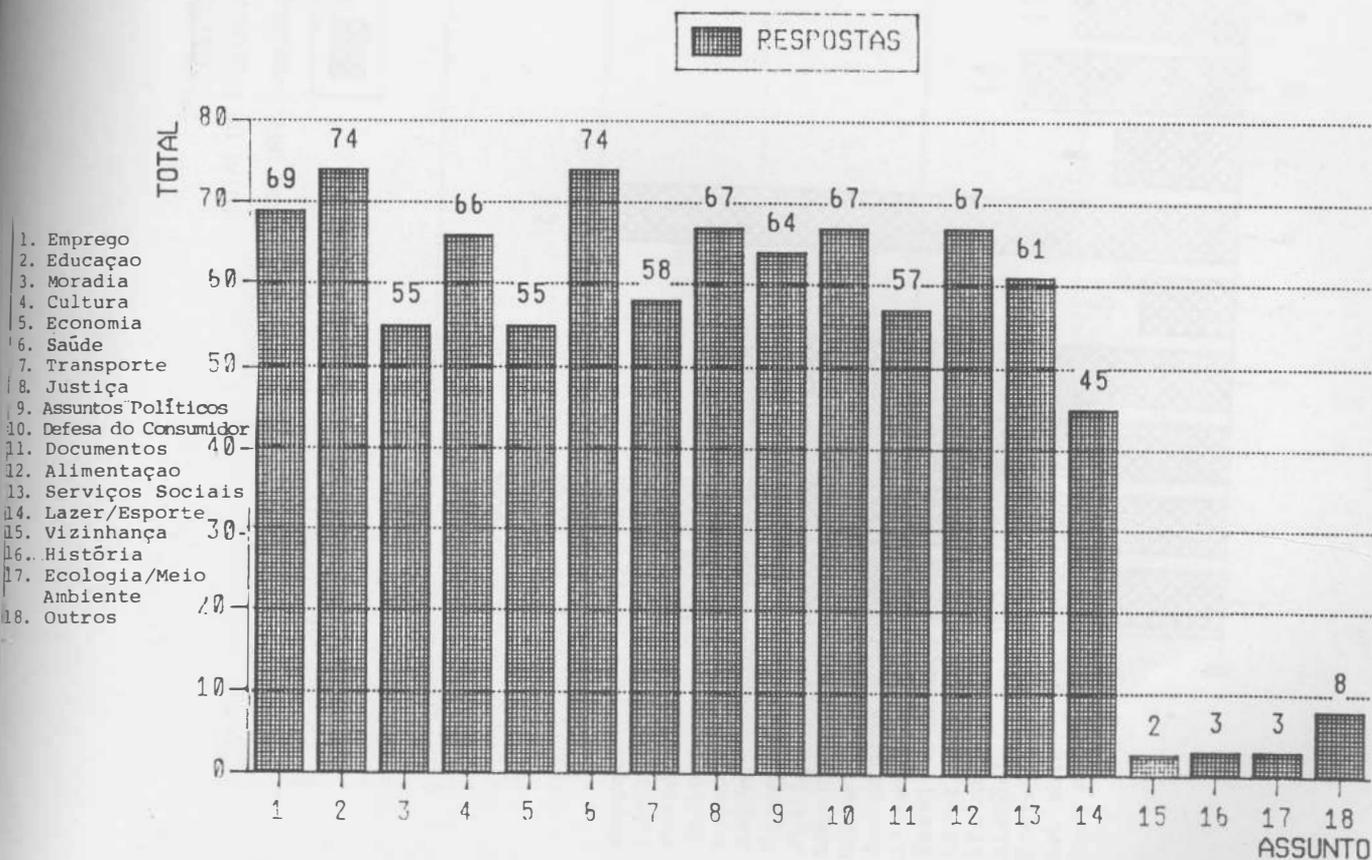


GRÁFICO 2

TOTAL DE RESPOSTAS DE CADA ASSUNTO DENTRO DAS TRÊS PRIMEIRAS PRIORIDADES

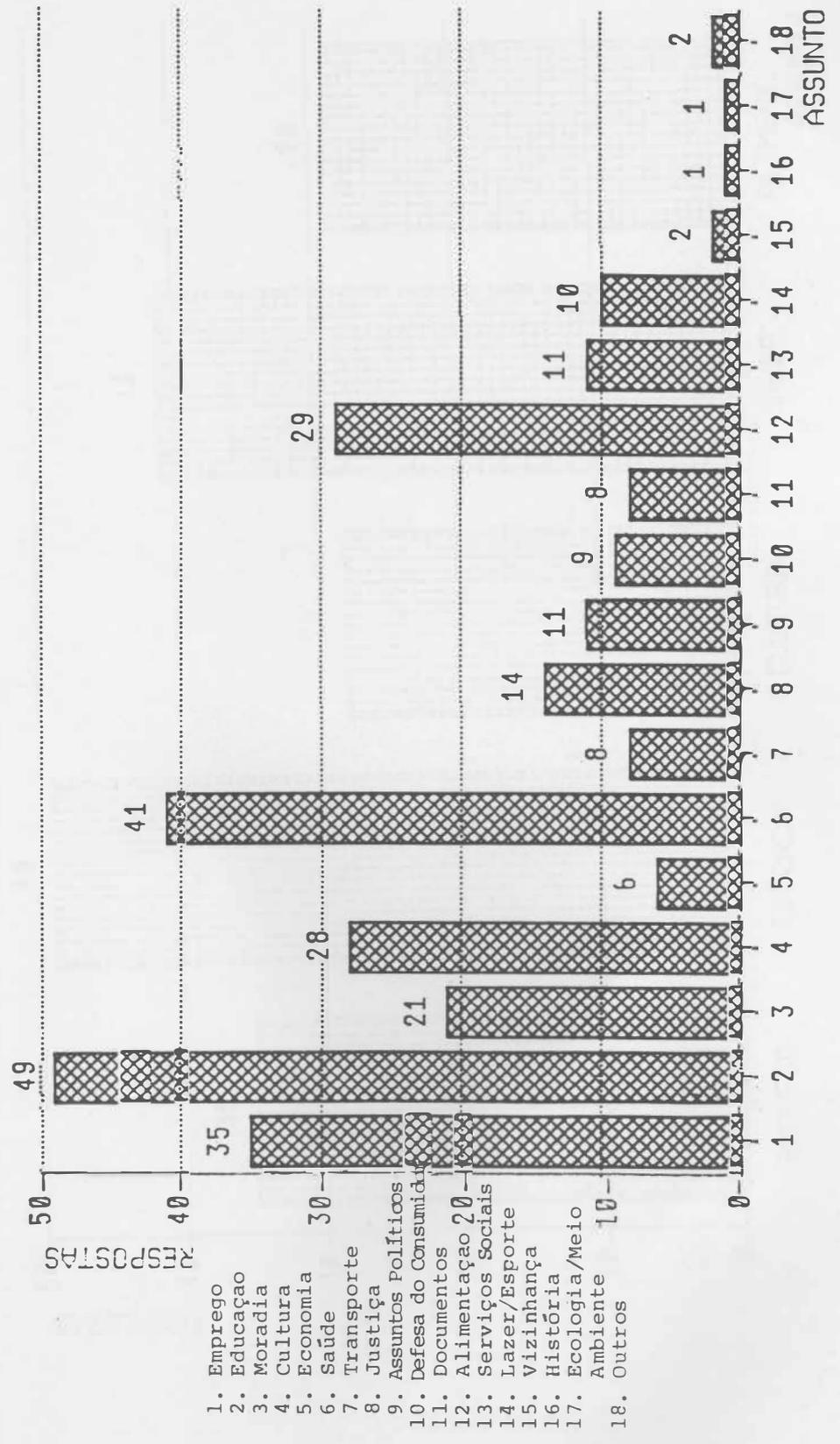


GRÁFICO 3

ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE RESPOSTAS
DENTRO DAS TRÊS PRIMEIRAS PRIORIDADES

TRÊS REPOSTAS

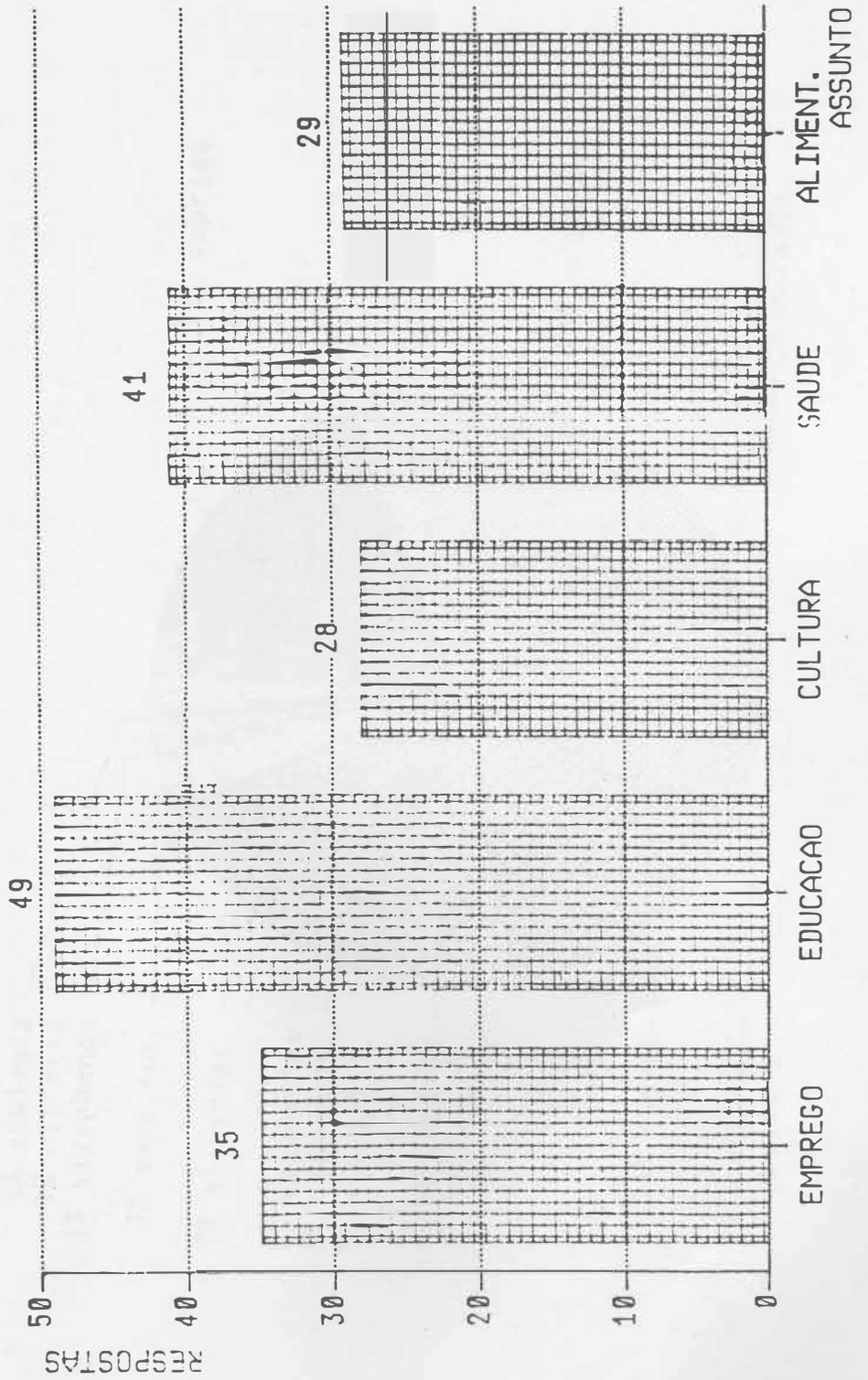


GRÁFICO 4

TODOS OS ASSUNTOS COMO PRIORIDADE 1

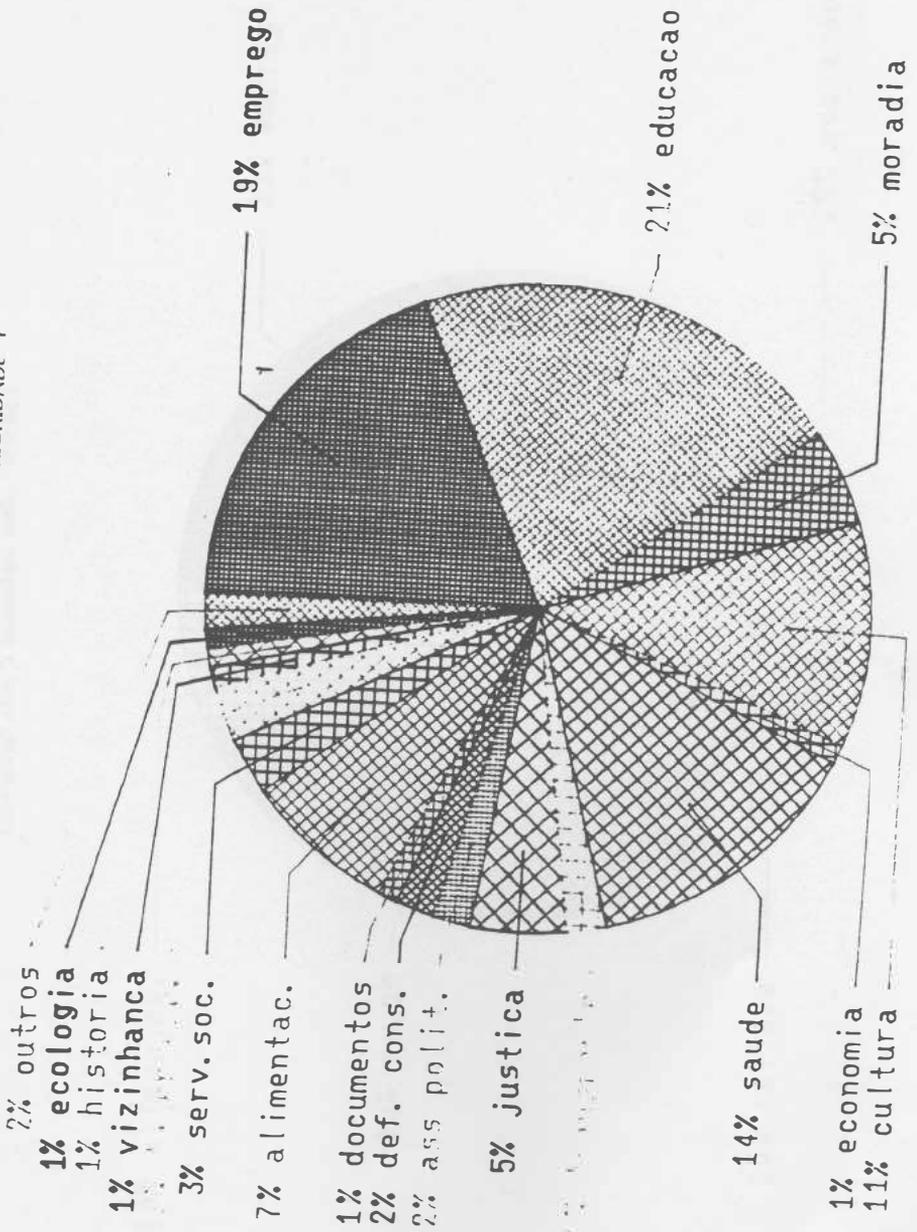


GRÁFICO 5

ASSUNTOS MAIS CITADOS NA PRIORIDADE 1
(Universo dos 5 assuntos mais citados)

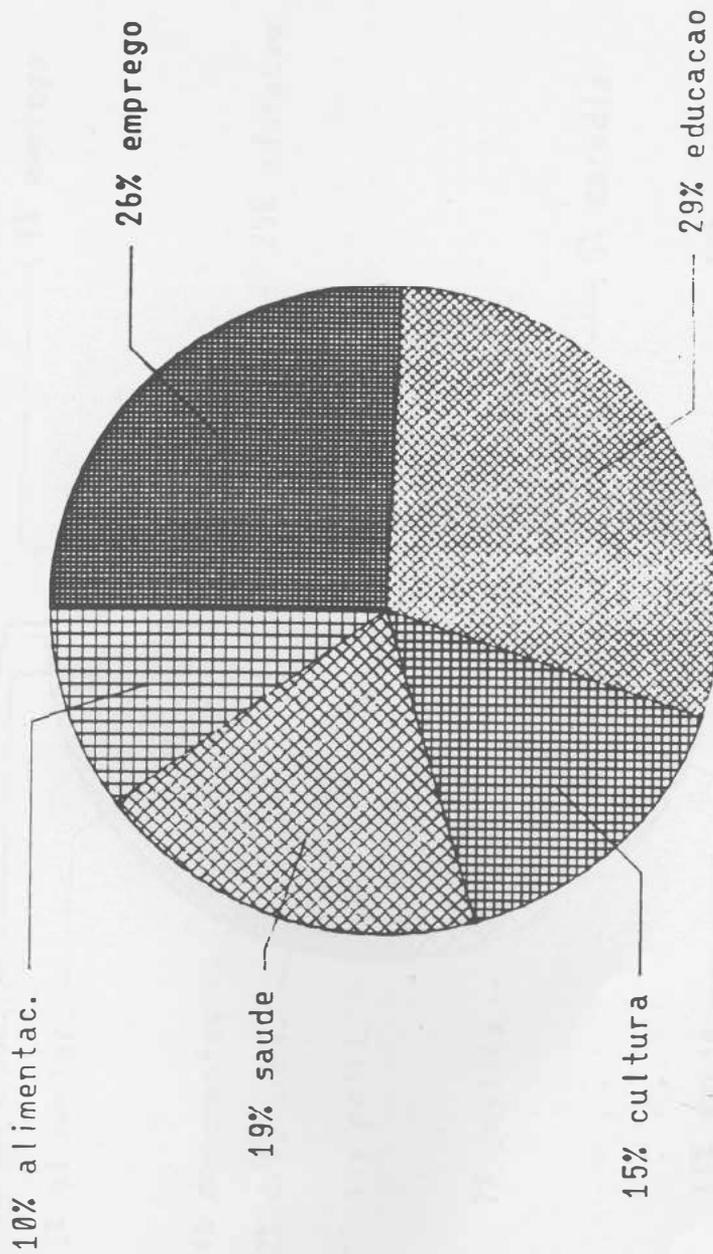


GRÁFICO 6

TOCOS OS ASSUNTOS COMO PRIORIDADE 2

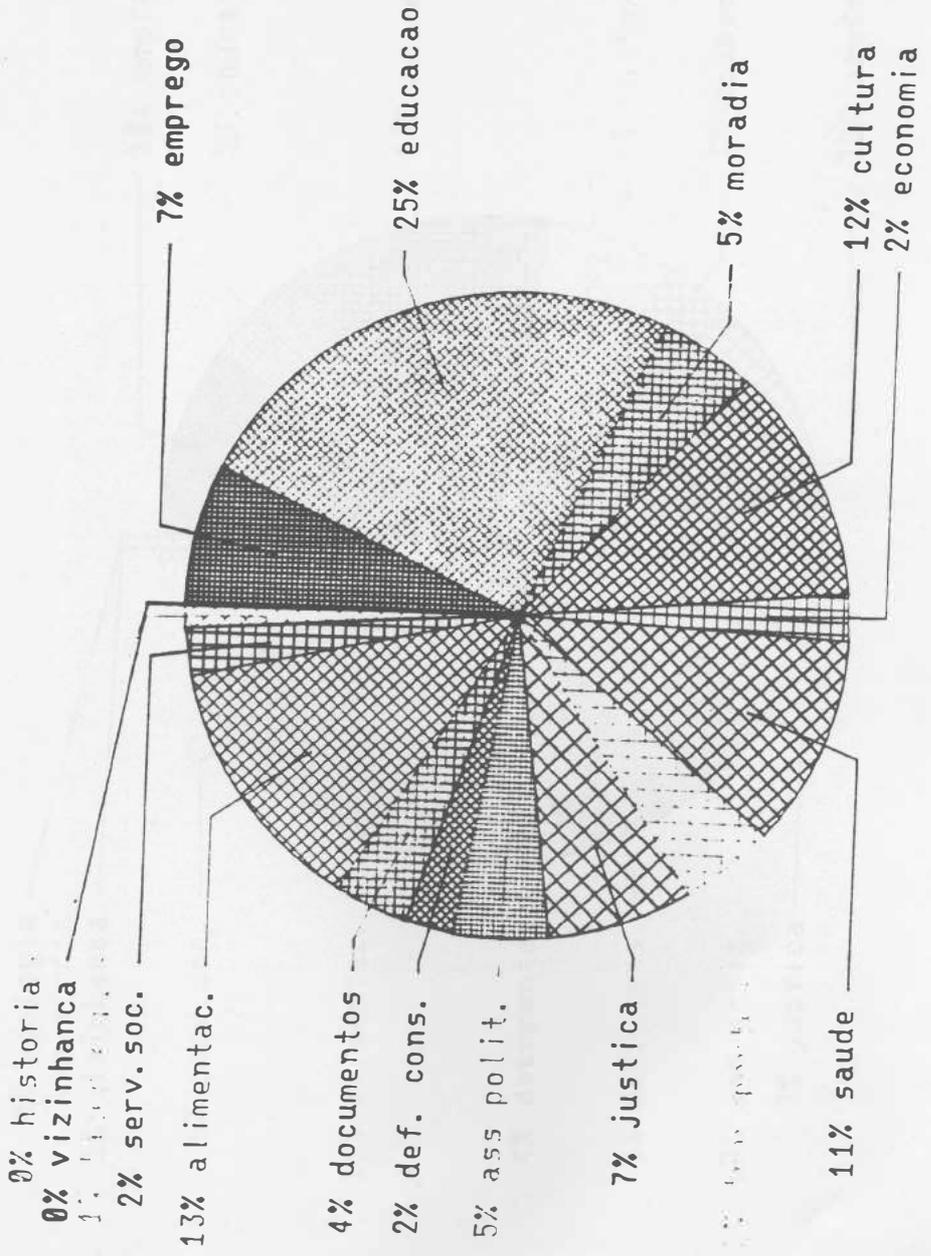
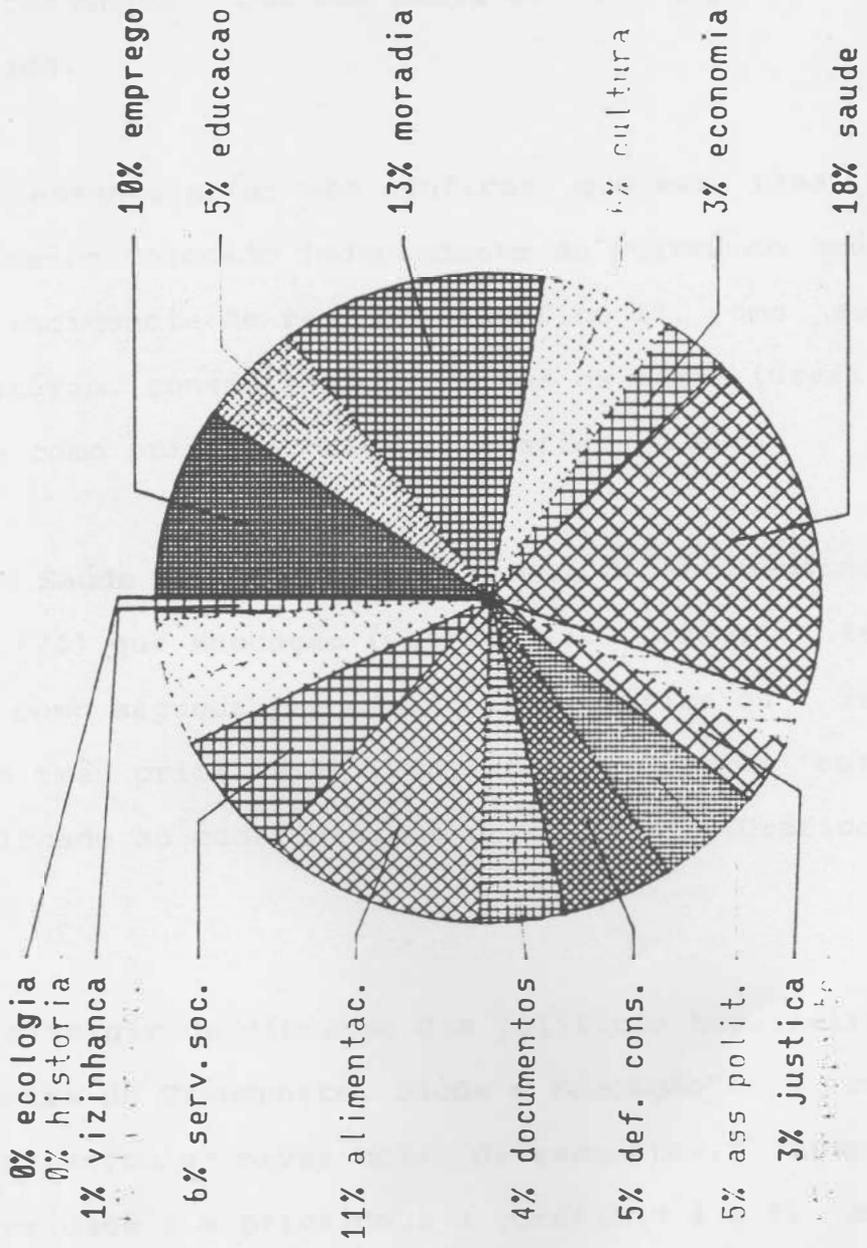


GRÁFICO 7

TUDO OS ASSUNTOS COMO PRIORIDADE 3



Em síntese, a análise das respostas do questionário mostrou que o tema **Educação** foi considerado de maior relevância. Confirma-se assim a sensibilidade popular em detectar uma das questões prioritárias ao desenvolvimento do cidadão, coadunada com boa parte da "inteligentzia" e do empresariado.

É interessante notar nos gráficos que este tema é sempre o primeiro colocado independente do prisma de análise : como incidência de resposta (Gráfico 1), como assunto prioritário, considerando-se todos os temas (Gráficos 2 e 3) e como prioridade 1 e 2 (Gráficos 4 e 6).

O tema **Saúde** recebeu o mesmo número de incidências de resposta (74) que **Educação** (Gráfico 1). Porém, foi considerado como segunda preocupação sob a ótica de relevância das três prioridades (Gráficos 2 e 3), e como terceiro colocado ao considerarmos prioridade 1 (Gráficos 4 e 5).

Para divergir do discurso dos políticos brasileiros "**O povo precisa de Transporte, Saúde e Educação**". O tema **Transporte** alcançou um nível baixo de respostas. Apenas 2% como prioridade 1 e prioridade 3 (Gráficos 4 e 7) melhorando apenas na prioridade 2, com 5% (Gráfico 6).

Em um país de recessão econômica não é de se admirar que a questão **Emprego** ocupe lugar de destaque na

preocupação do cidadão, logo após **Educação e Saúde**, dentro da perspectiva de respostas (Gráfico 1) e sob a ótica de relevância (Gráficos 2 e 3). Porém, sintomaticamente, é a segunda colocada quando leva-se em conta a Prioridade 1 (Gráficos 4 e 5).

Questões ligadas a **Alimentação** também despertam grande interesse, estando sempre entre as primeiras opções. Entenda-se por **Alimentação**, informações gerais sobre dietas alimentares, propriedades dos alimentos etc.

Outro tema bem situado nas respostas é **Cultura**. Assunto presente em qualquer quadro analisado. Embora não estando situado como primeira prioridade perpassa todos os questionários consideram-no importante, como um pano de fundo. Usando a imagem de um espetáculo, embora não sendo o ator principal é um elemento sempre presente e sem o qual não é possível desenvolver a ação.

Somando-se **Educação e Cultura**, nos diversos quadros se pode ter a dimensão de sua importância para o público. Por exemplo no gráfico 6, esses temas somam 37% como a segunda prioridade no gosto do público.

Outros temas como **Justiça, defesa ao Consumidor**, embora importantes, refletidos na incidência de respostas (Gráfico 1) não são considerados prioridades máximas. Assim

também, **Moradia, Assuntos Políticos, Serviços Sociais** na média, não se encontram bem posicionados. Destaca-se **Economia**, tão prioritária em todas as ações governamentais; não desperta interesse no pública (Gráfico 2).

Esporte e Lazer, que a primeira vista poderia comover ao chamado país do futebol ocupa um lugar insignificante no interesse dos usuários (Gráfico 2).

O tema **Documentos** considerado como informações para um acesso mais rápida, fácil e justo aos papéis que permitem o pleno exercício da **Cidadania**, também, não recebeu destaque como prioridade.

Vizinhança, entendido aí questões relacionadas ao bairro do usuário, recebeu baixíssima incidência de resposta, denotando uma grave distorção do cidadão com um tema de sua interesse imediato, já que esse aspecto influi diretamente no seu cotidiano.

Finalmente, os últimos classificados, confirmado em todos os gráficos, encontram-se **História e Ecologia**. Possivelmente, se aplicassemos o questionário, hoje, o interesse relacionado a ecologia, possuiria outra prioridade, influenciada pelas campanhas publicitárias e a da ECO/92.

No último bloco do questionário se oferece grandes temas, subdivididos em subtemas sobre informações de interes-

se comunitário. Para melhor visualização as respostas foram tabuladas em quadros.

No primeiro assunto oferecido, sobre **Documentos legais** (Quadro 1), foram tabuladas as seguintes respostas:

carteira de identidade	26
passaporte	22
carteira de motorista	19
título de eleitor	15
CPF/CIC	12
outros documentos	16

No assunto seguinte sobre **Cultura** (Quadro 2) 43 respostas incidiram em eventos culturais; 36 em bibliotecas; 29 em patrimônio cultural e 15 em outros.

No quadro 3 sobre **Justiça e Segurança Social**, os subtemas escolhidos foram: justiça gratuita 27; custas judiciais 13; delegacias, polícia militar 10 cada; procurações 7 e outros subtemas 10.

Quanto ao tema **Família** (Quadro 4) despertou o seguinte interesse: 14 sobre casamento; 12 sobre divórcio e testamento; 11 sobre registro de filhos; 6 sobre óbitos; além de 8 respostas sobre outros subtemas.

No quadro 5, sobre **Saúde**, as respostas incidiram nos seguintes subtemas. hospitais/posto de saúde e cia. de saúde 28 cada; farmácia de plantão 18; remoção de lixo 15 e outros subtemas não especificados em 13.

No tema **Emprego** (Quadro 6), concurso público sobressaiu com 50 respostas afirmativas; seguida por sindicatos 24; autônomos 21. Outros subtemas somaram 12 respostas.

No assunto seguinte sobre **Serviços Sociais**, objeto do quadro 7, 25 respostas incidiram sobre órgãos assistenciais e 12 sobre outros subtemas não especificados.

Quanto ao tema **Política** (Quadro 8) as respostas incidiram em eleições 25; partidos políticos 24; pesquisas 22; candidatos 21 e outros 12.

No quadro seguinte sobre **Transporte**, 32 respostas afirmativas sobre linhas de transportes coletivos; 21 sobre licenciamentos e 11 sobre outros.

No quadro 10, sobre **Alimentação**, mostra que 34 respostas incidiram no subtema fiscalização de alimentos, 18 em sacolões e 9 em outros.

O tema **Esporte/Lazer** (Quadro 11) obteve respostas afirmativas para os seguintes subtemas: espaços de lazer, 28; campeonatos 27; pontos turísticos 24 e outros 14.

É interessante notar que a maioria das respostas tabuladas foi negativa, possivelmente pela novidade do oferecimento ao usuário. Essa teoria foi confirmada após conversar com diversos usuários sobre os **Serviços de Utilidade**

Pública, suas funções e resultados.

Em todos os quadros pode-se notar ainda que 6 ou 7 pessoas não responderam as perguntas sobre as informações que gostariam de receber.

Em resumo, o subtema que mais despertou interesse no universo proposto foi **concurso público**, com 50 afirmativas. Seguem-se **eventos culturais** com 43; **bibliotecas** com 36, **fiscalização de alimentos** com 34; **transporte** com 32; **patrimônio histórico** com 29, **espaços de lazer, hospitais, postos de saúde e companhias de seguro médico**, com 28, **campeonatos** com 27, **carteira de identidade** 26, **órgãos de assistência social, eleições, campeonatos, partidos e pontos turísticos** com 24, **pesquisas eleitorais, passaporte** com 22, **autônomos, licenciamento** com 21, **carteira de motorista** com 19, **farmácia de plantão e sacolões** com 18, **busca de processos** com 17, **títulos de eleitor, remoção de lixo**, com 15; **casamento** com 14, **CPF/CIC, divórcio e testamento**, com 12; **registro de filhos**, com 11, **delegacia de polícia e polícia militar**, com 10, **procurações** com 7 e **óbitos** com 6.

Quadro 1 - Informações sobre os subtemas da área de documentos.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVO	NEGATIVO	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Carteira de Identidade	26	56	6	88
Título de Eleitor	15	66	7	88
Carteira de Motorista	19	62	7	88
Passapote	22	59	7	88
CPF/CIC	12	69	7	88
Outros documentos	16	65	7	88

Fonte: BPERJ

Quadro 2 - Informações sobre os subtemas da área cultura.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVO	NEGATIVO	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Bibliotecas	36	46	6	88
Patrimônio Histórico e Artístico	29	53	6	88
Eventos culturais	43	39	6	88
Outros	15	67	6	88

Fonte. BPERJ

Quadro 3 - Informações sobre os subtemas da área de Justiça e Segurança Pública.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Busca de processo	17	65	6	88
Justiça gratuita	27	54	7	88
Procurações	7	74	7	88
Custas Judiciais	13	68	7	88
Delegacias de Polícia	10	71	7	88
Polícia Militar	10	71	7	88
Outros	10	71	7	88

Fonte: BPERJ

Quadro 4 - Informações sobre os subtemas da área de família.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Casamento	14	67	7	88
Divórcio	12	69	7	88
Registro de filhos	11	70	7	88
Óbitos	6	75	7	88
Testamento	12	69	7	88
Outros	8	73	7	88

Fonte: BPERJ

Quadro 5 - Informações sobre os subtemas da área de saúde.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Hospitais e Postos	28	53	7	88
Farmácia de plantão	18	63	7	88
Remoção de lixo	15	66	7	88
Cia. de Saúde	28	53	7	88
Outros	13	68	7	88

Fonte: BPERJ

Quadro 6 - Informações sobre os subtemas da área de emprego.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Concursos públicos	50	31	7	88
Autônomos	21	60	7	88
Sindicatos	24	57	7	88
Outros	12	69	7	88

Fonte : BPERJ

Quadro 7 - Informações sobre os subtemas da área de Serviço Social.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Órgãos de Assistência	25	56	7	88
Outros	12	69	7	88

Fonte: BPERJ

Quadro 8 - Informações sobre os subtemas da área de política.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Partidos políticos	24	57	7	88
Eleições	25	56	7	88
Candidatos	21	60	7	88
Pesquisas	22	59	7	88
Outros	12	69	7	88

Fonte . BPERJ

Quadro 9 - Informações sobre os subtemas da área de transporte.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Linhas de transportes coletivos	32	49	7	88
Licenciamentos	21	60	7	88
Outros	11	70	7	88

Fonte : BPERJ

Quadro 10 - Informações sobre os subtemas da área de alimentação.

INFORMAÇÕES SOBRE	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Fiscalização de alimentos	34	47	7	88
Sacolões	18	63	7	88
Outros	9	72	7	88

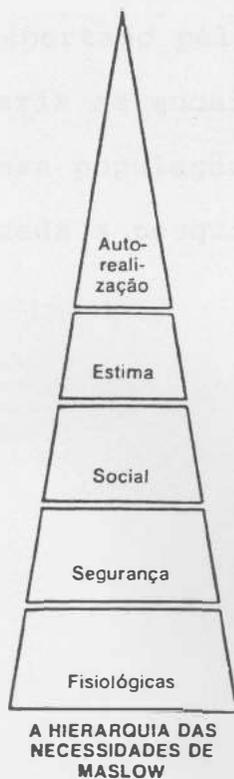
Fonte: BPERJ

Quadro 11 - Informações sobre os subtemas da área de esporte e lazer.

INFORMAÇÕES sobre	AFIRMATIVA	NEGATIVA	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
Campeonatos	27	54	7	88
Espaço de lazer	28	53	7	88
Pontos turísticos	24	57	7	88
Outros	14	67	7	88

Fonte: BPERJ

Para interpretar esses dados poderíamos utilizar a teoria da hierarquia das necessidades humanas de **ABRAHAM MASLOW**. Segundo essa teoria, a motivação humana pode ser dividida em cinco categorias representadas em uma pirâmide. O homem só passa as faixas superiores quando as necessidades basilares estão supridas. Como necessidades basilares considera-se as fisiológicas e as de segurança, seguindo-se a social. Só com essas necessidades saciadas passar-se-á as faixas da Estima e Auto-realização.



STONER, James A.F. Administração. 2.ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1985. p.305.

Assim, observando as respostas de forma abrangente vemos a preocupação pelas necessidades mais básicas do ser humano: **Educação, Saúde, Alimentação e Emprego**, isto é, sua sobrevivência.

Os direitos do cidadão, devido a extrema pobreza de nosso país, não desperta tanto interesse. Comprova-se desse modo, que a nossa população ainda não alcançou o nível de Estima, considerada como a necessidade de respeitar-se e ser respeitado.

O interesse despertado pelo tema biblioteca é uma exceção pois não poderia se encaixar dentro necessidades basilares por nossa população, mas explicado pelo local onde foi realizada a pesquisa e o público alvo-os usuários da **BPERJ**.

6. O USUÁRIO DO BIP COMO CIDADÃO

6. O USUÁRIO DO BIP

COMO CIDADÃO

6. O USUÁRIO DO BIP COMO CIDADÃO

Fala-se com freqüência em nosso país no cidadão e nos seus direitos. Embora o discurso sobre cidadania se mostre eventualmente inflamado, a prática passa ao largo da discussão teórica. Não há, efetivamente, um projeto definido em área do governo voltado para a informação comunitária. No máximo, algumas tentativas desalinhas e de curta duração.

O país atravessa uma grave crise administrativa e moral. Exemplos são inúmeros. Escândalos na área de saúde tornaram-se rotineiros. É tão comum, que já perdemos a verdadeira dimensão da situação. Hospitais sem as mínimas condições de atendimento, falta de medicamentos básicos, médicos que esqueceram do seu papel de salvar vidas e o cidadão que morre em filas de atendimento já não chocam ninguém. É o dia a dia dessa triste realidade que transformaram esse país.

Essa crise é comum a quase todos os países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento. Porém, no Brasil as dimensões tornam-se mais cruéis que em países mais pobres.

O modelo de desenvolvimento forjado para o Brasil tem se mostrado ineficaz. Se de um lado somos a oitava potência em Produto Interno Bruto (PIB), somos também a antepenúltima em questões sociais, abaixo apenas ao Sri Lanka e Honduras. O hiperdimensionamento da Economia é um erro que **MICHEL MICHAELY** alerta no Relatório do Banco Mundial. A questão social não pode ser abandonada, sob a pena de prejudicar qualquer bom programa na área econômica. A Educação para esse economista é estratégica. Impossível pensar em desenvolvimento, se os cidadãos não estão aptos para uma nova ordem.

Essa preocupação transcende os bancos universitários, aos debates de educadores ou a textos eruditos e passa a ser uma preocupação de empresários, que se ressentem de mão-de-obra. A ignorância gera trabalhadores inoperantes. Educação é fundamental, entendida não apenas a formal, ministrada nas escolas e universidades, mas processos de educação informal, através de campanhas e serviços que ajudem ao desenvolvimento do cidadão. Somado a isso, não pode-se esquecer que vivemos na era da informação. Assim como foi importante mão-de-obra para a era industrial, agora, quem detem a informação, detem o poder.

Essa nova ordem que vem surgindo cria uma distância ainda maior entre os países desenvolvidos e em desenvolvimento, há uma outra correlação de forças. Nós não somos mais um quintal fornecedor de mão-de-obra. Cada vez mais

o vão entre os ricos e os pobres se acentua. Nesse quadro um país composto por pessoas informadas possui grande chance de superar a sina de republiqueta.

Nesse contexto a informação comunitária mostra-se estratégica, pois reflete preocupação com o cidadão, esse grande esquecido. Serviços surgiram nos Estados Unidos, voltados para atender a população carente, os latinos principalmente.

A adoção desses serviços em bibliotecas públicas brasileiras não representam a adoção de técnicas ou movimentos criados no exterior que transplantados em nossa realidade soam falso. Os serviços de utilidade pública, ao contrário, podem representar uma boa trilha para as bibliotecas ocuparem, finalmente, seu papel de instituição de utilidade pública, tornando-se visível a população. Seus objetivos e a simplicidade dos métodos de trabalho coadunam perfeitamente com nossa realidade.

Esses serviços voltam-se para ajudar o cidadão a percorrer o labirinto das instituições, das legislações, das informações díspares que cotidianamente precisa enfrentar, criando em cada indivíduo uma nova mentalidade, calcada no respeito aos seus direitos básicos.

Em qualquer sociedade complexa, como as desse final de século, serviços de informação comunitária são importantes. Numa sociedade, como no Brasil, que além de complexa

mostra-se desorganizada e desrespeitosa esses serviços são fundamentais.

6.1 E o cidadão, quem é?

Ao cidadão cabe a retórica da maioria dos políticos e dos altos escalões da administração pública. Todos querem salvá-lo, ajudá-lo, dar uma esmola para livrá-lo da miséria e do desamparo.

Esses discursos refletem alguns dados interessantes que desnudam a face cruel da distância de um caminho real.

O conceito de cidadania surgiu na acepção moderna no século XVIII, com a revolução Francesa, de forma romântica, sob a bandeira "**Igualdade, Fraternidade, Fraternidade**". Essa idéia cujo pressuposto é alcançar a todos sem distinção foi perseguida durante muito tempo.

Neste século, **T.H.MASHALL**¹ reabilita o conceito de cidadania, constituindo-o por três elementos básicos: o civil, o político e o social. Esses elementos encontravam-se misturados e estratificados na sociedade até o século XVIII. Primeiro surgem os direitos civis, no século seguinte os direitos políticos, e no nosso, os direitos sociais. Claro, que essa cronologia não é rígida, mostrando conquistas de cada "tipo" de direitos nos diversos séculos, mas denota uma tendência acentuada.

"O elemento civil é composto dos direitos necessários à liberdade individual - liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e o direito à justiça às instituições mais intimamente associadas com os direitos civis são os tribunais de justiça. Por elemento político se deve entender o direito de participar no exercício do poder político, como um membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo. As instituições correspondentes são o parlamento e conselhos de Governo local. O Elemento Social se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança, ao direito por completo na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade. As instituições mais intimamente ligadas com ele são o sistema educacional e os serviços sociais" 2.

Porém, o teor dos direitos sociais é bem mais complicado de consolidação. Segundo COELHO, a maior dificuldade reside em que para que isso aconteça é necessário a "**distri**bu**ição de renda nem sempre vista como distributível"** 3.

Outros direitos poderiam ser lembrados como essenciais, por exemplo, a mesma autora vê a necessidade dos direitos culturais, não entendido como um simples desdobramento dos direitos sociais. Acrescentaríamos, ainda, o direito a informação. Embora SORIA o veja como "**direito - síntese dos direitos sociais**" estes poderiam ser por sua im

portância desmembrados.

DEMO acrescenta, porém, que nessa colocação falta um fator importantíssimo que é o respeito a desigualdade. A fantasia de que todos os homens são iguais, bandeira da Revolução Francesa, deve ser entendida, como as mesmas chances,

"a equalização de oportunidades. Esta postura pode estranhar, porque temos a expectativa ingênua de um processo emancipatório abstraído do conflito social estrutural. Pessoa emancipada não é igual, mas equalizada nas chances." 4

Outro conceito que ressalta ao se estudar cidadania é o de *Welfare State*, que surgiu nas sociedades capitalistas desenvolvidas. Esse conceito embalou durante anos os discursos de políticos, economistas e intelectuais. Porém, com a atual crise econômica mundial seus princípios não se mostram tão sólidos.

De qualquer forma, o transplante desse conceito para o Terceiro Mundo representou uma imitação grotesca, pois a realidade é bem diversa das sociedades capitalistas avançadas. Nos países subdesenvolvidos com graves problemas econômicos e políticos, onde a riqueza concentra-se na mão de poucos, e a miséria é o único "bem" a ser dividido, pensar a cidadania sob o mesmo prisma é apenas um exercí-

cio de retórica.

No caso específico do Brasil, segundo DEMO, pode ser visualizado em vários momentos como :

1.º) "A formação histórica do Estado brasileiro é muito diferente, anterior à cidadania de base, o que lhe dá tradicionalmente a marca de "protetor do povo; entre nós o Estado 'funda' (usurpa a cidadania popular, enquanto parece ser o contrário nos países do Welfare State;

2.º) entre nós, pobreza é maioria e é estrutural, não cabendo a pretensão de assistir a todos os pobres, para começar não haveria orçamento capaz, mesmo sem qualquer corrupção; depois não haveria o suficiente para distribuir, porque a produção não tem o tamanho das necessidades da população; isto acarreta a mazela tradicional dos programas residuais, emergenciais, compensatórios para uma pobreza que em nada é resíduo, emergência, compensação;

3.º) entre nós, o processo histórico de formação da cidadania tem apenas contornos incipientes: sujeito social, em sentido mais visível, é o grupo dominante (uma pequena oligarquia) secundado pelo Estado; a população em geral é ainda tipicamente "massa de manobra", facilmente desmobilizável e controlável, profundamente marcada pelo "analfabetismo político"; as expressões da sociedade civil organizada detêm baixa qualidade política, o que facilita a vigência de serviços públicos muito precários, em meio a gastos excessivos" 5.

Assim, cidadania não deve ser encarada como uma delegação do Estado, mas dentro de um processo emancipatório da sociedade. Essa emancipação deve surgir de baixo, e não embalada por promessas ou ações governamentais ou políticas, baseadas na concepção liberal do Estado "protetor" abandonando-se uma visão assistencialista ou compensatória.

E um dos pontos cruciais para alcançar a igualdade de oportunidade é permitir a todos o acesso a informação, pois propiciará a base para o desenvolvimento individual e coletivo do cidadão.

"O caminho a ser percorrido para capacitar o cidadão ao uso crítico da informação é tarefa árdua e as escolas, as bibliotecas públicas, a indústria do livro, as universidades geradoras de potenciais de conhecimento, devem atuar conjuntamente." 6

6.2 O CIDADÃO E A BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL

Ao pensar a questão da biblioteca pública no Brasil, torna-se impossível dissociá-la do livro, da leitura da informação e do papel que ocupam em nossa sociedade.

Um caso exemplo é relatado por **ECLEA BOSI**⁷. Ao realizar uma pesquisa de campo em uma cidade da periferia de São Paulo, descobriu que em que quase todas as casas existia no lugar mais nobre, estante ou móvel, onde se expunham coleções de livros de encadernações caras e de gosto duvidoso.

Ao serem inqueridas sobre os livros as operárias respondiam que foram comprados para seus filhos e representavam a chave para uma nova posição social. Essas coleção de conteúdo questionável cujo preço equivalia a vários dias de trabalho, são grande trunfo de vendedores ambulantes, pois mais que livros, vendem a esperança de uma vida melhor.

As operárias intuitivamente sabiam que o conhecimento abre portas, e que através dele sua criança alcançará, individual e coletivamente uma nova situação. Elas só não sabiam, talvez, que existe uma instituição, a biblioteca pública, com a finalidade de dar acesso ao conhecimento a

todos e que em países onde os cidadãos e principalmente as crianças são respeitados, essa instituição também o é, sendo basilar em sociedades democráticas.

Por que o mesmo não acontece no Brasil? Por que biblioteca pública para muitos é sinônimo de depósito de livros? E, o que é infinitamente pior, por que nosso povo se envergonha de entrar em uma biblioteca?

O conhecimento no Brasil, sempre foi um bem de elite, o homem comum, pouco acesso tem a ele, e não é de hoje.

O Brasil colônia não primava, pela livre circulação de idéias, a existências de tipografias era proibida e não havia bibliotecas públicas. As poucas bibliotecas existentes eram ligadas às ordens religiosas, principalmente as Beneditinas, possuidoras de ricos acervos. Ou então, eram particulares, compradas pelos poucos letrados nativos cujas posses permitiam viagens a Europa.

Essa situação começa a mudar em 1808, com a vinda da família Real Portuguesa, que trouxe consigo a coleção Diogo Barbosa Machdo. Essa coleção constituiu o núcleo da Biblioteca Real, mais tarde Biblioteca Nacional, aberta a consulta a partir de 1814. Três anos antes, em 1811, tinha sido fundada a primeira Biblioteca Pública do país, na Bahia, pelo Conde dos Arcos, a pedido da população.

A partir de então, surgem movimentos de criação de bibliotecas públicas nos estados, sob forte influência européia, que se evidencia em todas as áreas da cultura, incluindo literatura, pintura escultura e música. Essa tendência de adoção dos padrões de cultura européia, só são contestados com o movimento modernista, iniciado na Semana de 22, quando surge a tentativa de uma visão brasileira. Porém a maioria das bibliotecas, não refletiu esse movimento de "brasilidade", e continuou com o padrão elitista e acadêmico de cultura.

RUBEM BORBA DE MORAES aponta essa tendência como reflexo da influência européia sobre as bibliotecas públicas brasileiras, e afirma que no século passado, o burguês europeu rico e filantropo abria bibliotecas populares para o trabalhador.

"Bibliotecas munidas de obras escolhidas ao alcance do povo", que a nata intelectual julgava destinadas a instruir ou divertir os operários, e cujo slogan era 'abrir uma biblioteca e como fechar uma prisão'" 8.

Em contraponto, as bibliotecas americanas surgiram da necessidade da população, como um instrumento de trabalho. Assim,

"nasciam sem o erro básico das européias: a separação de bibliotecas para o povo e biblioteca para as elites. Elas não eram, ali, doadas por uma classe como esmola

a outra classe menos favorecida.
Surgiram de uma necessidade imprescindível, tal qual o serviço de águas e esgotos ou a luz elétrica em todas as casas. Resultando enquanto as bibliotecas populares fracassavam na Europa, as bibliotecas, tout court, tomavam impulso extraordinário na América." ⁹

As bibliotecas brasileiras segundo o autor já surgiram com cunho humanitário, e seu desenvolvimento ligava-se a pequenos grupos de privilegiados, principalmente membros de sociedades, liceus e academias. A biblioteca era um "luxo" e não um "instrumento de trabalho" ¹⁰. Por esse motivo talvez se explique a distância entre o usuário e a biblioteca pública.

KATIA CARVALHO alerta que a Biblioteca deve "assumir a sua função de comunicadora de informação de caráter erudito, mas também popular". Para isso, porém, precisam

"descer do seu pedestal, da torre de marfim onde insiste em permanecer" 11.

A literatura sobre biblioteca pública no Brasil é pródiga em textos sobre essa visão social. **IARA FERREIRA MACEDO**, a vê potencialmente como um "forte instrumento para a nossa independência cultural", necessitando para isso "refletir a sociedade da qual faz parte, evoluindo de acordo com o seu progresso e as suas necessidades" 12.

Essa visão possui o endosso do grande intelectual **MÁRIO DE ANDRADE**, que em 1939 defendia as "bibliotecas populares" como prioritárias para o "desenvolvimento cultural brasileiro". Segundo o autor:

"A disseminação, no povo, do hábito de ler, se bem orientada, criará fatalmente uma população urbana mais esclarecida, mais capaz de vontade própria, menos indifferente à vida nacional." 13

Para desempenhar essa função, porém, é preciso que se abandone a visão passiva da biblioteca, vendo-a segundo **PAULO FREIRE** como :

"Centro cultural e não como depósito silencioso de livros, fator fundamental

para o aperfeiçoamento e a intensificação de uma forma de ler o texto em relação com o Contexto". 14

Nessa linha de biblioteca vista como centro cultural, onde se encontram disponíveis serviços atrativos para o público destaca-se a extensa bibliografia de **MILANESI**.

A prática, porém, em boa parte ainda é distante da concepção de biblioteca pública ativa. Diversas experiências oficiais vem sendo tentadas, das quais destacando-se o Departamento Nacional do Livro, ex-Instituto Nacional do Livro. Desde sua criação em 1937, o **DNL** trabalho em prol do desenvolvimento das bibliotecas através de uma política de dotação de acervo, treinamento de pessoal e, principalmente, implantação do **Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas**. Mas, apesar dos esforços ainda está distante no Brasil a identificação pelo cidadão comum da biblioteca como um serviço de utilidade pública.

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¹MARSHALL, T.H. Cidadania, classe social e status. Rio de Janeiro:Zahar, 1967. p.66.
- ²DALTON, H. apud MARSHALL, T.H. p.65.
- ³COELHO, Ligia Martha C. Costa. Sobre o conceito de cidadania. Revista Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n.100, p.12 jan./mar.1990.
- ⁴DEMO, Pedro. Cidadania & emancipação. Revista Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n.100, n.61, jan./mar.1990.
- ⁵DEMO, op.cit., p.66.
- ⁶CARVALHO, Kátia. Cidadania: direito à informação e à comunicação. Revista Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n.100, p.107, jan./mar.1990.
- ⁷BOSI, Ecléa. Problemas ligados à cultura das classes pobres. In:A cultura do povo. São Paulo:EDUC, 1982. p.25-34, 28-9.
- ⁸MORAES, Rubens Borba de. O problema das bibliotecas brasileiras. 2.ed.Brasília:Associação das Bibliotecários do Rio de Janeiro, 1983. p.15-6.
- ⁹Ibidem, p.16.
- ¹⁰Ibidem, p.19.
- ¹¹CARVALHO, Kátia. Comunicação impressa, biblioteca, contexto social. Ciência de Informação, v.16, n.1, p.44, jan./jun.1987.
- ¹²MACEDO, Iara Ferreira de. A ideologia na biblioteconomia: uma reflexão. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.15, n.2, p. set.1986.
- ¹³ANDRADE, Mário. Um depoimento de Mário de Andrade. Revista do Livro, Rio de Janeiro, v.2, n.5, p.3-4, mar.1957.
- ¹⁴FREIRE, Paulo. Alfabetização de adultos e bibliotecas populares: uma introdução. In:---. A importância do ato de ler: em três artigos que se completam. 5.ed., São Paulo:Cortez, 1983. p.38.

7. BARREIRAS NA IMPLANTACAO DO BIP

7. BARREIRAS NA IMPLANTACÃO DO BIP

7. BARREIRAS NA IMPLANTAÇÃO DO BIP

O novo sempre assusta. Por esse motivo ao implantar um serviço de informação comunitária em nosso estado que foge dos modelos tradicionais, o rol de dificuldades é imenso, desde os problemas relacionados a infra-estrutura até a formação de opinião. Relaciona-se abaixo as principais dificuldades consideradas:

7.1 Organização (ou desorganização) administrativa

A administração pública possui vários componentes cuja química normalmente reverte contra o contribuinte. É um labirinto de instituições governamentais que cruzam especialidades formando um verdadeiro mosaico da desorganização administrativa. Essa situação reflete uma questão profunda da administração pública brasileira, que perpassa não apenas pelo seu dirigente até o funcionário subalterno no trato da "coisa pública", como exemplo, a cada mudança de governo, seja partido político, for, o vencedor, vê-se uma descontinuidade administrativa, em alguns casos extremada por uma política de terra arrasada. O princípio básico des-

sa política reside na idéia de que toda a estrutura já existente é ruim, necessitando de reformas profundas. Estas normalmente demoram a ser implantadas e consolidadas, tempo de uma nova eleição e uma nova mudança.

Assim também, o pequeno funcionário toma a si o direito de não obedecer as normas estabelecidas. Como exemplo, pode-se citar o horário de atendimento de algumas instituições. Oficialmente, um determinado órgão começa a atender ao público às 8:00, mas segundo seu funcionário, antes das 11:00 não chega ninguém.

7.2 Concepção de Bibliotecas Públicas

A idéia para o grande público e para as autoridades, salvo raras exceções, é a de que biblioteca pública corresponde a uma instituição passiva, onde se encontram livros para empréstimo.

Convencer que, pelo contrário, a biblioteca pública é a instituição cuja vocação corresponde à coleta, organização e divulgação não apenas dos documentos, sobre qualquer suporte, mas também de informações, é um trabalho árduo, porém, necessário. Quando se quer informações organizadas sobre determinado assunto recorre-se a um sistema de Informação Especializado, normalmente acessível em uma Biblioteca Especializada. Logo a biblioteca pública, vocacionalmente, deve ocupar o espaço de centro de informação

de uma cidade .

7.3 Atualização de dados

Os dados recolhidos muitas vezes mostram-se imprecisos ou surpreendentemente mutáveis. Pesquisa-se o horário, competência e outros dados complementares da instituição indexada, porém, nada garante que as informações oferecidas em um dia, não possam mudar no dia seguinte.

Assim, ao se organizar um sistema de informação que lide com dados voláteis, sofre-se o risco de grande desatualização. Por esse motivo, deve-se prever mecanismos de alerta nas bases, e também, de constante atualização.

7.4 Formação de Pessoal

A equipe que trabalha em um serviço cujo objeto de pesquisa é efêmero, deve ser capaz de perceber essa característica.

Assim, bons profissionais em organização de dados tradicionais e sedimentados, podem angustiar-se frente às vertiginosas transformações do serviço. A cultura geral, a argúcia e principalmente, a certeza que seu trabalho de hoje pode ser inútil amanhã, devem ser características indispensáveis a equipe. Além de uma boa dose de qualidades

de investigação, que possibilitem através da curiosidade melhorar os dados oferecidos.

7.5 Usuários

Por se tratar de serviço destinado a orientar do operário ao doutor, é difícil alcançar um padrão de atendimento de excelência.

Um problema constatado em qualquer biblioteca, onde o usuário muitas vezes não sabe expressar suas reais necessidades, se agrava nesse tipo de serviço, onde o que está oferecido é informação, com variações infinitas.

Assim, populares já recorreram ao **BIP**, para obter documentos, e não para conseguir as informações sobre como obtê-los.

Por outro lado, a grande imprensa, um dos mais importantes canais de formação de opinião, aceitou a idéia, tendo dado ampla cobertura ao **BIP**, na época da assinatura de convênio.

7.6 Divulgação

Campanhas de divulgação do serviço, incluindo, cartazes, folders, peças publicitárias em TV e rádios se co-

locam prioritários quando se quer alcançar um grande público.

Porém, para sucesso desse tipo de campanha é fundamental o bom funcionamento do serviço, prevendo-se a capacidade de expansão das bases e eventuais ajustes.

7.7 POLÍTICA GOVERNAMENTAL

Um serviço de informação comunitária ligado a uma biblioteca pública precisa contar com o apoio do poder público para seu desenvolvimento.

O que se vê em nosso país é que salvo raras exceções os serviços que não visam de lucro pecuniário não recebem apoio que permitam sua implantação e desenvolvimento.

8. COMENTÁRIOS FINAIS

8. COMENTÁRIOS FINAIS

8. COMENTÁRIOS FINAIS

O caminho que se deseja para a **Biblioteca Pública** é a retomada de seu papel como instituição pública, voltada para a sociedade a que serve, tendo como principal objetivo democratizar o conhecimento em benefício do cidadão.

Tal postura se inclui num movimento internacional de popularização do conhecimento, através de instituições culturais como arquivos, museus e bibliotecas. Estas últimas desenvolveram uma série de atividades de aproximação com o cidadão, como os serviços de utilidade pública, de amplo alcance social. Esses serviços podem ser implantados nas bibliotecas sem desvirtuar suas funções precípuas de coletar, organizar e divulgar conhecimentos. Só que o conhecimento, objeto de trabalho, no caso não é transmitido apenas em livros, jornais, revistas ou outros documentos, mas em informações dispersas em instituições públicas e privadas. Informações de que o cidadão necessita para melhorar sua qualidade de vida e conhecer seus direitos e deveres; de modo a exercer verdadeiramente sua cidadania.

Uma das conclusões mais expressivas desse trabalho diz respeito à percepção do cidadão comum sobre as

dificuldades encontradas no seu cotidiano. Os questionários mostraram que a grande preocupação recai sobre a **Educação**. Objeto, inclusive, de políticas bem sucedidas de países como o Japão e a Coréia, que conseguiram alargar as barreiras do desenvolvimento, a partir de investimento maciço em **Educação**.

Por esse motivo, os serviços de informação comunitária implantados em nosso país deveriam se voltar para o fornecimento de dados sobre **Educação**, considerada aí de forma abrangente, isto é, não apenas informações sobre a rede escolar, mas quaisquer dados que possibilitem ao cidadão assimilar algum tipo de conhecimento que possa servir ao seu cotidiano.

Os dados mostraram também que **Saúde** é a segunda prioridade para o cidadão, seguida de **Emprego e Alimentação**, o que delineia um quadro sobre as necessidades elementares a qualquer indivíduo, sem o que não há sobrevivência.

Algumas facetas dessas necessidades poderiam ser supridas com informações, pois são fruto da ignorância do indivíduo comum frente ao Estado e à sociedade civil organizada.

Os **serviços de informação comunitária** podem significar, por um lado, um processo de dinamização das bibliotecas públicas. Por outro, possibilitão à instituição o-

cupar papel fundamental em uma sociedade como a nossa: democratizar o conhecimento para o homem comum. É este o alicerce do processo de desenvolvimento econômico e social de qualquer país.

9. BIBLIOGRAFIA

9. BIBLIOGRAFIA

9. BIBLIOGRAFIA

- ANDRADE, Mário. Um depoimento de Mário de Andrade. Revista do Livro, Rio de Janeiro, v.2, n.5, p.34, maio 1957.
- BADKE, Todéska. Biblioteca popular em discussão. 1985. 17f. dat.
- BARBIER-BOUVET, Jean François, POUPAIN, Martine. Publics a l'oeuvre: pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information du Centro Pompidou. Paris:Centre Pompidou, Documentation Française, 1986. 295p.
- BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. La BPI en toute liberté. Paris:Centre George Pompidou, 1986. 40p.
- BOSI, Ecléa. Problemas ligados à culturas das classes pobres. In: A CULTURA do povo. São Paulo, EDUC, 1982. p.25-34.
- BUNCH, Allan. Community information services. London:Clive Bingley, 1982, 168p.
- CARVALHO, Kátia. Cidadania: direito à informação e à comunicação. Revista Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n.100, jan./mar.1990.
- . Comunicação impressa, biblioteca, contexto social. Ciência de informação, Brasília, v.16, n.1, jan./jun.1987.
- CHILDERS, Thomas. Information and referral: public libraries. Norwood:Ablex, 1987.
- CIM, Albert. Le Livre. Paris: Flammarion, 1923. 5v.

- COELHO, Lígia Martha C. da Costa. Sobre o conceito de cidadania. Revista Tempo Brasileira, Rio de Janeiro, n.100, p.10, jan./mar.1990.
- COMMUNITY information: What libraries can do: a consultive document. London.Library Association, 1980, 135p.
- COSTA, Célia Leite, FRAIZ, Priscila Moraes Varella. Acesso à informação nos arquivos brasileiros. Estudos Históricos, Rio de Janeiro, n.3, p.63-76, 1989.
- DEMO, Pedro. Cidadania & emancipação. Revista Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n.100, n.61, jan./mar.1990.
- ENCONTRO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ESCOLARES, 4, 1982, Curitiba. Bibliotecas públicas e escolares. Brasília:ABDP, 1982. 91p.
- FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. A biblioteca e a constituição: contribuição à Assembleia Constituinte eleita em 15 de novembro de 1986. Rio de Janeiro: FEBAB, 1986. 32p.
- . Comissão Brasileira de Bibliotecas Públicas e Escolares. Bibliotecas públicas e escolares. Rio de Janeiro:1982. 91p.
- FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. Seção de Bibliotecas Públicas. Normas para bibliotecas públicas. São Paulo : Quíron; Brasília : INL, 1976. 49p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas como sistema de informação. Ângulo, Lorena, n.22, p.2-3, abr./jun.1984.
- . Serviço de Informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.18, n.3/4, p.7-19, dez.1985.

- FONSECA, Edson Nery da. A biblioteconomia brasileira no contexto mundial. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro; Brasília: INL, 1979. 112p.
- FREIRE, Paulo. A importância do ato de ler: em três artigos que se completam. 5.ed. São Paulo: Cortez, 1983. 96p.
- GOMES, Sonia de Conti. Bibliotecas e sociedade na Primeira República. São Paulo:Pioneira, 1983. 100p.
- HABERMAS, J. Conhecimento e interesse. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.
- KAHN , Alfred. Neighbourhood information centers: a study and some proposals. New York Columbia: Univ.School of Social Work, 1966.
- LIBRARIES and neighbourhood information centers. Urbana, Ill.:University of Illinois, Graduate School of Library Science, 1972. 140p.
- LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. A biblioteca pública em face da demanda social brasileira. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.12, n.3/4, p.203-210, jul./dez.1979.
- MACEDO, Iara Ferreira de. A ideologia na biblioteconomia: uma reflexão. Revista da escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.15, n.2, set.1986.
- MANIFESTO da UNESCO sobre a biblioteca pública. In: —. Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas. São Paulo, LISA: Brasília; INL: 1980. p.77-82.
- MARSHALL, T.H. Cidadania, classe social e status. Rio de Janeiro:Zahar, 1967. 220p.
- MARTINS, Wilson. A palavra escrita. São Paulo: Sariaiva,

1957. 549p.

MASLOW, Abraham. Motivation and personality. 2.ed. New York, Harper & Row, 1930.

MELO, José Marques de. Comunicação: direito à informação: questão da nova e da velha república. Campinas: Papirus, 1986. 151p.

MICHAELY, Michel. A educação é o fundamental, entrevista a Altair Thury e Daniel Stycer. JORNAL DO BRASIL, Rio de Janeiro, 26 ago. 1990, p.13, 1cad.

MILANESI, Luis. Centro de Cultura: forma e função. São Paulo: HUCITEC, 1990. 91p.

———. O que é biblioteca. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107p.

———. Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986. 261p.

———. Sistema brasileiro de bibliotecas públicas: um estudo preliminar. São Paulo: 1990. mimeo.

MIRANDA, Antonio. Estruturas de informação e análise conjuntural: ensaios. Brasília: Thesaurus, 1980. 169p.

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

———. Planejamento bibliotecário no Brasil: a informação para o desenvolvimento. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos. Ed., 1977, 135p.

MORAES, Rubem Borba de. O problema das bibliotecas brasileiras. 2.ed. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1983. 37p.

MORIN, Edgar. Para sair do século XX. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. 361p.

MUELLER, Suzana PM. Bibliotecas e sociedades: evolução de interpretação de função e papéis da biblioteca. Revista de biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.13, n.1. p.7-54, mar.1984.

NEGRÃO, May Brooking. A função da biblioteca pública: Revisão de conceitos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 10, Curitiba, 1979. Anais... Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979. p.1129-36.

NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública; a ambivalência de seu papel. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.223, set.1986.

PUBLIC library information e referral service. Edited by Clara Stanton Jones. New York: Gaylord, 1978. 265p.

REVISTA DE BIBLIOTECONOMIA DE BRASÍLIA. Brasília, v.7, n.42, p.131-258, jul./dez., 1979.

SARACEVIC, Tefko. Tecnologia de informação, sistemas de informação como utilidade pública. Ciência de Informação, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.57-67, 1974.

SEMINÁRIO SOBRE BIBLIOTECAS DO RIO DE JANEIRO, 13-16, Rio de Janeiro, 1984, Câmara Municipal do Rio de Janeiro. A situação das bibliotecas do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro; Imprensa Oficial do Rio de Janeiro, 1984. 138p.

SILVA, Ezequiel T. da. Leitura & realidade brasileira. 3.ed. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1986. 104p. (Novas perspectivas; 5).

SPONHOLZ, Regina M. Lamas Pegoraro. Atribuições de bibliote-

cas públicas. São Paulo:Pioneira, 1984. 66p.

STONER, James A.F. Administração. 2.ed., Rio de Janeiro :
Prentice-Hall, 1985. 464p.

SUAIDEN, Emir José. Biblioteca pública brasileira: desempenho
e perspectivas. São Paulo:Lisa, Brasília:INL, 1980. 82p.

———. Perspectivas das bibliotecas públicas no Brasil. Re-
vista de Biblioteconomia de Brasília, v.6, n.1, p.77-82,
jan./jun.1978.

TRAGINO, Maria das Graças. A biblioteca popular no processo
de disseminação da informação. Boletim ABDF, Brasília,
v.7, n.3, p.28-39, jul./set.1984.

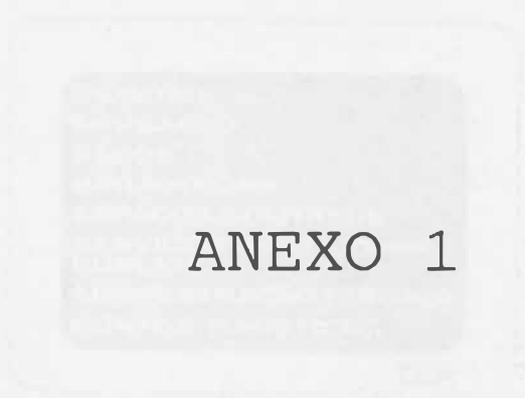
———. Conceito de biblioteca. Brasília:ABDF, 1984. 117p.

VECA, Salvatore. Liberdade. In:A Revolução Francesa, 1789-1989.
São Paulo: Ed. Três, 1989.

VIRUEZ, Guilma Vidal. Perfil do usuário da biblioteca públi-
ca do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro :BPERJ, 1989.

A N E X O S

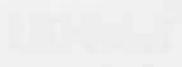
O QUE VOCÊ PRECISAVA SABER SOBRE:



AGORA, O BIP RESPONDE.

BIP - Banco de Informação Pública

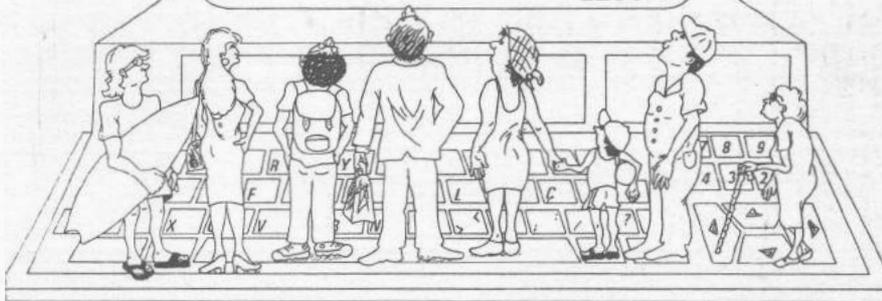
Centro de Apoio ao Cidadão
 Ministério da Transparência e
 Controladoria-Geral da União



O QUE VOCÊ PRECISAVA SABER SOBRE:

**CIDADÃO
EDUCAÇÃO
SAÚDE
BIBLIOTECAS
ESPAÇOS CULTURAIS
SERVIÇOS DE UTILIDADE
PÚBLICA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
PONTOS TURÍSTICOS**

IBM



AGORA, O BIP RESPONDE.

BIP - Banco de Informação Pública

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Cultura
Biblioteca Estadual

BANERJ

Brasil

Se você quer saber:

- *Onde localizar documentos perdidos?*
- *Como tirar a segunda via da carteira de identidade?*
- *Qual o telefone dos Alcoólicos Anônimos?*
- *O que fazer para remover um cachorro morto na rua?*
- *Quais os principais pontos turísticos do Rio?*

Essas e outras perguntas o BIP responde.

O que é

O Banco de Informação Pública BIP é um serviço de utilidade que visa atender a população do Rio de Janeiro, através da coleta, organização e divulgação de dados de interesse geral.

O BIP é um sistema on-line de atendimento gratuito, composto de diversas bases, criadas para facilitar o cotidiano do cidadão.

BASES JÁ IMPLANTADAS

CIDADÃO

Informações que dizem respeito ao exercício da cidadania, como exemplo, a obtenção de carteira de identidade, emissão de CPF e CIC, título de eleitor, zonas eleitorais, etc.

EDUCAÇÃO

Informações sobre as escolas da rede pública.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Informações sobre a administração pública direta como: Ministério, Secretarias de Estado, etc...

TURISMO

Informações sobre os principais pontos turísticos da cidade do Rio de Janeiro, como por exemplo, museus, igrejas, monumentos, parques, etc.

SAÚDE

Informações sobre instituições públicas que prestam serviço de atendimento médico gratuito, como hospitais, clínicas, postos de saúde, etc.

SERVIÇOS DE UTILIDADES PÚBLICA

Informações sobre os serviços de utilidades pública, como delegacias, associações especializadas, apoio psicológico, etc.

BIBLIOTECAS

Informações sobre as bibliotecas do município do Rio de Janeiro, sejam elas públicas, nacional, especializadas, e especiais.

ANEXO 2

NOTÍCIAS SOBRE O BIP PUBLICADAS NA GRANDE IMPRENSA

- BANCO. O Dia, Rio de Janeiro, 17 abr.1990. Caderno D, p.3
- BANCO de dados: Biblioteca sem burocracia. Revista INFO, Rio de Janeiro, n.58, p.15. nov.1987.
- BIBLIOTECA. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, 16 abr.1990. Caderno Cidade, p.1.
- BIBLIOTECA. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, 29 maio 1990. Caderno Cidade.
- BIBLIOTECA do Estado terá banco eletrônico de informação pública. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, 12 abr.1990. Caderno Cidade, p.4.
- BIBLIOTECA é diversão, sim. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, 22 jul.1990. Revista de Domingo, p.4-5.
- AS BIBLIOTECAS oferecem muito mais do que livros. O Globo, Rio de Janeiro, 26 ago.1990. Caderno Jornal da Família, p.2.
- BRONDANI, Belmira, FREITAS, Ana. Conhecimento ao alcance de todos. O Povo, Rio de Janeiro, 23 jun.1990.
- CARIOCA terá informação grátis sobre serviços. O Globo, Rio de Janeiro, 29 maio 1990. p.2.
- GOVERNADOR cria o Banco de Informações Públicas. Jornal do Comércio, Rio de Janeiro, 29 de maio 1990. Caderno Ciência e Tecnologia. p.20.
- INSTITUTO Cultural tem apoio do BANERJ. Última Hora, Rio de Janeiro, 4 abr.1989. p.3.
- MARGUTTI, Mário. Biblioteca Pública do Estado moderniza dinâmica de trabalho. Jornal do Comércio, Rio de Janeiro, 23 fev.1990.
- BIBLIOTECA Estadual entra na informática. Correio Luso-Brasileiro. maio 1990.
- BIBLIOTECA Pública del Estado do Rio de Janeiro/Brasil. IFLA Notícias, ago.1990. p.6.
- BIBLIOTECA terá em breve Banco de Informações. O Globo, Rio de Janeiro, 27 mar.1990. Caderno Tijuca.
- MUGGIATI, Anna. Atração que não sai de cartaz. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro,

7 de jun.1991. Revista Programa, p.20.

PROJETO pioneiro une IBM e governo do Rio. Data News, abr.1990, n.498. p.9.

TAVARES, Helena. Nunca foi tão divertido: fazer consultas na Biblioteca Pública do Estado virou programa. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, 14 out. 1990. Revista de Domingo, p.34.

ANEXO 3

EDUCACIÓN - Organización del Sistema Educativo

El sistema educativo se organiza en niveles de enseñanza que corresponden a la formación básica y superior. La educación básica comprende la educación preescolar, primaria y secundaria. La educación superior comprende la educación universitaria y la educación técnica y profesional.

ANEXO 3

SECTOR PÚBLICO - Organización del Sistema Educativo

El sector público es el responsable de la provisión de servicios educativos de calidad. Incluye a las instituciones de educación superior, secundaria, primaria y preescolar. El sector público garantiza el acceso universal a la educación y la calidad de los servicios educativos.

SECTOR PRIVADO - Organización del Sistema Educativo

El sector privado complementa la oferta educativa del sector público. Incluye a las instituciones de educación superior, secundaria, primaria y preescolar. El sector privado contribuye a la diversificación de la oferta educativa y a la mejora de la calidad de los servicios educativos.

SECTOR SOCIAL - Organización del Sistema Educativo

El sector social es el responsable de la provisión de servicios educativos de calidad. Incluye a las instituciones de educación superior, secundaria, primaria y preescolar. El sector social garantiza el acceso universal a la educación y la calidad de los servicios educativos.

ANEXO 3**EDUEEVJ - Colegio Estadual Vicente Jannuzzi**

Nome: Colegio Estadual Vicente Jannuzzi

Endereço: Av. das Américas, 6120 (Cond. Nau da Barra)

Bairro: Recreio dos Bandeirantes CEP: 22793

Telefone:

Seguimento Atendido: 2o. Grau

EDUEEVA - Colegio Estadual Vinicius de Moraes

Nome: Colegio Estadual Vinicius de Moraes

Endereço: Praça Campos de Jordao, s/n

Bairro: Pavuna CEP: 21530

Telefone: 371-1765

Seguimento Atendido: 2o. Grau

EDUEWAL - Colegio Estadual Washington Luiz

Nome: Colegio Estadual Washington Luiz

Endereço: Av. dos Democráticos, s/n

Bairro: Bonsucesso CEP: 21050

Telefone: 230-6637

Seguimento Atendido: 2o. Grau

EDUEMAA - Escola Municipal Antonio Austregesilo

Nome: Escola Municipal Antonio Austregesilo

Endereço: Rua da Fabrica, s/n.

Bairro: Dangu CEP: 21810

Telefone: 331-2901

Seguimento Atendido: CA a 4a. Serie do 1o. Grau

ANEXO 4 - Hospital de Cardiología

1. Nombre del Hospital: Hospital de Cardiología

2. Dirección: Calle 123, Ciudad de México

3. Teléfono: (55) 1234 5678

4. Correo Electrónico: info@hospitalcardiologia.com

5. Fecha de Emisión: 15 de Septiembre de 2023

6. Lugar de Emisión: Ciudad de México, México

ANEXO 4

SAUHOCA - Hospital de Cardiologia

Nome: Hospital de Cardiologia de Laranjeiras

Endereço: Rua das Laranjeiras, 374

Bairro: Laranjeiras CEP: 22240

Telefone: 245-3080

Acesso: Ônibus linhas: 184,406,407,422,497,498,569,570,583,584

Mantenedora: INAMPS - Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social

Regime: com internação

Tipo de estabelecimento: Hospital

Categoria: especializado

Atividades desenvolvidas: Preventiva / Terapêutica

Inst. locais auxiliares: Laboratório (e) realiz. exame / Dispensário de medicamentos / Auditorio / Biblioteca / Refeitório / Sala de reunião

Serviços de remoções: Próprio

Inst. especializadas: Urologia / Pediatria / Hematologia / Dermatologia / Bioquímica / Anatomia Patológica / Imunohematologia

Unidades especializadas: Unidade de radiologia / Serviço Nutricional e Dietética / Central Esterilização de Material

SAUHOCC - Hospital Carlos Chagas

Nome: Hospital Estadual Carlos Chagas

Endereço: Av. General Osvaldo Cordeiro de Faria, 446

Bairro: Marechal Hermes CEP: 21610

Telefone: 390-0123, 390-3002 (Pronto Socorro) e 390-7025

Acesso: Ônibus linhas: 624,653,723,779,781,782

Mantenedora: Secretaria de Estado de Saúde

Regime: com internação

Tipo de estabelecimento: Hospital

Telefone: 269-6358

Horário de atendimento: 2a. a 6a. das 9:00 as 10:30 h
das 13:00 as 14:20 h

Clientela: Funcionários, dependentes e associados

CIDIDINS - Instruções para Emissão de Carteira de Id

Nome: Instituto Felix Pacheco (IFP)

Endereço: Rua Frei Caneca, 505 - Posto Central

Bairro: Estácio CEP: 20211

Telefones: 293-8146 (Plantão), 293-8096 e 291-8146

Horário de atendimento: 2a. a 6a. das 12:00 as 16:00h

Acesso: Ônibus linhas: 006,110,126,173,201,202,207,215,219,223,238,
239,362,374,409,410,432,435,454,456,475,485,497

Serviço ou Atividade: Carteira de Identidade (1a. e 2a. vias)

Procedimentos necessários:

- . 1a via - Certidão de Nascimento original para solteiros
- . Certidão de Casamento para casados, viúvos, desquitados e divorciados
- . 2 (duas) fotos 3X4 (papel brilhante com fundo branco)
- . Formulário para Carteira de Identidade, adquirido em papelaria (Não preencher espaço destinado ao CIC e PIS)
- . Apresentar PIS/PASEP e CIC/CPF (opcional)
- . 2a via - Certidão de Nascimento original para solteiros
- . Certidão de Casamento para casados, viúvos, desquitados e divorciados
- . Pagamento da Taxa FUNESPOL (formulário adquirido nos Postos de Identificação - IFP)
- . Formulário para Carteira de Identidade, adquirido em papelaria
- . 2 (duas) fotos 3X4 (papel brilhante com fundo branco)

Taxas: 1a. via: isento

2a. via: Cr\$ 1.841,60 (Julho/91) Reajuste mensal pela UFERJ

Observacoes: Posto Central so fornece informacoes (nao atende ao publico).

Se houver perda da Carteira de Identidade do Instituto Pereira Faustino (IPF) a pessoa tera que fazer uma fusao, levar o numero da Carteira ou o nome completo e apresenta-la ao Posto de Identificacao, pois todo o acervo do IPF foi transferido para o IFP. Nao e necessario pagar taxa.

CIDIESTA - Postos de Identificacao do Estacio

Nome: Posto 096 - IFP Sede

Endereco: Rua Frei Caneca, 505 / 2. andar

Bairro: Estacio

Telefone: 293-8096 e 293-8146

Horario de atendimento: 2a. a 6a. das 12:00 as 16:00h

Clientela: Acao comunitaria, atendimentos especiais.

CIDIILHA - Postos de Identificacao da Ilha do Governador

Nome: Posto 096 - Ilha do Governador

Endereco: Estrada da Cacua, 1574 (XX RA)

Bairro: Ilha do Governador

Telefone: 396-6902

Horario de atendimento: 2a. a 6a. das 7:00 as 13:00 h

Clientela: Publico em Geral

CIDIIPAN - Postos de Identificacao de Ipanema

Nome: Posto 104 - Automovel Club - Ipanema

Endereco: Av. Ataulfo de Paiva, 50 - loja B

Bairro: Ipanema

Telefone: 259-4599

Horario de atendimento: 2a. a 6a. das 9:00 as 15:00 h

Clientela: Publico em geral

ANEXO 6 - Secretaría de Estado de Agricultura, Abastecimiento

de Fomento Rural y Pesca y Desarrollo Rural

ANEXO 6 - Secretaría de Estado de Cultura

de Fomento Rural y Pesca y Desarrollo Rural

ANEXO 6 - Secretaría de Estado de Defensa Civil

de Fomento Rural y Pesca y Desarrollo Rural

APESEAGA - Secretaria Estado Agricultura, Abastecim

Orgao: Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Pesca

Secretario: Tito Bruno Bandeira Ryff

Subsecretario:

Endereco: Av. Marechal Carnara, 314 / 2. andar

Bairro: Centro CEP: 20020

Telefone: 220-9771, 220-7317, 220-9620 e 220-7414

APESECUL - Secretaria de Estado de Cultura

Orgao: Secretaria de Estado de Cultura

Secretario: Edmundo Ferrao Moniz de Aragao

Subsecretarios: Mercio Pereira Gomes (Acao Cultural)

Jose' Cursino dos Santos Raposo (Planejamento e Orcamento)

Endereco: Av. Almirante Barroso, 54 / 10. andar

Bairro: Centro CEP: 20031

Telefones: 533-1331, 533-2119 e 533-0587

APESEDCI - Secretaria de Estado de Defesa Civil

Orgao: Secretaria de Estado de Defesa Civil

Secretario: Cel. BM Jose' Halfeld Filho

Subsecretario: Cel. BM Carlos Alberto Simas

Endereco: Praca da Republica, 45

Bairro: Centro CEP: 20211

Telefone: 231-0043 e 232-3354

IBPUTU - Biblioteca Publica da Tijuca

Nome: Biblioteca Popular da Tijuca

Endereco: Rua Guapemi, 61

Bairro: Tijuca CEP: 20520

Telefone: 228-1695

Horario de funcionamento: 2a. a 6a. das 8:00 as 18:00h
Sabado das 8:00 as 12:00h

Assunto: geral

Ambito de atendimento para emprestimo domiciliar: Qualquer bairro da cidade.

Observacoes: Fechada ao publico (obras). Horario de funcionamento interno
2a. a 6a. das 9:00 as 12:00h. Os usuarios estao sendo
atendidos pelas Bibliotecas Populares do Grajaú e Rio Comprido.
(Jan.91)**BIBPZAGR - Bibliotecas Especializadas Agronomia**Nome: Empresa de Assistencia Tecnica e Extensao Rural do Estado do Rio
Rio de Janeiro (EMATER) NITEROI
Biblioteca

Endereco: Alameda Sao Boaventura, 998

Bairro: Fonseca CEP: 24120

Telefone: 719-6226 r. 40

Telex: 2132048

Horario de funcionamento: 2a. a 6a. das 08:30 as 12:00h e
das 14:00 as 17:30h

Assuntos Predominantes: Extensao Rural

Servicos Prestados: consulta local, atendimento por telefone, xerox,
levantamento bibliografico.Nome: Instituto Brasileiro do Cafe (IBC)
Servico de Documentacao e Biblioteca - SEDOC

Endereco: Av. Rodrigues Alves, 129 - Terreo

ANEXO 8

TECMUM - Museu de Imagens do Inconsciente

Nome: Museu de Imagens do Inconsciente

Endereço: Rua Ramiro Magalhães, 521

Bairro: Engenho de Dentro CEP: 20730

Telefone: 592-3242 (Hospital)

Horário de funcionamento: 2a. a 6a. das 8:00 as 12:00h e
das 14:00 as 16:00h

Acesso: Ônibus linhas: 233,239

Histórico/Aervo: O acervo é composto de partituras, desenhos e modelagens feitos por doentes mentais.

Observações: Localizado dentro do Hospital Pedro II.

TECMUIOC - Museu da Casa de Oswaldo Cruz

Nome: Museu da Casa de Oswaldo Cruz

Endereço: Av. Brasil, 4365

Bairro: Marquinhos CEP: 21040

Telefone: 260-8342

Horário de funcionamento: 2a. a 6a. das 9:00 as 12:00h e
das 13:00 as 17:00h

Acesso: Ônibus linhas: 209,261,322,324,326,328,334,335,340,342,384,385,
388,389,390,392,393,394,395,396,397,398,399,472,473,484,485,497,498,629,
630,665,669,674,680,696

Histórico/Aervo: Possui objetos ligados a história do combate as
pestes, além de pertencer a Oswaldo Cruz.

Observações:

TECMUIR - Museu do I Reinado

Nome: Museu do I Reinado

Endereço: Av. Pedro II, 293

Bairro: São Cristóvão CEP: 20941

Telefone: 264-5627 e 210-2463 r. 214

TPTPQC - Parque da Cidade

Nome: Parque da Cidade

Endereço: Estrada Santa Marinha, 505

Bairro: Gavea

Telefone: 274-2698

Horário de funcionamento: diariamente das 8:00 as 17:30hs

Acesso: Ônibus linhas: 158,170,172,173,174,410,438,511,521,523,524,545
546,547,548,554,555,569,571,573,583,591,593,594,750,755

Historico: O parque tem 470 mil metros quadrados e abriga as mais diversas espécies de plantas e arvores, além de uma cachoeira, uma capela e um museu. A sede do parque, antiga propriedade do Marques de São Vicente, atualmente é o Museu da Cidade.

O primeiro nome do parque foi Chacara do Morro Queimado.

Observações: A Gerencia de Eventos da Fundacao Parques e Jardins, através do telefone 242-9854 marca as visitas com guias que falam sobre as diversas espécies de plantas e explicam aos grupos de crianças toda a historia da antiga chacara do Morro Queimado.

A administração mantém algumas normas para os visitantes, proibindo: a entrada de pessoas embriagadas ou em trajes de banho; menores desacompanhados; atentados ao pudor e à moral; a entrada de pessoas nas matas; a entrada de cães e gatos ou outros animais; o uso de bolas, raquetes etc. nos gramados e vias de acesso; a entrada de vendedores ambulantes; propaganda política; estacionamento de veículos nos gramados e locais perigosos para o trânsito; filmagens sem previa autorização do Diretor-Geral de Parques e Jardins; a caça e a pesca ou a captura de insetos e pequenos animais; o uso de bicicletas, patins, patinetes e skates.

Lá tem uma lanchonete.

TPTPQCAN - Parque do Cantagalo

Nome: Parque do Cantagalo

Endereço: Av. Eptacio Pessoa

Bairro: Lagoa

Telefone: 205-2695

Horário de funcionamento: diariamente das 9:00 as 23:00hs

Acesso: Ônibus linhas: 123,128,132,157,158,415,433,434,461,473,570

Historico: Inaugurado em 19/02/79, projeto do paisagista Burle Marx, com area de 145 mil metros quadrados. Possui minipraia e um cais flutuante,

ANEXO 9 - 001. Cuentas Pólizas

...
...
...
...

ANEXO 9 - 002. Cuentas Pólizas

...
...
...
...

ANEXO 9

ANEXO 9 - 003. Cuentas Pólizas

...
...
...
...

ANEXO 9 - 004. Cuentas Pólizas

...
...
...
...

ANEXO 9 - 005. Cuentas Pólizas

...
...
...
...

AEPCDP20 - 20o. Distrito Policial

Nome: Distrito Policial, 20.

Endereço: Rua Visconde de Santa Isabel, 272

Bairro: Grajaú CEP: 20560

Telefone: 258-1023 e 258-2752

AEPCDP21 - 21o. Distrito Policial

Nome: Distrito Policial, 21.

Endereço: Av. dos Democráticos, 1322

Bairro: Bonsucesso CEP: 21050

Telefone: 260-7717 e 260-7254

AEPCDP22 - 22o. Distrito Policial

Nome: Distrito Policial, 22.

Endereço: Av. Lobo Junior, 750

Bairro: Penha CEP: 21020

Telefone: 260-2846

AEPCDP23 - 23o. Distrito Policial

Nome: Distrito Policial, 23.

Endereço: Rua Aristides Caire, 80

Bairro: Meier CEP: 20771

Telefone: 281-5710 e 281-9706

AEPCDP24 - 24o. Distrito Policial

Nome: Distrito Policial, 24.

Endereço: Rua Goiás, 404

Bairro: Piedade CEP: 20750

AMSGRA15 - 15a. Região Administrativa

Nome: Região Administrativa, 15.

Endereço: Rua Carvalho de Souza, 274

Bairro: Madureira CEP: 21350

Telefone: 390-0022 e 390-5335

Abrange os bairros de: Bento Ribeiro, Campinho, Cascadura, Cavalcanti, Turiacu, Engenho Leal, Honório Gurgel, Madureira, Marechal Hermes, Rocha Miranda, Vaz Lebo, Oswaldo Cruz e Quintino.

AMSGRA16 - 16a. Região Administrativa

Nome: Região Administrativa, 16.

Endereço: Av. Governador Dantas, 43 / 3. andar

Bairro: Jacarepaguá CEP: 22760

Telefone: 392-0022, 392-5603 e 392-6980

Abrange o bairro de Jacarepaguá (Anil, Cidade de Deus, Curicica, Freguesia, Gardenia Azul, Pachincha, Praça Seca, Tanque Taquara, Camargã, Quilômetro Santo, Pau Ferro) e Vila Valqueire.

Horário de funcionamento: Za. a Ca. das 8.00 às 17.00h

AMSGRA17 - 17a. Região Administrativa

Nome: Região Administrativa, 17.

Endereço: Rua Silva Cardoso, 349

Bairro: Bangu CEP: 21810

Telefone: 331-0072, 331-0022 e 331-5830

Abrange os bairros de: Bangu, Padre Miguel, Magalhães Bastos, aés Realengo, Santíssimo, Senador Camara, Sulacap, Vila Militar, Campo do Afonso, Vila Aliança, Vila Kennedy e Marechal Hermes

PERFIL DO USUARIO

Usuario nº _____

Faixa etaria () até 10 anos () de 11 a 20 anos
 () de 21 a 30 anos () de 31 a 40 anos
 () de 41 a 50 anos () acima de 50 anos

Profissão/Ocupação : _____

Bairro onde trabalha / estuda : _____

Bairro onde mora : _____

Grau de instrução : () 1º grau incompleto () 1º grau completo
 () 2º grau incompleto () 2º grau completo
 () superior incompleto () superior completo

Renda familiar : () até 1 salário mínimo () de 1 a 3 salários mínimos
 () de 3 a 9 salários mín. () de 10 a 20 salários mínimos
 () acima de 20 salários mínimos

Costuma frequentar bibliotecas públicas () sim () não

Com que freqüência ? () sempre () ocasionalmente

Por que motivo? () Estudos/pesquisas Que assuntos ?

 () Atividades culturais Quais ?

 () Recreação/outros Quais ?

Costuma pedir informações a Biblioteca? () Sim () Não

Que perguntas já fez? _____

A resposta foi satisfatória? () Sim () Não

Conhece o Serviço de Base de Dados ? () Sim () Não

Na sua opinião, em que assuntos os cidadãos precisam de mais informação?
 Use numeração para a ordenar prioridades.

- | | | |
|--------------------------------|------------------------------|----------------------|
| () Emprego | () Saúde/Saúde Pública | () Documentos |
| () Educação | () Transporte/Serv. Público | () Alimentação |
| () Moradia | () Justiça/Seg. Pública | () Serviços Sociais |
| () Cultura | () Assuntos Políticos | () Lazer/Esporte |
| () Economia | () Defesa consumidor | () Vizinhaça |
| () Outros (diga quais): _____ | | |

Marque, nas quadrículas abaixo, os campos nos quais você gostaria de receber encaminhamento. Se nenhum deles atender as suas necessidades, marque o campo "outros" ou "sugestões". Use suas próprias palavras. Peça ajuda, se precisar.

DOCUMENTOS	CULTURA	JUSTIÇA/SEG. PÚBLICA		
Carteira de Identidade	Bibliotecas	Busca de processos		
Título de Eleitor	Patrimônio Hist.Artist.	Justiça gratuita		
Carteira de Motorista	Eventos culturais	Procurações		
CPF/CIC	Outros	Custas judiciais		
Outros		Delegacias de Polícias		
		Polícia Militar		
		Outros		
FAMILIA	SAUDE/SAUDE PUBLICA	EMPREGO	SERVIÇO SOCIAL	SUGESTÕES
Casamento	Hospitais	Concursos Pub.	Órgãos de As.	
Divorcio	Postos	Autonomos	Outros	
Registro de filhos	Farmácia plant.	Sindicatos		
Obitos	Remoção de lixo	Outros		
Testamento	Cia de Saúde			
Outros	Outros			
POLITICA	TRANSPORTES	ALIMENTAÇÃO		
Partidos Pol.	Linhas de Transp.Colet.	Fiscalização de alimentos		
Eleições	Licenciamento veículos	Sacolões		
Candidatos	Outros	Outros		
Pesquisas				
Outros				
ESPORTE/LAZER		DEFESA DO CONSUMIDOR		
Campeonatos		Denuncias		
Espaços de lazer		Outros		
Pontos turisticos				
Outros				

MEDEIROS, Ana Ligia Silva. Cidadania e biblioteca: serviços de informação comunitária. Orientador : Aldo de Albuquerque Barreto. Rio de Janeiro, UFRJ/ECO/IBCT, 1992. 113f. Diss. (Mestrado em Comunicação) - Escola de Comunicação/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

ABSTRACT

Community information service started in the 60th with aim of supplying the common citizen with information of public concern. Experience have shownen public library with their tradition in collecting, organizing and diffusion data, may be remewed from the moment of the implantation of Community Information Service. Banco de Informação Pública (BIP) of the Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro, is one of those attempte providing the citizen bases at: Education, Tourism, Health, Citizenship, Public Administration Libraries and Public uses Services.

MEDEIROS, Ana Ligia Silva. Cidadania e biblioteca: serviços de informação comunitária. Orientador : Aldo de Albuquerque Barreto. Rio de Janeiro, UFRJ/ECO/IBICIT, 1992. 113f. Diss. (Mestrado em Comunicação) - Escola de Comunicação/ Universidade Federal do Rio de Janeiro.

RESUMO

Os serviços de informação comunitária surgiram na década de 60 visando atender ao cidadão comum com informações de interesse público. Experiências mostraram como a biblioteca pública com sua tradição de coletar, organizar e difundir dados pode se renovar com a implantação de Serviços de Informação Comunitária. O Banco de Informação Pública (BIP) da Biblioteca Pública do Estado do Rio de Janeiro representa uma dessas tentativas de suprir o cidadão com informações sobre : Educação, Turismo, Saúde, Cidadania, Administração Pública, Bibliotecas e Serviços de Utilidade Pública.