



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO**

**DANIELA FERNANDA ASSIS DE OLIVEIRA SPUDEIT**

**DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA  
EM INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM FOCO  
NAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA**

**FLORIANÓPOLIS, SC**

**2021**

**DANIELA FERNANDA ASSIS DE OLIVEIRA SPUDEIT**

**DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA  
EM INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM FOCO  
NAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), como requisito parcial para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação, área de concentração: Gestão da Informação, linha de pesquisa Organização, Representação e mediação da Informação e do Conhecimento. Orientadora: Profa Dra. Elizete Vieira Vitorino

**FLORIANÓPOLIS, SC**

**2021**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Spudeit, Daniela Fernanda Assis de Oliveira  
Diretrizes para o desenvolvimento da competência em  
informação em bibliotecas públicas com foco nas pessoas em  
situação de rua / Daniela Fernanda Assis de Oliveira  
Spudeit ; orientador, Elizete Vieira Vitorino, 2021.  
424 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós  
Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Ciência da Informação. 2. Competência em Informação.  
3. Pessoas em situação de rua. 4. Biblioteca pública. 5.  
Vulnerabilidade social. I. Vitorino, Elizete Vieira. II.  
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós  
Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

**DANIELA FERNANDA ASSIS DE OLIVEIRA SPUDEIT**

**DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS COM FOCO NAS PESSOAS  
EM SITUAÇÃO DE RUA**

O presente trabalho em nível de doutorado foi avaliado e aprovado por banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Edgar Bisset Alvarez  
UFSC

Profa. Dra. Regina Celia Baptista Belluzzo  
UNESP

Profa. Dra. Marielle Barros de Moraes  
UFF

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN)

---

Prof. Dr. Edgar Bisset Alvarez  
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
UFSC

---

Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino  
Orientadora – Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da  
Informação UFSC

Florianópolis, 2021.

## AGRADECIMENTOS

*Todo processo de doutoramento exigiu muito mais que foco e disciplina, me tornou mais empática e resiliente, principalmente porque foi feito em um período de pandemia em que nossa saúde mental muitas vezes foi colocada à prova.*

*Deus esteve comigo em todo momento e sua presença foi sentida de forma real muitas vezes, me cuidando, me dando forças, sendo minha base e fortaleza como diz em salmos 18, era a Ele a quem eu recorria em meu devocional.*

*Assim, muito mais que agradecer, quero expressar minha gratidão plena a algumas pessoas que me auxiliaram nesse processo.*

*Agradeço a minha filha Gabi e meus pais César e Marilú todo amor e carinho. Sempre estiveram ao meu lado, mesmo não entendendo nada da tese, estavam me acompanhando, me apoiando, me incentivando e vibrando com cada conquista, vocês são minha rocha e minha base, amo muito vocês.*

*Por todo apoio e compreensão do meu namorado que se tornou meu noivo ao longo do doutorado, Deivid Forner Correa, que soube entender meus momentos de ansiedade, preocupação, sensibilidade exagerada e muitas vezes me ouviu falar da tese pacientemente. Amo você amor, obrigada por tudo.*

*Lá no período que antecedeu a escrita do projeto tive a oportunidade de trocar ideias sobre o projeto com meus amigos Elisa Delfini Correa e Fabrício Nascimento da Silveira que me deram orientações valiosas que me ajudaram muito a lapidar a ideia do projeto.*

*Depois que entrei no doutorado tive a preciosa companhia de minhas amigas Priscila Fevrier e Josefa de Paula nos almoços, cafés e aulas que tornaram esse período muito mais fácil.*

*Como companhia das aulas não poderia deixar de agradecer aos cinco colegas da turma do doutorado, Keitty, Fernanda, Murilo, Ana e André, uma turma pequena, mas formada por pessoas muito especiais que contribuíram consideravelmente para elevar o nível de debates nas aulas por termos muita interdisciplinaridade e olhares diferentes.*

*No segundo e terceiro ano do doutorado, segui minha “carreira solo” como doutoranda, pois estávamos em época de distanciamento social devido à*

*pandemia, assim todas as orientações e trocas de ideias ocorreram de forma online. Nesse período o auxílio dos colegas do GPCIN, nosso grupo de pesquisa de Competência em Informação foi imprescindível, agradeço especialmente aos colegas: Guilherme Righetto, Eliane Pellegrini, Eliane Orelo, Djuli De Lucca, Orlando Castro e Wilian Tonelli que foram muito importantes na minha jornada de formação.*

*Aproveitando que estou falando dos colegas do GPCIN, quero agradecer a preciosa ajuda da minha orientadora professora Elizete Vieira Vitorino que sempre foi exemplo de ser humano, professora, mãe, pesquisadora, esposa. Com muita gentileza, sabedoria, elegância, inteligência me mostrou caminhos e me ajudou a lapidar essa tese com amor e ternura. Que todos os professores/pesquisadores sigam o exemplo dela como ser humano.*

*Também não posso deixar de registrar a ajuda da Ana Carolina Remor, exemplo de bibliotecária, que em todo processo me auxiliava a recuperar artigos difíceis disponíveis em bases de dados pagas.*

*Os colegas professores que fizeram parte da banca de avaliação, tanto na qualificação como na defesa final, Regina Belluzzo, Marielle de Moares, Edgar Bisset Alvarez e Alejandro Uribe Tirado minha eterna gratidão por todos os apontamentos e auxílios ao longo do processo de construção dessa tese.*

*Registro também um agradecimento as minhas amigas Nathalia Lima Romeiro, Claudia Souza e Lúcia da Silveira que amo muito e trocamos muitas ideias ao longo dessa etapa. Amizades que surgiram nas universidades e que hoje ocupam um lugar especial no meu coração. Precisamos comemorar cada fase do processo e assim vamos construindo juntas e vibrando com as conquistas de cada uma.*

*Também agradeço o auxílio das amigas Tania Regina Forner, Jackellynni Barros e Lúcia da Silveira na revisão, normalização e elaboração do abstract.*

*Não posso deixar de externalizar minha gratidão a toda equipe do NURREVI que abriu as portas da Passarela da Cidadania para que eu pudesse entrevistar as pessoas em situação de rua atendidas nesse espaço.*

*Agradeço também à UDESC, universidade pública e gratuita onde sou professora, que me possibilitou fazer o doutorado em três anos com licença integral e aos colegas docentes que me substituíram para eu poder me dedicar somente à pesquisa da tese.*

*“Digo o que penso, com esperança.  
Penso no que faço, com fé.  
Faço o que devo fazer, com amor.”  
Cora Coralina*

## RESUMO

Esta pesquisa propõe diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas. Como objetivos específicos, buscou-se caracterizar, segundo a literatura, grupos vulneráveis, população em situação de rua, competência em informação e bibliotecas públicas, mapear os serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua e analisar o perfil, as características, as necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis no que tange ao uso e acesso à informação. Caracteriza-se como pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa, de natureza descritiva, e, exploratória. Quanto aos meios e fins utilizados foi uma pesquisa bibliográfica e envolveu coleta de dados por meio de entrevistas com pessoas em situação de rua atendidas na Passarela da Cidadania pelo Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI), instituição sem fins lucrativos conveniada a Prefeitura de Florianópolis. Para tratamento dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin. Como resultados, apresenta-se as diretrizes baseadas em quatro categorias que envolvem a equipe, a estrutura física das bibliotecas públicas, as parcerias, as necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua, para que gestores e equipes de bibliotecas públicas possam desenvolver um programa de competência em informação para esse grupo de pessoas. Além disso, apresenta-se também um modelo para desenvolvimento da competência em informação para esse grupo socialmente vulnerável, a partir de seis etapas, pautado na dimensão técnica. Conclui que seja possível instrumentalizar as equipes de bibliotecas públicas para planejar programas de competência em informação direcionados para pessoas em situação de rua. Espera-se que essa pesquisa contribua para minimizar a vulnerabilidade das pessoas em situação de rua por meio da proposta de ações que podem ser promovidas por bibliotecas públicas no que tange ao acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia, de modo a permitir a efetiva inclusão social desse grupo de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Palavras chaves: Competência em informação. Pessoas em Situação de Rua. Vulnerabilidade Social. Biblioteca Pública.

## ABSTRACT

This research aims to propose guidelines for the development of information literacy in homeless people for the access and use of information in public libraries from the understanding that involves public policies for homeless people. From this, as specific objectives, we sought to characterize vulnerable groups, population in street situation, information literacy and public libraries, mapping informational services and products offered by public libraries to serve the street population and analyze the profile, the characteristics, needs and difficulties of homeless people of Florianópolis regarding the use and access to information. It is characterized as applied research, with a qualitative approach, of descriptive and exploratory nature. As for the means and ends used, it is bibliographic research and involved data collection by means of interviews with homeless people who are assisted at Passarela da Cidadania by the Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI), a non-profit institution under a partnership with the Florianópolis City Hall. For data treatment, Bardin's content analysis technique was used. As a result, it presents guidelines based on four categories that involve the staff, the physical structure of public libraries, partnerships, and the needs and difficulties of homeless people, so that public library managers and staff can develop an information literacy program for this group of people. In addition, a model for developing information literacy for this socially vulnerable group is also presented, based on six stages and guided by the technical dimension. Thus, it is believed that it is possible to provide public library staff with the tools to plan information literacy programs directed to homeless people. It is expected that this research will contribute to minimize the vulnerability of homeless people through the proposal of actions that can be promoted by public libraries regarding the access and use of information for the construction of knowledge, identity, and autonomy in order to allow the effective social inclusion of this group of people in situations of social vulnerability.

Keywords: Information literacy. Homeless people. Social vulnerability. Public Library.

## RESUMEN

Esta investigación propone pautas para el desarrollo de la alfabetización informacional en las personas en la calle para el acceso y uso de la información en las bibliotecas públicas. Como objetivos específicos, se buscó caracterizar, según la literatura, a los grupos vulnerables, a las personas en la calle, a la alfabetización informacional y a las bibliotecas públicas. Mapear los servicios y productos de información ofrecidos por las bibliotecas públicas para atender a la población en la calle y analizar el perfil, las características, las necesidades y las dificultades de las personas sin hogar de Florianópolis en cuanto al uso y acceso a la información. Se caracteriza por ser una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, de carácter descriptivo y exploratorio. En cuanto a los medios y fines utilizados, se trató de una investigación bibliográfica y de la recogida de datos mediante entrevistas a personas en la calle atendidas en la Passarela da Cidadania por el Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI), institución sin ánimo de lucro dependiente del Ayuntamiento de Florianópolis. Para el tratamiento de los datos se utilizó la técnica de análisis de contenido de Bardin. Como resultado, se presentan las directrices basadas en cuatro categorías que implican al personal, la estructura física de las bibliotecas públicas, las asociaciones, las necesidades y las dificultades de las personas sin hogar para que los directores y el personal de las bibliotecas públicas puedan desarrollar un programa de competencia informativa para este grupo de personas. Además, también se presenta un modelo para desarrollar la alfabetización informacional para este grupo socialmente vulnerable, a partir de seis pasos, basados en la dimensión técnica. Concluye que es posible instrumentalizar los equipos de las bibliotecas públicas para planificar programas de competencia informativa dirigidos a las personas sin hogar. Se espera que esta investigación contribuya a minimizar la vulnerabilidad de las personas sin hogar a través de la propuesta de acciones que pueden ser promovidas por las bibliotecas públicas en relación con el acceso y uso de la información para la construcción del conocimiento, la identidad y la autonomía con el fin de permitir la inclusión social efectiva de este grupo de personas en situación de vulnerabilidad social.

Palabras clave: Alfabetización informacional. Personas en situación de la calle. Vulnerabilidad social. Biblioteca pública.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Elementos característicos da vulnerabilidade social	55
Figura 2– Dimensões da ColInfo alinhados às pessoas em situação de rua	58
Figura 3 – Linha do Tempo de Políticas Públicas para Pessoas em Situação de Rua	68
Figura 4 - Perfil da população em situação de rua	74
Figura 5 - Razão que levam as pessoas para as ruas	75
Figura 6 – Pessoas em situação de rua	77
Figura 7 – Diretrizes da IFLA para atendimento de pessoas em situação de rua em bibliotecas	82
Figura 8 – Check list para atendimento de pessoas em situação de rua pelas bibliotecas	90
Figura 9 - Os sete pilares da Competência em Informação	105
Figura 10 - Modelos de competência em informação	108
Figura 11 - Padrões para desenvolvimento da competência em informação	109
Figura 12 – Alfabetização midiática e informacional: uma proposta de matriz conceitual	111
Figura 13 – Vivências, parcerias e convênios de Competência em Informação no Brasil	114
Figura 14 – Agenda 2030	130
Figura 15 - Autores que tratam de ações de bibliotecas públicas para grupos vulneráveis	151
Figura 16 - Fluxograma da RSL	156
Figura 17– Processo de busca bibliográfica	162
Figura 18 – Abordagem realizada pela equipe da Prefeitura de Florianópolis	167
Figura 19 – Entrevistas com pessoas em situação de rua	170
Figura 20 – Registro do diário de bordo	170
Figura 21 – Exemplo da codificação	178
Figura 22 – Subsídios para elaboração das diretrizes	227
Figura 23 – Matriz para desenvolvimento da competência em informação em pessoas em situação de rua	228
Figura 24 – Modelo para desenvolvimento da competência em informação em pessoas em situação de rua	233
Figura 25 – Orientações para gestores e equipes de bibliotecas em relação às pessoas em situação de rua	236

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária	186
Gráfico 2 - Sexo	186
Gráfico 3 – Formação	187
Gráfico 4 - Relacionamentos	189
Gráfico 5 – Estado Civil	189

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características das dimensões da competência em informação	28
Quadro 2 - Tipologia de grupos vulneráveis	54
Quadro 3 - Características da vulnerabilidade	56
Quadro 4 - Ações e políticas públicas relacionadas à população em situação de rua	65
Quadro 5 – Serviços socioassistenciais para pessoas em situação de rua	70
Quadro 6 - Coleta de dados da pesquisa	154
Quadro 7 - Protocolo e planejamento da revisão sistemática de literatura	157
Quando 8 – Exemplo da categorização	181

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	<i>American Library Association</i>
AMI	alfabetização midiática e informacional
ANZIIL	<i>Australian and New Zealand Information Literacy Framework</i>
ASIS&T	<i>Association for Information Science and Technology</i>
BENANCIB	Base dos Encontros Nacionais de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CI	Ciência da Informação
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos
ColInfo	Competência em Informação
CBBDD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CAUL	<i>Information Literacy Standards</i>
CF	Constituição Federal
DOU	Diário Oficial da União
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa de São Paulo
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
IBERBIBLIOTECA	Programa Ibero-americano de Bibliotecas Públicas
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
LGBT	Lésbicas, gay, bissexuais, travestis e transexuais
LISA	<i>Library &amp; Information Science Abstracts</i>
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NURREVI	Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas
ODS	Objetivos para desenvolvimento sustentável
ODM	Objetivos para desenvolvimento do milênio
ONU	Organizações das Nações Unidas
OSCIP	Organização Social Civil de Interesse Público
PNAS	Política Nacional para a População em Situação de Rua
PRISMA	Principais Itens para Relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises

PGCIN	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
QUORUM	Qualidade dos Relatos de Meta-análises
Redalyc	Rede de Revistas Científicas da América Latina e Caribe, Espanha e Portugal
RSL	Revisão sistemática de literatura
SCONUL	<i>Society of College, National and University Libraries</i>
SCIELO	Biblioteca Eletrônica Científica
SINE	Sistema Nacional de Emprego
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## SUMÁRIO

<b>1 ASPECTOS INTRODUTÓRIOS.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1 Justificativa.....</b>	<b>23</b>
1.2 Delimitação do problema de pesquisa .....	27
1.3 Objetivos .....	30
1.4 Estrutura da tese .....	31
<b>PARTE I – PRESSUPOSTOS TEÓRICOS-CONCEITUAIS .....</b>	<b>35</b>
<b>2 EPISTEMOLOGIA SOCIAL E PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>35</b>
3.1 Caracterização e realidades dos grupos vulneráveis socialmente .....	46
3.2 Políticas Públicas para pessoas em situação de rua .....	59
3.3 Acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua .....	78
<b>4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO .....</b>	<b>93</b>
4.1 Origem, conceito e evolução da competência em informação .....	93
4.2 Diretrizes, dimensões, padrões e modelos nacionais e internacionais de competência em informação .....	103
<b>5 BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....</b>	<b>121</b>
5.1 Histórico, funções e importância das bibliotecas públicas.....	121
5.2 A Agenda 2030 da ONU e as Bibliotecas Públicas .....	129
5.3 Mapeamento das iniciativas internacionais e nacionais de ações realizadas por bibliotecas públicas para pessoas em situação de rua .....	134
<b>PARTE II – PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>152</b>
<b>6 MATERIAIS E MÉTODOS .....</b>	<b>152</b>
6.1 Caracterização da pesquisa .....	152
6.2 Procedimentos para coleta de dados .....	153
6.2.1 Processo de busca bibliográfica.....	154
6.2.2 Entrevista para coleta de dados .....	163
6.2.3 Local de coleta de dados.....	165
6.2.4 Aplicação da pesquisa.....	169
6.3 Tratamento de dados .....	172
6.3.1 Etapa de organização dos dados .....	173

6.3.2 Etapa de exploração.....	174
6.3.3 Tratamento dos resultados obtidos e interpretação .....	182
6.4 Parâmetros éticos da pesquisa .....	183
<b>7 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS .....</b>	<b>185</b>
7.1 Dados gerais sobre os participantes .....	185
7.2 Informações sobre acesso à informação e necessidades informacionais das pessoas em situação de rua.....	190
7.2.1 Tempo em situação de rua e a motivação.....	191
7.2.2 Informação: importância, necessidades, acesso, dificuldades e serviços para auxílio às pessoas em situação de rua .....	197
7.2.3 Cidadania e políticas públicas .....	210
7.2.4 Biblioteca pública .....	217
<b>8 DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA.....</b>	<b>224</b>
<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>237</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>244</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>265</b>
<b>APÊNDICE A – RESULTADO DA RSL.....</b>	<b>266</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA.....</b>	<b>272</b>
<b>APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b>	<b>275</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>362</b>
<b>ANEXO A – MANIFESTO DE FLORIANÓPOLIS SOBRE A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E AS POPULAÇÕES VULNERÁVEIS E MINORIAS ....</b>	<b>363</b>
<b>ANEXO B – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA NURREVI PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA .....</b>	<b>366</b>
<b>ANEXO C - PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA .....</b>	<b>367</b>
<b>ANEXO D – PLANO DE AÇÃO PDCIN-GPCIn-UFSC.....</b>	<b>371</b>

Em 2013, durante a realização do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD) em Florianópolis houve o II Seminário “Competência em informação<sup>1</sup>: cenários e tendências” no qual foi elaborado o “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias” (anexo A), por iniciativa da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB). A elaboração do documento partiu do propósito de que a Competência em Informação (CoInfo) é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil. Além disso, é necessário priorizar a mobilização da sociedade civil organizada e órgãos governamentais para a integração da competência em informação às ações de democracia para o exercício da cidadania.

O Manifesto cita que é preciso fazer uma avaliação das políticas direcionadas às populações vulneráveis/minorias, entendidas como sendo aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade. São pessoas que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a sua efetiva inclusão social (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES, 2013).

Dentre as pessoas que compõem estas populações vulneráveis (ou grupos socialmente vulneráveis), pode-se citar imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas em situação de rua<sup>2</sup>, negros, membros da comunidade de lésbicas, gay, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT), indígenas, idosos,

---

<sup>1</sup> Quando me refiro à área de pesquisa/disciplina coloco o termo Competência em Informação com a primeira letra maiúscula, quando falo da competência em si a ser desenvolvida por um indivíduo coloquei em letras minúsculas.

<sup>2</sup> Em muitos documentos esse grupo também é tratado como “pessoas sem teto”.

encarcerados<sup>3</sup>, membros das comunidades quilombolas, pessoas pobres ou com falta de moradia, entre outros.

Dessa forma, o Manifesto elenca uma série de responsabilidades aos profissionais, aos representantes do movimento associativo/órgãos de classe, das instituições privadas, públicas e governamentais apresentando recomendações para estes sujeitos capacitarem, instrumentalizarem, debaterem, proporem, fomentarem e executarem ações em prol do desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis socialmente. Ao relacionar estas recomendações às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias, percebe-se que pessoas em situação de rua são, muitas vezes, invisíveis aos olhos da sociedade e poder público.

Existem diferentes expressões para denominar esse grupo como “população em situação de rua”, “morador de rua”, “sem teto” e “população em situação de rua”. Nesse trabalho, optou-se por usar a terminologia “pessoas em situação de rua” porque se acredita que nem sempre essas pessoas estão de “passagem”, mas muitas são conduzidas a essa situação devido ao agravamento das desigualdades sociais e níveis de pobreza características de uma sociedade capitalista. É importante destacar que a nomenclatura pessoas em situação de rua foi oficialmente proposta pela Política Nacional para População em Situação de Rua (BRASIL, 2009), por isso grande parte das publicações e documentos oficiais estão padronizados dessa forma.

Estas pessoas estão classificadas como grupos vulneráveis porque além de enfrentarem dificuldades básicas de moradia, higiene, saúde e alimentação também ficam à margem dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral.

Conforme o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos a população em situação de rua é um grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados. Caracteriza-se pela utilização de logradouros públicos (praças,

---

<sup>3</sup> Também tratados como apenados por estarem cumprindo penas judiciais em presídios.

jardins, canteiros, marquises, viadutos) e de áreas degradadas (prédios abandonados, ruínas, carcaças de veículos) como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como das unidades de serviços de acolhimento para pernoite temporário ou moradia provisória (BRASIL, 2019).

A população em situação de rua apresenta agravos à saúde física e mental e está exposta a condições que implicam em vulnerabilidades, mortalidade prematura, dificuldade de acesso a serviços que requerem ações intersetoriais (WIJK; MANGIA, 2017).

As populações vulneráveis e minorias são objetos de estudo na Sociologia, da Educação, da Saúde, da Administração, entre outras áreas, entretanto, ainda se percebe que, entre estes grupos, as pessoas em situação de rua ainda são invisíveis aos olhos da sociedade e poder público de forma geral. O crescimento desse grupo é um fenômeno mundial que vem ocorrendo principalmente em países subdesenvolvidos, como é o caso do Brasil<sup>4</sup>, isso interfere nas políticas públicas, no aumento da desigualdade social, dos índices de desemprego, da miséria e conseqüentemente impacta nas pessoas em situação de rua. Para Silva (2009, p. 21) “cada vez é mais expressiva a presença de pessoas em situação de rua nos grandes centros urbanos. Indivíduos e famílias em situação de extrema pobreza marcam o cenário das ruas na luta pela sobrevivência”.

Diante dessa conjuntura, o planejamento de trabalho das Organizações das Nações Unidas (ONU) organizou, em 2015, a Agenda 2030 elencando dezessete grandes objetivos para o desenvolvimento sustentável (ODS) mundial. No âmbito da população em situação de rua, destacam-se os objetivos que estão diretamente relacionados a este grupo:

---

<sup>4</sup> O Departamento de Comércio dos Estados Unidos informou que em 10.fev.2020 que retirou o Brasil da lista de países em desenvolvimento. A medida pode restringir benefícios comerciais concedidos às nações classificadas dessa forma. Disponível em <https://www.poder360.com.br/economia/eua-retiram-brasil-da-lista-de-paises-em-desenvolvimento/>

Objetivo 1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares

Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos

Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles (ONU, 2015).

Desde 2016, várias instituições nacionais e internacionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI) como a FEBAB, *Special Libraries Association*, *American Library Association (ALA)*, *Society of College, National and University Libraries (SCONUL)*, *Association for Information Science and Technology (ASIS&T)*, *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* entre outras entidades estão organizando diretrizes, grupos de trabalho, eventos e publicações para disseminar a Agenda 2030 da ONU. Essas iniciativas incentivam que bibliotecas, entidades bibliotecárias e profissionais da área promovam ações alinhadas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) no sentido de contribuir para a redução das desigualdades e vulnerabilidade social.

Comprometimentos como esses resultam em ações para redução da quantidade de pessoas em situação de rua, principalmente no que diz respeito à qualificação profissional, oportunidades de trabalho, moradia, acesso ao sistema de saúde para proporcionar condições dignas de vida.

Antes dessas políticas internacionais, em dezembro de 2009, foi publicada no Diário Oficial da União brasileiro, a Política Nacional para População em Situação de Rua (BRASIL, 2009), que pretende “assegurar aos moradores de rua o acesso às políticas públicas de saúde, de educação, de previdência social, de assistência social, de trabalho, de renda, de moradia, de cultura, de esporte e de lazer” (BRASIL, 2009, documento *online*). Apesar da existência dessa política pública, a maioria destes grupos de pessoas não conseguem receber esses benefícios porque são negligenciados pelo poder público. As razões para essa falta de atenção podem estar relacionadas por não

dominarem determinados recursos e sistemas de informação, impossibilitando de terem acesso aos seus direitos constitucionais para exercerem sua cidadania.

No que tange às pessoas em situação de rua “é comum negligenciarmos involuntariamente o contato com elas. Habitados com suas presenças, parece que estamos dessensibilizados em relação à sua condição (sub) humana” (MATTOS, FERREIRA, 2014, p. 47). Essa condição gera um preconceito relacionados a “marca do grau de dignidade e valor moral atribuído pela sociedade às pessoas atingidas pelo fenômeno” (SILVA, 2009, p. 119).

Os preconceitos e discriminações em relação a esse grupo de pessoas sempre existiram, não há uma data precisa para definir isso. Assim como acontece com outros grupos minoritários (tais como ciganos, indígenas, comunidade LGBT, quilombolas, entre outros), mas no caso das pessoas em situação de rua o estigma esteve voltado à violência ou loucura, muitas vezes tratados como bandidos, sujos, loucos, mendigos, vadios, vagabundos, doentes mentais, desocupados, maloqueiros, entre outros.

Segundo Di Flora (1987), estas pessoas são estigmatizadas, pois demonstram as contradições básicas do modo capitalista de produção: a falácia de que todos possuem iguais oportunidades e a evidência de que, embora a produção seja social, a apropriação dos ganhos é sempre individual, sendo as pessoas em situação de rua testemunhas vivas de que a exploração e a desigualdade estão no cerne deste modo de produção. A mesma autora informa haver uma pseudo “oportunidade igual para todos”.

Nesse sentido, esta pesquisa contribuirá com a mudança desta realidade ao apresentar diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação, a partir da dimensão técnica, direcionado às pessoas em situação de rua.

Estas diretrizes estarão pautadas no acesso e uso de informações por esse grupo de pessoas e espera-se que possam ser implementadas para auxiliar na criação de serviços a serem ofertados por bibliotecas públicas. Acredita-se que dessa forma, será garantido o direito constitucional, uma futura melhoria na qualidade de vida dessas pessoas e a preservação dos direitos humanos previstos na Constituição Brasileira (BRASIL, 1988).

## 1.1 Justificativa

A virada do século XX para XXI foi marcado por grandes mudanças sociais, organizacionais, tecnológicas, mercadológicas e políticas oriundas da expansão do capitalismo, da globalização e aprimoramento das tecnologias de comunicação e de informação. Uma das mudanças diz respeito ao processo de reestruturação produtiva que trouxe implicações para as relações sociais e toda esfera de produção voltada ao mundo do trabalho de acordo com Silva (2009).

Para autora, toda essa reestruturação produtiva apresentou várias consequências como o agravamento do desemprego, da precarização das relações e condições de trabalho, queda da renda média real dos trabalhadores, entre outros fatores. Isso fez aumentar as desigualdades sociais, elevou níveis de pobreza e contribuiu para o acréscimo da presença de pessoas em situação de rua nos centros urbanos do país.

Dentro da problemática da população em situação de rua e seus direitos básicos para garantir melhores condições de vida, essa pesquisa busca algumas respostas que possam elucidar o objeto desta investigação a partir do olhar da Ciência da Informação. Esse tema é incipiente e pouco abordado na área de acordo com Figueira e Schneider (2018). Para esses autores, o fenômeno da população em situação de rua é complexo e sua compreensão requer abordagens interdisciplinares. Por isso, diversas áreas do conhecimento têm se articulado em busca de soluções integrais, mas a Ciência da Informação brasileira, por outro lado, pouco tem se dedicado ao problema.

Por que focar no grupo de pessoas em situação de rua? Acredita-se que por meio desta pesquisa seja possível oportunizar que estas pessoas possam usufruir de benefícios sociais garantidos pela Constituição principalmente o que está pautado na Cartilha de Direitos das Pessoas em Situação de Rua (BRASIL, 2012). Ao investigar as dificuldades para acesso e uso da informação e conhecer o perfil e necessidades de informação deste grupo de pessoas será possível propor diretrizes para desenvolver a competência em informação para que estas pessoas sejam capacitadas pelas bibliotecas públicas.

Dentre tantos outros grupos que se encontram em situação de

vulnerabilidade social, escolheu-se focar nas necessidades das pessoas em situação de rua. Justamente por ser um dos grupos mais vulneráveis, por estarem invisíveis à sociedade e ao poder público, bem como a discriminação que sofrem, pela ausência de políticas públicas mais eficientes. Outra motivação para escolher esse grupo é o descaso inclusive de instituições de pesquisa como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) principal organismo para retratar estatisticamente a evolução social, educacional, econômica e agropecuários do país. O IBGE não contabiliza nos censos populacionais esse grupo de pessoas criando mais uma barreira e impedimento de exercerem sua cidadania e terem acesso aos direitos e benefícios garantidos pela Constituição Federal.

Nas bibliotecas públicas, garantir o acesso e uso da informação por todos é uma necessidade, principalmente para grupos socialmente vulneráveis, Meneses Tello (2008, p.62) explica que “o serviço público de uma biblioteca é um direito humano universal, social, político e cultural, pertencente a todos os seres humanos, incluindo grupos socialmente vulneráveis”. Assim, o autor coloca que os profissionais da Biblioteconomia devem assumir a responsabilidade social de praticar serviços que impulsionem o direito à igualdade de oportunidades, a não discriminação social, visto que “não deve ocorrer a exclusão por gênero, raça, idade, cor, língua, religião, opinião política ou classe social” (MENESES TELLO, 2008, p. 62).

Moraes (2021)<sup>5</sup> também enfatiza a responsabilidade social da área no que tange ao desenvolvimento da competência em informação para tornar os cidadãos competentes criticamente em informação e promover uma sociedade democrática. Ela cita que os programas de competência em informação “poderiam ser voltados não apenas para a utilização dos computadores e das redes, mas sobretudo, para ensinar os cidadãos, os alunos, os usuários a usar

---

<sup>5</sup> O conceito de responsabilidade social no campo da Biblioteconomia vem sendo fruto de discussão desde a institucionalização do campo nos Estados Unidos, a saber, no final do século XIX e início do século XX. A *American Library Association* vem tendo um papel protagonista no que concerne à responsabilidade social - desde a sua fundação - em 6 de outubro de 1876 - uma vez que vem dando estímulo às bibliotecas estaduais, a fim de substituir a ideia de que as bibliotecas são lugares monótonos, para a ideia de bibliotecas como lugares dinâmicos (MORAES, 2021, p. 122)

e refletir criticamente sobre as informações que acessam”. (MORAES, 2021, p.131). Dessa forma, a responsabilidade social em Biblioteconomia se pauta em um conjunto de conhecimentos e ações no âmbito do ensino e da prática bibliotecária que possibilitem que as sociedades se democratizem cada vez mais (MORAES, 2021).

Dada a devida relevância social, esta pesquisa coaduna com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas que apresenta 17 objetivos para desenvolvimento sustentável para países, principalmente no que tange ao objetivo 10 que visa “Reduzir as desigualdades nos países e fora deles”. Dentro desse objetivo, tem como metas: a) até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra. b) garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito (ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015).

As diretrizes apresentadas como resultado dessa tese permitirão que profissionais de bibliotecas públicas possam auxiliar no alcance dessas metas da Agenda 2030. Promovendo maior inclusão, emponderando e dando oportunidades para que as pessoas em situação de rua se capacitem, aprendam a acessar e usar a informação de forma autônoma e também possam usufruir dos seus direitos como cidadãos.

A referida pesquisa contempla o que defende a Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005) da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). Em consideração a democratizar e tornar o acesso à informação para as populações vulneráveis (as mais necessitadas). O Art. 8 da Declaração trata que:

A vulnerabilidade humana deve ser levada em consideração na aplicação e no avanço do conhecimento científico, das práticas médicas e de tecnologias associadas. Indivíduos e grupos de vulnerabilidade específica devem ser protegidos e a integridade individual de cada um deve ser respeitada (UNESCO, 2005, *online*).

Devido à relevância social, na Ciência da Informação, este estudo é justificado pela originalidade devido à carência de pesquisas desta temática na CI, principalmente que foquem em modelos para o desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação vulnerável, tanto em nível nacional quanto internacional.

Além disso, mostra-se pertinente e viável esta pesquisa em nível de doutorado com foco em um conjunto de diretrizes para desenvolver a competência em informação em pessoas em situação de rua, devido à escassez de pesquisas sobre essa temática no contexto nacional e internacional, além do grau de complexidade que caracteriza esta pesquisa.

A pesquisa justifica-se também pela originalidade da proposta visto que por meio de um levantamento prévio da literatura na Base LISA foi possível encontrar alguns modelos criados e implementados em escolas e universidades, porém não há um específico para pessoas em situação de vulnerabilidade social ofertado por bibliotecas públicas. Encontraram-se alguns modelos voltados para ambiente educacional em países desenvolvidos. Por exemplo, os Estados Unidos como o Modelo de *Information Search Process* criado por Carol Kuhlthau em 1982, o *BIG6 Skills* criado por Eisenberg e Berkowitz em 1988, o *Mackenzie The Research Cycle* criado em 1995. Em outros países existem alguns modelos como Reino Unido (Modelo PLUS criado em 1996 por James E. Hering) e em Londres (Modelo EXIT criado em 1997 por Wray e Lewis) focados em estudantes do ensino fundamental, médio e ensino superior para instituições de ensino de países desenvolvidos. Isso mostra que existe uma lacuna de estudo que precisa ser suprida para atender comunidades vulneráveis e que cujas necessidades informacionais possam ser atendidas pelas bibliotecas públicas.

Esta pesquisa se alinha ao objetivo do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) que tem como intuito “pesquisar aspectos teóricos, metodológicos e práticos relativos à produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação, assim como investigar os processos, ambientes, serviços, produtos e sistemas de gestão da informação e do conhecimento” conforme

consta na apresentação do Programa.

A proposta se enquadra na área de concentração “Gestão da informação”, no que tange aos estudos dos fenômenos relacionados aos processos centrais da gestão da informação, com a perspectiva de localizar estes fenômenos, explorá-los, compreendê-los e explicá-los. Da mesma forma, a pesquisa se relaciona ao Eixo “Informação, Comunicação e Competências” da Linha de Pesquisa “Organização, Representação e mediação da Informação e do Conhecimento” que investiga aspectos teóricos, metodológicos e práticos relativos à produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação, desenvolve estudos relativos ao acesso, à publicação, à mediação e à preservação da informação e investiga a atuação dos profissionais da informação.

## **1.2 Delimitação do problema de pesquisa**

Para este estudo, partiu-se da seguinte questão de pesquisa: Como as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua? A partir dessa questão principal norteadora, elenca-se como questões secundárias:

- a) Quais modelos de competência em informação existem e como podem atender aos grupos vulneráveis?
- b) Quais as necessidades e limitações no acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua?
- c) Como contribuir para a redução da vulnerabilidade informacional de grupos minoritários?

Nessa investigação optou-se por focar nas contribuições da dimensão técnica da competência em informação por envolver a “aquisição de habilidades e instrumentos para encontrar, avaliar a informação de que se necessita”, que segundo Vitorino e Piantola (2011, p. 102) é o ‘fazer’ da competência em informação. A dimensão técnica é uma das “faces” que a competência em

informação pode abarcar além de outras como a dimensão estética, ética e política conforme quadro 1:

Quadro 1 - Características das dimensões da competência informacional.

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
<p>Meio de ação no contexto da informação.</p> <p>Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos.</p> <p>Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.</p>	<p>Criatividade sensível.</p> <p>Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação.</p> <p>Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.</p>	<p>Uso responsável da informação.</p> <p>Visa à realização do bem comum.</p> <p>Relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.</p>	<p>Exercício da cidadania.</p> <p>Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social.</p> <p>Capacidade de ver além da superfície do discurso.</p> <p>Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.</p>

Fonte: Vitorino e Piantola (2011, p.109)

Além da dimensão técnica, as autoras apresentam a dimensão estética que se refere à experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e a sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo, ou a capacidade de compreender e ressignificar a informação. Tem também a dimensão ética que se relaciona com saber dosar a informação e a comunicação e, simultaneamente, equilibrar valores conflitantes, de forma que os resultados das ações do indivíduo no ambiente profissional estejam voltados para a justiça e o bem coletivo, ou seja, o uso responsável da informação. A dimensão política da competência em informação se caracteriza como o exercício da cidadania, ou seja, participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes a vida social. Desta maneira podemos compreender o homem enquanto ser social, membro de uma sociedade, e que a informação é produzida em um contexto específico.

No caso da dimensão técnica, segundo as autoras, “a ideia de técnica

refere-se, portanto, a uma atividade eminentemente prática, de caráter objetivo, que se revela na própria ação cotidiana” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p.102). Ou seja, a grande parte das pesquisas encontradas publicadas referem-se a essa dimensão da competência em informação, pois se relaciona à aquisição das habilidades e dos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar apropriadamente a informação a qual necessita. O termo técnica pode ser definido como “uma habilidade ou forma requerida para a realização de uma determinada ação ou para a execução de um ofício” (VITORINO; PIANTOLA, 2020, p. 38). Trata-se da dimensão mais visível e explícita porque é o meio de ação do indivíduo no contexto da informação que deriva de suas motivações para acessar e usar a informação para atender uma demanda. Entretanto, não pode ser desmembrada das demais dimensões (ética, estética e política) apresentadas por Vitorino e Piantola (2011) e mais recentemente por Vitorino e De Lucca (2020) com base em Rios (2002). O significado da técnica quando desvinculado das outras dimensões é empobrecido, ou seja, “cria uma visão tecnicista que ignora sua inserção no contexto político e social e lhe confere um caráter impróprio de neutralidade” (RIOS, 2002, p. 94).

Oliveira e Vitorino (2020, p. 71) relacionam a dimensão técnica da competência em informação tendo como base “a habilidade em informação sustentada por valores do indivíduo, como, por exemplo, a decisão para agir na sociedade”. Assim, é uma dimensão que envolve habilidades necessárias no processo de busca da informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional, pois envolve o acesso e uso às informações necessárias de forma eficaz e eficiente, a avaliação de fontes de forma crítica, para alcançar um objetivo específico, de forma ética e legal, entre outros aspectos relacionados.

É importante salientar que essa dimensão se relaciona ao uso das tecnologias, das normas, regras, padrões e do processamento técnico em si que auxiliam na gestão e no fazer bibliotecário. Vitorino e Piantola (2020, p. 99) enumeram algumas categorias para essa dimensão:

a) a técnica é fundamental na prática profissional; b) a tecnologia oportuniza e favorece a técnica; c) a técnica é o processamento técnico em si; d) a técnica necessita do domínio de língua estrangeira; e) a técnica é sinônimo de normas da ABNT, 50 regras e padrões; f) a técnica não é essencial na prática profissional; g) a técnica auxilia na gestão; e h) a técnica é o fazer bibliotecário.

Dessa forma, nesta pesquisa, quando se propõe a apresentar diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação voltado para pessoas em situação de rua situa-se no sentido da participação ativa dos bibliotecários nesse processo para instrumentalização da busca e acesso às informações por esse grupo específico. Para Vitorino e Piantola (2020, p. 105):

A dimensão técnica, aliada às TIC, conecta pessoas aos recursos globais de informação e às ideias e obras de criação intelectual que elas procuram, tornando disponíveis a riqueza da expressão humana e a diversidade cultural em todos os meios de comunicação. Os profissionais da informação, ainda segundo o Manifesto, proporcionam aos usuários os portais de entrada indispensáveis ao conteúdo da internet, pois em alguns casos, oferecem comodidade, aconselhamento e ajuda, fornecendo mecanismos para superar os obstáculos criados pelas diferenças de recursos, tecnologia e formação.

Para isso, é importante considerar a experiência das pessoas, visto que a técnica tem um peso significativo, na prática, ou seja, envolve a função do “saber fazer” e a uma habilidade específica de recuperar, acessar, selecionar, avaliar, analisar e sintetizar as informações em diferentes suportes informacionais e recursos tecnológicos.

### **1.3 Objetivos**

No intuito de responder ao referido problema de pesquisa, delimitou-se o objetivo geral desta pesquisa: Propor diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas. Para que seja possível o alcance do objetivo geral, os objetivos específicos desta pesquisa incluem:

- a) Caracterizar grupos vulneráveis, pessoas em situação de rua, competência em informação e bibliotecas públicas segundo a literatura.
- b) Mapear serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender as pessoas em situação de rua;
- c) Analisar o perfil, as características, necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis no que tange ao uso e acesso à informação.

#### 1.4 Estrutura da tese

Na parte I denominado pressupostos teórico-conceituais são apresentados e relacionados a epistemologia social e os paradigmas da Ciência da Informação com base em Borko (1968), Shera (1973), Saracevic (1996), Capurro (2003), Le Coadic (2004), Capurro e Hjørland (2007), Silva e Freire (2012), Araújo (2014, 2018).

Em seguida, à luz da Sociologia e da Ciência da Informação discute-se sobre os grupos vulneráveis socialmente e a população de rua retratando as características e realidades destes grupos de acordo com Simões Júnior (1992), Costa (2005), Silva (2009), Barra *et al* (2010), Almeida *et al* (2010), Mattos e Ferreira (2014) e Wijk e Mangia (2017). Também se aborda a questão da vulnerabilidade social sob o ponto de vista da informação a fim de relacionar com a área de Competência em Informação seguindo Vitorino (2018), Righetto, Vitorino e Muriel-Torrado (2018).

Visando situar a população de rua na legislação brasileira, é elaborada uma abordagem histórica e sociológica sobre as políticas públicas voltadas para pessoas em situação de rua seguindo os pressupostos apresentados por Bauman (1997, 2005), Castel (1997), Costa (2005), Hannah Arendt (2003), Boaventura Santos e Marilena Chauí (2013), IPEA (2020) e Barbosa (2018). Para finalizar, no que tange à população de rua, discorre-se sobre acesso e uso da informação por esse grupo de pessoas considerando os objetivos da Agenda

2030 da ONU, Manifesto de Competência em Informação da FEBAB e Constituição Federal do Brasil.

Quanto ao acesso e uso da informação é dedicado um capítulo para tratar sobre a competência em informação onde se apresenta a origem, conceito e evolução da competência em informação seguindo Zurkowski (1974), Kuhlthau (1987), ALA (1989), Dudziak (2003), Horton Júnior (2013), Campello (2002), Belluzzo (2004, 2017), entre outros autores. São apresentadas as diretrizes, dimensões, padrões e modelos com foco nos sete pilares para desenvolver a competência em informação do SCONUL (2011). Os padrões para desenvolvimento da competência em informação da ALA (1989), da IFLA, da UNESCO, entre outros importantes documentos norteadores sobre a competência em informação como o framework da ALA/ACRL (2016), as dimensões propostas por Vitorino e Piantola (2011) e as diretrizes da IFLA indicadas por LAU (2007).

Ainda em relação ao acesso e uso da informação, apresenta-se o histórico, funções e a importância das bibliotecas públicas no contexto de promover a democratização da informação para exercício da cidadania seguindo o Manifesto da IFLA (1994, 2010), Suaiden (1979), Meneses Tello (2008), Almeida Júnior (2013), Medeiros e Olinto (2016). Em seguida, relaciona-se a função das bibliotecas públicas às metas da Agenda 2030 onde é apresentado um breve panorama sobre os objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU. Para mostrar as iniciativas realizadas por bibliotecas públicas para pessoas em situação de rua buscou-se conhecer os trabalhos de Simmons (1985), Venturella (1991), Pinto e Sales (2007), Hall (2010), Pena Gallego (2011), Rodriguez, Valencia e Arias (2013), Capillé (2017), entre outros.

A parte II contempla os pressupostos metodológicos onde apresentam-se os materiais e métodos utilizados. Conforme os objetivos desta pesquisa, caracteriza-se como aplicada, de natureza descritiva e exploratória. Quanto aos meios e fins é uma pesquisa bibliográfica e envolveu coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas. Os resultados foram analisados a partir de uma abordagem qualitativa em que foi usada a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011, 2016) para tratamento dos dados coletados.

Na coleta de dados conforme cada objetivo, usaram-se diferentes técnicas seja por meio de revisão de literatura em bases nacionais e internacionais, a revisão sistemática de literatura via protocolo PRISMA e também as entrevistas com pessoas em situação de rua atendidas pelo Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI) realizadas na Passarela da Cidadania em Florianópolis, Santa Catarina.

Em relação à aplicação da pesquisa, foi feito o pré-teste na própria Passarela e depois foi realizada a coleta oficial em agosto/2021 com a entrevista de quinze pessoas em situação de rua de diferentes faixas etárias, raças e gêneros. Após as entrevistas, as observações relevantes eram anotadas em um diário de bordo pela pesquisadora. Para as transcrições, utilizou-se um *software* que permite fazer a transcrição de áudio para texto. Em seguida iniciou-se o tratamento de dados por meio da aplicação da técnica de análise de conteúdo da Bardin (2011). Numa das etapas se usou um software para auxiliar no processo de codificação, em seguida os dados foram categorizados para fazer a análise, inferências e interpretação para discussão dos resultados a luz da literatura científica seguindo os parâmetros éticos da pesquisa já que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética antes de iniciar a coleta oficial conforma anexo C que consta o parecer.

Na sequência, apresenta-se a análise e discussão dos dados obtidos após realizadas as etapas da técnica de Bardin para tratamento, por meio do alinhamento da literatura da área, de modo a consolidar os resultados e principalmente garantir uma análise eficiente. São apresentados os dados quanto à faixa etária, gênero, formação, profissão, relações familiares, estado civil das pessoas entrevistadas. Em seguida, discorre-se sobre os dados relacionadas ao acesso à informação e necessidades informacionais das pessoas em situação de rua separadas por categorias tais como motivação, conhecimento/informação, cidadania, necessidade de informação, biblioteca pública, políticas públicas, acesso à informação. Seguindo essas categorias, organizou-se as principais falas dos entrevistados e separou-se em quatro subseções: tempo em situação de rua e a motivação desta, conhecimento e informação, cidadania e políticas públicas, biblioteca pública.

Com base nas respostas dos entrevistados e seguindo autores das áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Educação, Políticas Públicas, Saúde e Sociologia passou-se à discussão dos resultados para depois apresentar as diretrizes voltadas para pessoas em situação de rua, a partir da dimensão técnica e no que tange ao desenvolvimento da competência em informação para acesso e uso da informação. Por fim, são apresentadas as considerações finais, sugestões para novas pesquisas, referências, apêndices e anexos.

## **2 EPISTEMOLOGIA SOCIAL E PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

As pessoas em situação de rua além de enfrentar dificuldades básicas de moradia, higiene e alimentação também ficam à margem dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral. Quando se fala em recursos e sistemas de informação para população diretamente refere-se a um dos objetos de estudo da Ciência da Informação (CI) que busca desde a década de 1960 uma consolidação interdisciplinar para resolver problemas informacionais contemporâneos ligados principalmente ao acesso e uso da informação por todos. Para isso, não se deve negligenciar os condicionamentos sociais e materiais do existir humano que Capurro (2003) defende como um dos paradigmas sociais da CI, pois as pessoas fazem parte de um contexto social, agindo sobre o mesmo e sofrendo interferências deste espaço conforme Dubar (2005) explica nos processos de socialização.

Hjørland (2002) também inclui aspectos do paradigma social em seus trabalhos baseados na epistemologia social defendida por Shera (1973, 1977). Além desses, na Ciência da Informação vários pesquisadores apontam o viés social da Ciência da Informação tais como Borko (1968), Saracevic (1996), Capurro (2003), Le Coadic (2004), Capurro e Hjørland (2007), Silva e Freire (2012), Araújo (2014, 2018).

Araújo (2014) destaca a relevância social da CI e enfatiza que ela passou por um processo de ampliação de problemáticas a partir de três frentes. O primeiro foi a institucionalização da CI, o segundo se relaciona com os movimentos de sua caracterização como ciência social, interdisciplinar e pós-moderna. O terceiro foi o desenvolvimento de diferentes subáreas de pesquisa. Entretanto, o autor destaca ser a Biblioteconomia a área que mais focaliza em estudos e práticas voltadas para busca de problemas de acesso e uso da informação, objeto dessa pesquisa.

Na Biblioteconomia, a preocupação com usuários está presente desde o início enquanto disciplina científica, porém o estudo efetivo dos usuários só surgiu no início do século XX quando houve grande interesse em saber como e o que as pessoas liam, qual o uso das bibliotecas etc. Em geral, descobriu-se que uma pequena parcela da população usa as bibliotecas, e quando a utiliza é uma parte mínima das coleções e tem desconhecimento sobre como utilizar os instrumentos de busca. Também se verificou motivos sobre o não uso, destacando-se o fato de não conhecerem ou ignorarem os serviços que as bibliotecas prestam de acordo com Araújo (2014). Nesse sentido, pode-se questionar até que ponto as pessoas em situação de rua usam os serviços e espaços das bibliotecas para resolverem seus problemas informacionais?

Às cinco leis fundamentais instituídas para a Biblioteconomia pelo pensador indiano Ranganathan<sup>6</sup> que vigoram até os dias atuais já descortinavam a responsabilidade e função social das bibliotecas para com seus leitores, principalmente aqueles em situação de vulnerabilidade social. Lamar (2007, p.104) explica que:

A sociedade e suas instituições e, portanto, a biblioteca, evoluem de forma semelhante aos organismos vivos já que estão continuamente se adaptando, diferenciando-se e coordenando, passando do simples ao complexo. A biblioteca é uma instituição social, uma agência cultural que tem como função organizar o conhecimento, difundir os produtos culturais e gerenciar o fluxo do conhecimento registrado.

Araújo (2014) explica que na Biblioteconomia, a perspectiva contemporânea que se destaca é a mediação, num primeiro momento entendida como uma ponte, ligação, entre o acervo documental de uma biblioteca e a comunidade de usuários com suas necessidades. Mas, em pouco tempo, tal concepção avançou muito no sentido de indicar uma ação mais incisiva do próprio bibliotecário como orientador das leituras, separador das obras úteis e relevantes.

---

<sup>6</sup> Autor do livro "The Five Laws of Library Science" (1931), formado na Inglaterra.

Ao longo dos anos a ideia de mediação sofreu uma mudança, enfatizando menos o caráter difusor (de transmissão de conhecimentos) e mais o caráter dialógico da biblioteca. Teve influência de Paulo Freire ao relacionar a mediação como ação de interferência. Não mais como coadjuvante no processo, mas sim interferindo em seu próprio objeto. Assim, as bibliotecas deixaram de ser simples artifícios de transferência de conteúdos informacionais para se formarem em verdadeiros dispositivos produtores de sentidos, tendo os usuários ou leitores como pessoas ativas do processo, momento em que há uma valorização da diversidade e da participação multicultural no espaço da biblioteca (ARAÚJO, 2014).

Segundo o autor, e, nessa esteira, surgem as teorias e ações em torno da competência em informação voltada para a dimensão tecnológica (uso dos sistemas), cognitiva (aprendizado) e inteligência (foco no processo) representando uma grande mudança, pois envolve mais do que a mera inclusão de atividades: o bibliotecário passa a agir como um agente educacional, um mediador do aprendizado, centrando foco nos processos de aprendizado. Nesse viés, estas teorias e ações se encaixam à concepção social defendida por Durkheim (2001) no que tange ao conceito de fato social.

Na passagem do século XIX para século XX, o pensamento positivista do francês Emile Durkheim marcou decisivamente a Sociologia contemporânea, considerado um dos seus criadores. Entre as contribuições, apresenta um método para o estudo da Sociologia que se relaciona à objetividade dentro da ciência para analisar os objetos de estudo. Dessa forma, a subjetividade, valores, emoções, crenças, vícios não devem interferir na análise dos elementos que compõem a totalidade da sociedade (DURKHEIM, 2001). Ou seja, uma análise dos fatos sociais que possibilitaria investigar os elementos como coisas garantindo a objetividade na Sociologia, assim os fatos sociais são elementos que constituem a realidade e são relacionados à maneira de agir, pensar e sentir exteriores ao indivíduo e que se repetem pelos membros de uma sociedade.

Em 1893, Durkheim publicou sua tese de doutoramento, intitulada *De la Division du Travail Social*, estudo em que aborda a interação social entre as pessoas que integram uma coletividade maior: a sociedade. A partir disso,

Durkheim (1977) cria o conceito de “fato social” que consiste nas maneiras de agir, de pensar e de sentir que exercem determinada força sobre as pessoas, obrigando-as a se adaptar às regras da sociedade onde vivem e até aceitando condições subumanas de sobrevivência, como ocorrem com as pessoas que estão em situação de rua.

Na perspectiva sociológica durkheiminiana (1975), a sociedade só existe quando há um consenso entre seus membros a partir de uma consciência coletiva. A consciência coletiva seria responsável pela formação dos valores morais e exerce uma pressão externa aos indivíduos no momento de suas escolhas. Portanto, o ser social se forma a partir da soma da consciência individual e da consciência coletiva. Dentre as características dessa concepção social defendida por Durkheim (2001) cita-se: a) coercitividade que se relaciona a força que o fato social exerce sobre a sociedade, criando padrões culturais; b) exterioridade: os fatos ocorrem independente de adesão, ou seja, a pessoa não precisa concordar ou aceitar, o fato ocorre e a pessoa adequa-se ao fato; c) generalidade: os fatos são coletivos e não individuais, atingem a um grupo de pessoas e não a uma única pessoa, atinge a sociedade como um todo.

A principal contribuição de Durkheim se dá no que se refere a um desses fatos sociais que diz respeito ao acesso e uso da informação pela sociedade como forma de desenvolvimento e construção de sua identidade. Perceber que uma pessoa faz parte de um contexto social e sofre influências desse espaço é o princípio para compreender os problemas de acesso e uso da informação existentes no século XXI. Isto exerce força sobre as pessoas que gera processos de exclusão, como ocorre com grupos de pessoas em situação de rua, população retratada como objeto desta pesquisa.

Dentro dessa perspectiva existe uma preocupação em entender e relacionar os aspectos sociais da Ciência nos estudos que envolvem principalmente as Ciências Sociais e Aplicadas, seja na organização do conhecimento, na disseminação, na recuperação ou mesmo na construção do conhecimento pela sociedade.

Nesse viés, Silva e Freire (2012) explicam que a Ciência da Informação se configura como um dos pressupostos que surgem com a perspectiva de diminuir

os rumos de incerteza e insegurança da sociedade pós-moderna especialmente no que tange às questões informacionais dentro de uma Epistemologia Social.

O termo Epistemologia Social já era usado por uma importante bibliotecária norte-americana desse campo: Margaret Egan<sup>7</sup>, da Universidade de Chicago no início da década de 1950, de acordo com Lamar (2007). Com o falecimento de Egan em 1959, o bibliotecário norte-americano Jesse Shera dá andamento nas investigações que envolvem a Epistemologia Social, uma disciplina que estuda as formas onde a sociedade pode melhor usar a informação.

Shera (1977) explica que existe uma afinidade muito importante entre Biblioteconomia e Epistemologia Social, pois “a Biblioteconomia é baseada em fundamentos epistemológicos. Apesar da imagem popular do bibliotecário, ele não é, ou pelo menos não deveria ser, um criado cujo único propósito é apanhar e carregar aparas bibliográficas” (SHERA, 1977, p.11).

Destaca-se que a denominação e bases conceituais da Epistemologia Social ocorrem a partir da publicação, em 1952, do artigo *Foundations of a theory of bibliography* por Egan e Shera onde contextualizaram a importância da bibliografia para a sociedade e os seus fundamentos para a Epistemologia Social com o objetivo de criar linhas de comunicação e interação entre os pesquisadores em níveis nacionais e internacionais contribuindo efetivamente para a produção do conhecimento na sociedade. Os autores enfatizam a importância da comunicação para desenvolvimento social para a preservação e disseminação do conhecimento humano. Lima e Gomes (2016, p. 29) explicam que:

Em uma sociedade há sempre o estabelecimento de padrões sociais, que buscam ordenar e coordenar os indivíduos em suas ações e papéis sociais no interior das estruturas sociais. Sendo a sociedade cada vez mais complexa, o fluxo e desenvolvimento do conhecimento também são cada vez mais complexos e exponenciais, surgindo a necessidade de uma Epistemologia

---

<sup>7</sup> Margaret Elizabeth Egan (14 de março de 1905 - 26 de janeiro de 1959) foi uma bibliotecária americana e estudiosa em comunicação, mais conhecida por "Fundamentos de uma teoria na bibliografia", publicada no *Library Quarterly* em 1952 e co-autora de Jesse Hauk Shera. Este artigo marcou a primeira aparição do termo "epistemologia social" em conexão com a Biblioteconomia.

Social, cujo objetivo seria o da investigação dos processos intelectuais da sociedade, fundamentada em técnicas e métodos científicos (EGAN; SHERA, 1952, apud LIMA, GOMES, 2016, p. 29)

Lima e Gomes (2016, p. 30) explicam que a partir do “desenvolvimento teórico, a Epistemologia Social se alicerça em uma série de estudos anteriores, porém dando uma nova perspectiva acerca da produção do conhecimento na sociedade”. Dessa forma, a Epistemologia Social também teve como foco compreender as mudanças que as bibliotecas vinham passando para considerar o papel dos bibliotecários nesse contexto da produção humana conforme demonstram Lima e Gomes (2016):

A principal preocupação da Epistemologia Social é com a produção do conhecimento social, procurando refletir em torno de como a sociedade e seus agentes desenvolvem o conhecimento, compreendendo que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação estão diretamente ligadas à dimensão social do conhecimento, pois todos os procedimentos de organização e disseminação da informação, realizadas pelas bibliotecas e arquivos, são destinados à geração do conhecimento (LIMA; GOMES, 2016, p. 26)

Shera (1973) explica que embora as bibliotecas tenham passado por diferentes mudanças ao longo dos séculos, foi se tornando cada vez mais complexas pois novas técnicas, metodologias, ferramentas, suportes passaram a existir resultando também em uma mudança do papel do bibliotecário que de “guardador e organizador” do conhecimento para a ser “mediador e facilitador” no acesso e uso das informações pelas pessoas.

No sentido da Epistemologia Social, essa interação entre o ser humano e as fontes bibliográficas também são complexas, pois envolvem diferentes fatores de ordem psicológica e filosófica ainda pouco compreendida afetada pelo fator social que Durkheim (1977) se refere.

A Epistemologia Social explica os pressupostos epistemológicos na produção do conhecimento humano no diálogo com a ciência da comunicação, as ciências sociais, as ciências cognitivas e as ciências físicas, construindo uma interpretação em perspectivas interdisciplinares. Um foco importante para a

Epistemologia Social é o homem e a sociedade em todas as suas formas de pensar, saber, sentir, agir e comunicar (SHERA, 1973).

Nesse contexto, a CI é uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade de acordo com Borko (1968).

A Ciência da Informação está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Inclui a pesquisa sobre a representação da informação em ambos os sistemas, tanto naturais quanto artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo de processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação. Para Borko (1968), a Ciência da Informação investiga as propriedades e o comportamento, o uso, processamento e a transmissão da informação, visando uma armazenagem e uma recuperação ideal para evitar problemas de ordem informacional.

Saracevic (1996) explica que os problemas informacionais sempre estiveram mais ou menos presentes há longo tempo, mas sua importância real ou percebida mudou e essa mudança foi responsável pelo surgimento da CI.

Da Ciência da Informação se espera a definição do que propriamente pode ou não se chamar informação e da reflexão epistemológica acerca da ciência da informação, o esclarecimento das condições de possibilidade de um conhecimento da informação que possa chamar-se de científico. A epistemologia poderia contribuir com esses esclarecimentos (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2001). Para a autora, a epistemologia seria o estudo das possibilidades, origem, natureza e extensão do conhecimento humano. Indaga pelas condições e possibilidades do conhecimento, enquanto o especificam como conhecimento legítimo ou verdadeiro, ou no quadro conceitual ocidental, como conhecimento científico.

Capurro (2003) explica que as relações entre epistemologia e Ciência da Informação têm uma complexa história, entretanto existem três paradigmas epistemológicos predominantes na CI: físico, cognitivo e social. Ele explica que

paradigma é um modelo que nos permite ver algo em analogia a outra. Para ele, a CI nasce no século XX com um paradigma físico e depois foi substituído por um paradigma pragmático e social. O autor fortalece que a CI é uma ciência que tem como objeto a produção, seleção, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação.

A epistemologia pode ser entendida como estudo dos processos cognitivos adquire não só um caráter social e pragmático, mas também se relaciona intimamente com a investigação empírica de todos os processos cerebrais. As proposições epistemológicas atuais são tecnológicas e naturalistas onde a computação invade todos os campos do conhecimento e ações humanas e não humanas (CAPURRO, 2003).

A Ciência da Informação (CI) tem duas raízes, uma na Biblioteconomia clássica (estudo de problemas relacionados à transmissão de mensagens) sendo a outra a computação digital. A primeira raiz leva às próprias origens da sociedade humana entendida como um entrelaçamento ou rede de relações. Se liga a todos os aspectos sociais e culturais do mundo humano. A outra raiz mais tecnológica se refere aos impactos da computação nos processos de produção, coleta, organização, interpretação, armazenagem, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação, e em especial da informação científica registrada em documentos impressos segundo Capurro (2003).

Dessa forma, o paradigma cognitivo epistemológico da CI que Capurro defende está relacionado a forma como ocorrem os processos informativos e como transformam ou não as pessoas. A busca do conhecimento se dá devido a uma lacuna ou necessidade para buscar a informação e resolver o problema baseado num modelo mental. Os paradigmas apontados por Capurro (2003) aportam no processo de recuperação da informação ou uma sociedade informatizada em que os usuários sejam capazes de interpretar suas necessidades em relação a si próprios, a intermediários e ao sistema, em uma coleção capaz de fundamentar os processos de seleção de documentos ou textos e a forma como esses são indexados e catalogados.

Saracevic (1996) explica que um campo é definido pelos problemas que são propostos e a CI é definida como um campo englobando, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo, para solucioná-los. A CI por natureza é interdisciplinar, embora suas relações com outras disciplinas estejam mudando.

Considerando o problema da informação conforme definido, a recuperação da informação tornou-se uma solução encontrada pela CI em processo de desenvolvimento até hoje. Entretanto, surgiu uma grande variedade de conceitos e constructos teóricos, empíricos e pragmáticos. Saracevic (1996) explica que iniciou na década de 1960 as questões acerca da natureza, manifestações e efeitos dos fenômenos básicos (a informação, o conhecimento e suas estruturas) e processos (comunicação e uso da informação) que se tornaram os principais problemas propostos pela pesquisa básica em CI. Para o autor, a CI é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.

Em relação à utilidade e necessidade da CI como contribuição social, Borko (1968) explica que é importante porque tem muito conhecimento sendo gerado e se tornando obsoleto rapidamente, grande número de cientistas e periódicos científicos que produzem muita informação, aumento da especialização tornando a comunicação entre as disciplinas difíceis, demora entre a pesquisa básica e sua aplicação que pressiona para uma informação mais imediata. Dessa forma, a Ciência da Informação como uma disciplina tem como meta fornecer um corpus teórico sobre informação que propiciará a melhoria de várias instituições e procedimentos dedicados à acumulação e transmissão de conhecimento (BORKO, 1968).

Nesse sentido, teorias que abarcam os estudos voltados para Epistemologia Social e a Ciência da Informação contribuem efetivamente para resolver os problemas de acesso e uso da informação, bem como o papel das bibliotecas nesse contexto de ambiente mediador do processo de construção do

conhecimento humano por toda população. As pessoas em situação de rua, por serem invisibilizadas e negligenciadas por diferentes esferas da sociedade civil e poder público, apresentam problemas no acesso e uso da informação para garantir seus benefícios sociais e qualidade de vida, e, desta forma, devem ser incluídas nesse processo. Figueira e Schneider (2018) explicam que:

Devido à vulnerabilidade extrema, cidadãos em situação de rua deveriam ser um dos públicos prioritários das políticas sociais, categoria de intervenção estatal para garantia de direitos fundamentais estabelecidos pela Constituição: educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, transporte, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade, à infância e aos desamparados. Mas não são (FIGUEIRA, SCHNEIDER, 2018, p.3234).

Os autores colocam que o fenômeno da população em situação de rua é complexo e sua compreensão requer abordagens interdisciplinares. Por isso, diversas áreas do conhecimento têm se articulado em busca de soluções integrais. A Ciência da Informação brasileira, por outro lado, pouco tem se dedicado ao problema. Isso precisa ser mudado porque a efetividade da ação pública decorre da amplitude da informação disponível sobre um segmento social. Pesquisadores da Ciência da Informação deveriam investigar mais sobre esse grupo populacional, suas características, demandas, dificuldades no acesso e uso da informação para propor ações que minimizem as condições de vulnerabilidade social.

Para verificar as publicações dentro da Ciência da Informação sobre pessoas em situação de rua Figueira e Schneider (2018) realizaram um mapeamento em algumas bases de dados. Ao buscar o termo "em situação de rua" em todos os campos da base BRAPCI recuperaram somente duas ocorrências: "A rua e suas diferentes representações na percepção de jovens em situação de rua", publicado em 2010 na Revista Educação Temática Digital; e "Por um jornalismo humanizado: o silêncio sobre as mortes das mulheres e dos homens 'infames' em Zero Hora", publicado em 2018 na Revista P2P e Inovação. Na Base BENANCIB, encontraram seis artigos, porém com o termo "moradores de ruas" que não é adotado nos documentos oficiais conforme

explicado na introdução dessa tese. Mesmo assim, os artigos recuperados na BENANCIB abordam de forma superficial a problemática apenas se referindo para exemplificar segmentos sociais marginalizados. Na base BDTD não foi encontrada nenhuma publicação e por fim, na base LISA foram recuperados 14 artigos, porém todos voltados à Biblioteconomia norte-americana, nenhuma na América Latina e tão pouco na Ciência da Informação. Os resultados demonstram que os bibliotecários norte-americanos estão atentos à situação de rua.

Figueira e Schneider (2018) enfatizam que identificar estas lacunas é passo importante a fim de construir conhecimento sobre o fenômeno das vidas nas calçadas dentro da área de Ciência da Informação. Apesar dos modos de atuação particulares de cada domínio, a prática científica e a profissional constituem saberes complementares que se propõem a refletir e atuar no regime informacional hegemônico. Ambas as esferas devem se ocupar de questões ligadas à ampliação da cidadania, contribuindo para a produção de informação qualificada sobre populações segregadas. Isso se coloca como fundamental para conscientizar a sociedade civil e o próprio Estado a respeito da necessidade da elaboração e implementação de políticas públicas eficazes destinadas aos segmentos sociais mais vulneráveis.

As pessoas em situação de rua fazem parte de grupos vulneráveis, ou seja, pessoas desamparadas ou abandonadas. A vulnerabilidade social está relacionada à ausência, à carência de algo necessário ao ser. Pode ser uma fragilidade ou situações em que determinada pessoa (ou grupos de pessoas) encontra-se em condições menos favorecidas ou desprotegidas, por isso pode estar relacionada à questão social, ambiental, de saúde, financeira, enfim são diversas as possibilidades. Para entender esse contexto e grupo social, nessa seção foram apresentadas as características, realidades, políticas públicas, direitos humanos, a partir da literatura especializada e das perspectivas da Agenda 2030 das Organizações das Nações Unidas.

#### 3.1 Caracterização e realidades dos grupos vulneráveis socialmente

Vulnerabilidade vem do latim “*vulnus*” que significa ferida, assim Meneses Tello (2008, p.49) explica que “vulnerável é aquele que pode ser ferido, assim todo ser humano é vulnerável por natureza, seja por cansaço, enfermidade, idade, pobreza, desemprego, risco de perigo ou de morte todos somos vulneráveis”. O autor define vulnerabilidade como “incapacidade de resistência a um fenômeno que afeta a integridade física e mental de uma pessoa” (MENESES TELLO, 2008, p. 49). Na Sociologia, grupo vulnerável é uma “terminologia bastante usada para se referir a um grupo social marginalizado, minoritário, desfavorecido e oprimido” de acordo com Meneses Tello (2008, p. 49). Na mesma linha, Rodriguez Vignoli, (2001, p.17) relaciona a vulnerabilidade com:

Risco de ser ferido, agredido ou simplesmente uma força de origem externa, uma pessoa é vulnerável porque pode ser ferida. A invulnerabilidade está na proteção total de forças externas. A invulnerabilidade é a proteção total de forças externas nocivas (blindagem) enquanto entre os polos - vulnerabilidade total (ausência absoluta de defesas ou proteções) e a invulnerabilidade - existe um gradiente dado por recursos internos ou opções alternativas para enfrentar o efeito externo; quanto mais eles são, menor é a vulnerabilidade.

Vulnerabilidade é como um conjunto de características não idiossincráticas que geram fragilidade, desvantagem ou problemas para o desempenho e mobilidade social dos atores (sejam estas pessoas, famílias ou comunidades) e que atuam como freios ou obstáculos para a adaptação dos atores ao mudando as configurações sociais. (RODRIGUEZ VIGNOLI, 2001, p. 17-18, tradução nossa).

Dentre os diversos grupos vulneráveis, encontram-se as pessoas em situação de rua que de acordo com Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos trata-se de um grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados (BRASIL, 2019).

Esse grupo caracteriza-se pela utilização de logradouros públicos (praças, jardins, canteiros, marquises, viadutos) e de áreas degradadas (prédios abandonados, ruínas, carcaças de veículos) como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como das unidades de serviços de acolhimento para pernoite temporário ou moradia provisória (BRASIL, 2019). Isso pode ser causado por diferentes motivações que Silva (2009) chama de múltiplos fatores que conduzem à situação de rua:

Existem fatores estruturais (ausência de moradia, inexistência de trabalho e de renda, mudanças econômicas e institucionais de forte impacto social etc.), tem os fatores biográficos ligados à história de vida de cada indivíduo (rupturas dos vínculos familiares, doenças mentais, consumo frequente de álcool e outras drogas, infortúnios pessoais – mortes de todos os componentes da família, roubos de todos os bens, fuga do país de origem etc.) e ainda, em fatos da natureza ou desastres de massas – terremotos, inundações etc. (SILVA, 2009, p. 105)

Nesse sentido, é possível perceber que esse fenômeno não pode ser explicado a partir de uma única motivação ou face, visto que tem fatores que se destacam e apresentam vieses diferentes, pois podem variar conforme a localidade ou mesmo em épocas específicas revelando causas estruturais relacionadas historicamente à sociedade capitalista que visa acumulação de capital.

Vieira, Bezerra e Rosa (1994, p. 93) identificam três situações em relação à permanência na rua:

- a) As pessoas que ficam na rua – configuram uma situação circunstancial que reflete a precariedade da vida, pelo desemprego ou por estarem chegando na cidade em busca de emprego, de tratamento de saúde ou de parentes. Nesses casos, em razão do medo da violência e da própria condição vulnerável em que se encontram, costumam passar a noite em rodoviárias, albergues, ou locais públicos de movimento.
- b) As pessoas que estão na rua – são aquelas que já não consideram a rua tão ameaçadora e, em razão disso, passam a estabelecer relações com as pessoas que vivem na ou da rua, assumindo como estratégia de sobrevivência a realização de pequenas tarefas com algum rendimento. É o caso dos guardadores de carro, descarregadores de carga, catadores de papéis ou latinhas.
- c) As pessoas que são da rua – são aqueles que já estão faz um bom tempo na rua e, em função disso, foram sofrendo um processo de debilitação física e mental, especialmente pelo uso do álcool e das drogas, pela alimentação deficitária, pela exposição e pela vulnerabilidade à violência.

Costa (2005) explica que não existem pesquisas que retratam as características desse público com abrangência nacional. Trata-se de uma população sem visibilidade para os órgãos oficiais de contagem populacional. O próprio Censo (última versão em 2010), realizado pelo IBGE, bem como as pesquisas por amostragem domiciliar do mesmo Instituto não computam essa população, em função da sua falta de referência de moradia. Os poucos dados existentes são obtidos em pesquisas realizadas por municípios, ou por universidades, cujos propósitos são refletir, sob um aspecto ou outro, as realidades locais.

Outro agravante é que a população em situação de rua apresenta muitos problemas de saúde física e mental, tendo em vista que essas pessoas estão expostas a condições que implicam em vulnerabilidades, mortalidade prematura, dificuldade de acesso a serviços que requerem ações intersetoriais (WIJK; MANGIA, 2017).

Muitas vezes essas pessoas são até responsabilizadas pela situação em que se encontram como se fosse uma opção viver na miséria. São vítimas de

massacres e perseguições policiais e de outros agressores. Isso ocorre principalmente nos grandes centros urbanos onde há maior circulação do capital, porém com muita precarização do trabalho e de moradias devido à grande quantidade populacional.

As pessoas excluídas socialmente em situação de vulnerabilidade extrema são chamadas rejeitos, dejetos ou refugos por Bauman (2005), ou seja, “tudo aquilo que não é usado pela sociedade ou que não se adequa. Esse é o destino dos desempregados, sem tetos” (BAUMAN, 2005, p. 20). Trata-se de um exército de reserva de mão de obra que originaram problemas financeiros e que tem necessidades que devem ser supridas (alimentação, abrigo etc.), pois não sobreviveriam por si mesmas e dependem de ‘esmolas fornecidas’. Por isso, Bauman (2005) fala que originam problemas financeiros e se tornam refugos, pois são pessoas que precisam de ajuda para sobreviver.

A exclusão mencionada por Bauman (2005) é um ato de auto suspensão que significa que a lei limita sua preocupação com o marginalizado/excluído como se este ser humano excluído não fosse problema seu e, sim, do estado. Contudo, esse grupo de pessoas excluídas vive numa “sociedade de consumidores, porém as pessoas em situação de rua são consumidores falhos, carentes de dinheiro que lhes permitiria ampliar a capacidade do mercado consumidor orientada pelo lucro” (BAUMAN, 2005, p. 53).

Para Bauman (2005) no livro “Vidas Desperdiçadas” a necessidade de ajudar essas pessoas sem teto é apenas um aspecto do problema enfrentado na sociedade líquida que se transforma a todo instante, “o sentimento da condição do sem-teto corresponde a perda da autoestima e propósito da vida” (BAUMAN, 2005, p.21).

Simões Júnior (1992) explica que a existência de pessoas em situação de rua não é um fenômeno restrito ao Brasil, nem às sociedades capitalistas modernas, mesmo que tenham sido as mais eficientes em produção de miséria e exclusão. Desde a antiguidade, já eram registrados grupos habitando as ruas e vivendo quase que exclusivamente da mendicância. Apesar de o fenômeno ter várias conotações ao longo da História, morar na rua sempre esteve relacionado ao espaço urbano. A civilização grega e o Império Romano também geravam

peças vivendo nas ruas; na Idade Média, há notícias, inclusive, de uma certa “profissionalização” da situação de rua. Já, na Era Industrial, sabe-se que teria havido repressão generalizada à difusão de atividades ligadas à vagabundagem e à mendicância.

As populações vulneráveis e minorias são objetos de estudo na Sociologia, da Educação, da Administração, entre outras áreas, entretanto, percebe-se que entre estes grupos, as pessoas em situação de rua ainda são, invisíveis aos olhos da sociedade e poder público de forma geral.

A abordagem sobre a temática da vulnerabilidade é constante em diversas áreas do conhecimento, especialmente nas áreas da saúde, das humanas e sociais aplicadas, conforme se pode constatar ao fazer buscas com termos: “vulnerabilidade”; “grupos vulneráveis”; “populações vulneráveis” na base de dados da Scielo (PAIANO *et al.*, 2017).

A vulnerabilidade, no que lhe concerne, está relacionada à ausência, à carência de algo necessário ao ser. Pode ser uma fragilidade ou situações em que determinada pessoa (ou grupos de pessoas) encontra-se em condições menos favorecidas ou desprotegidas, por isso pode estar relacionada à questão social, ambiental, de saúde, financeira, enfim são diversas as possibilidades.

Conforme esclarecem Almeida *et al.* (2010, p. 105), o termo vulnerabilidade representa a “fragilidade, desproteção, desfavor e, até mesmo, de desamparo ou abandono” as quais a pessoa está suscetível. Assim, em consonância com os autores, pode-se inferir que a vulnerabilidade é capaz de abarcar variadas formas de exclusão, impedindo ou dificultando que certos grupos de pessoas tenham o acesso aos mesmos recursos e benefícios que os demais membros de determinada sociedade.

É necessário refletir sobre as várias circunstâncias que levam uma pessoa a estar em uma condição vulnerável, pois existem várias formas de vulnerabilidade social e diferentes populações vulneráveis. Barra *et al.* (2010) identificaram um amplo cenário das populações caracterizadas como vulneráveis, a saber:

[...] pacientes portadores de doenças crônicas (diabetes e cardiopatias); pessoas vulneráveis a desastres naturais/ambientais (furacões e tsunamis); pacientes, em geral, com ou sem convênio assistencial médico, suscetíveis à morte por arma de fogo; neonatos, bebês e crianças; adolescentes; portadores de doenças mentais graves; portadores de hanseníase; mulheres carentes social e economicamente, mães jovens com filhos menores de um ano, alcoólatras e primíparas e idosos, em geral, idosos com demência, vítimas de abusos, suscetíveis a úlceras e os cuidadores de idosos e, por fim; os enfermeiros (grupo vulnerável à violência) e os acadêmicos de enfermagem. (BARRA *et al.*, 2010, p. 833).

Nessa perspectiva, algumas iniciativas para a diminuição de barreiras estão se revelando e tornando-se uma ferramenta social. Na área da Ciência da Informação, o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIn) da Universidade Federal de Santa Catarina<sup>8</sup> criou o grupo de pesquisa pioneiro que investiga as relações e interfaces que envolvem a vulnerabilidade social em grupos minoritários a partir do viés do contexto informacional sob coordenação da professora Elizete Vieira Vitorino.

As primeiras publicações do GPCIn fazendo essa análise foram produzidas por Paiano *et al.* (2017), Leal *et al.* (2017), Garcia *et al.* (2017), Vitorino *et al.* (2017) e apresentados em único congresso, o XXVII CBBB – Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, realizado em 2017, em Fortaleza (Ceará). Os estudos são voltados a temática da vulnerabilidade e a competência em informação, além de incluir práticas em competência em informação pautados nas dimensões (ética, técnica, política, estética), estão descritas a seguir.

Paiano *et al.* (2017) conduziram uma pesquisa referente à “vulnerabilidade” e à “vulnerabilidade em informação”, visando discorrer sobre o conceito e as características de vulnerabilidade, a tipologia dos grupos vulneráveis, as suas possíveis conexões e aplicações nas áreas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da literatura disponível na SciELO.

---

<sup>8</sup> Disponível em <https://gpcin.ufsc.br/>

Os principais resultados dão conta de que a vulnerabilidade se relaciona ao potencial de adoecimento relacionado à pessoa que viva sob determinado conjunto de condições. As autoras apontam ser possível tratar vulnerabilidade em informação, como um termo que define com mais afinco a fragilidade que a falta de informação confiável pode trazer para o indivíduo, e para a sociedade. A ausência de informação ou informação incorreta podem trazer inúmeras consequências prejudiciais ao ser humano, pois o indivíduo perece por falta de conhecimento.

Leal *et al.* (2017) também apresentaram um trabalho fruto de uma ampla pesquisa muito parecida com a de Paiano *et al.* (2017), porém relacionando a “vulnerabilidade” e “vulnerabilidade em informação”, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação vinculado à temática da competência em informação no Portal BU-UFSC. As autoras concluíram que a amplitude de usos do tema “vulnerabilidade”, proporcionou a visualização de variadas faces de aplicabilidade do termo nos diversos campos de conhecimento e exploração para questionamentos naturais, de risco, sociais, socioeconômicos, no âmbito profissional e também psicológico, mas também aspectos ligados a tratamentos de saúde e bem-estar familiar.

Garcia *et al.* (2017) fizeram um levantamento bibliográfico para verificar no Google, as publicações onde os termos “vulnerabilidade” e “vulnerabilidade em informação” aparecem ao realizar a busca. As pesquisadoras perceberam a relação estreita da temática “vulnerabilidade” com a competência em informação, a partir das características evidenciadas no tema vulnerabilidade. Enquanto a vulnerabilidade apresenta-se vinculada ao risco e ao potencial para perdas, a competência em informação constrói-se como minimização destas, por meio do desenvolvimento de habilidades, conhecimentos, valores, comportamentos e atitudes quanto ao uso da informação, o que permite minimizar a perturbação e otimizar a capacidade de resposta das pessoas aos eventos, sejam eles vinculados à saúde-doença ou ao direito do consumidor. A partir dos resultados, a pesquisa propôs elementos possíveis ao conceito de “vulnerabilidade em informação”.

Por fim, Vitorino *et al* (2017) se refere às práticas em competência em informação envolvendo as dimensões da técnica, estética, ética e política para esta competência. Dessa forma, os pesquisadores relatam a atividade realizada com alunos de graduação sobre aspectos das teorias associadas à realidade e mais exatamente em apresentar a ação que se concretiza na prática dos bibliotecários nas bibliotecas universitárias por meio da oferta da disciplina de Competência em Informação, do núcleo comum dos cursos de Biblioteconomia, Arquivologia e Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). A realização da atividade permitiu aos alunos reconhecerem elementos das práticas em teorias. Segundo a experiência, foi possível estabelecer e reconhecer as diversas relações entre teoria e prática quando se trata das dimensões da competência em informação.

Para avançar nesses estudos, Vitorino (2018, p. 72) se propôs a “estudar as populações e grupos vulneráveis, com o intuito de construir sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação” sob o enfoque da vulnerabilidade social”. Para isso, a autora examina o tema da competência em informação sob uma nova perspectiva: a conexão dele com a vulnerabilidade para fornecer bases para estudos sobre as necessidades de informação dos grupos considerados “vulneráveis”, e que, noutra via, promovam o desenvolvimento da competência em informação voltada para esses grupos. Para Vitorino (2018, p. 75) vulnerabilidade, vulnerabilidade social e exclusão social são conceitos complementares:

A vulnerabilidade social se constitui por pessoas e também por lugares, os quais estão expostos à exclusão social (famílias, indivíduos sozinhos), além disso, é um termo geralmente associado à pobreza. Os indivíduos ou grupos que estão na condição de vulnerabilidade social são aqueles que não têm voz ativa, geralmente moram na rua, ou dependem de favores de outros.

Para contribuir com a organização dos conceitos e relações existentes entre vulnerabilidade social e Ciência da Informação, Vitorino (2018, p. 80)

apresenta no quadro a seguir a tipologia de grupos vulneráveis após ampla pesquisa realizada:

Quadro 2 - Tipologia de grupos vulneráveis

Sem-teto, imigrantes, nômades, refugiados ou pessoas deslocadas	Prisioneiros
Pessoas com diagnóstico de doenças mentais	Pessoas que recebem benefícios de seguridade ou assistência social
Pessoas idosas e/ou com demência e residentes em asilos	Pessoas pobres, desempregadas ou em desvantagem econômica
Pessoas com deficiência	Membros subordinados de grupos hierárquicos como militares e estudantes
Pessoas doentes de modo geral	Pacientes em salas de emergência
Minorias raciais	Minorias étnicas (comunidades quilombolas, por exemplo)
Povos indígenas	Pessoas com fragilidade quanto a direitos humanos e pessoas em perigo

Fonte: Vitorino (2018, p. 80)

No que tange ao grupo de pessoas em situação de rua enquadrado em “grupos vulneráveis”, Mattos e Ferreira (2014, p. 47) explicam que “é comum negligenciarmos involuntariamente o contato com elas. Habitados a suas presenças, parece que estamos dessensibilizados em relação à sua condição (sub) humana”. Segundo Di Flora (1987), estas pessoas são estigmatizadas, pois, escancara as contradições básicas do modo capitalista de produção: a falácia de que todos possuem iguais oportunidades e a evidência de que, embora a produção seja social, a apropriação dos ganhos é sempre individual, sendo as pessoas em situação de rua testemunhas vivas de que a exploração e a desigualdade estão no cerne deste modo de produção.

Na figura 1, são destacados os elementos que caracterizam a vulnerabilidade social e infere-se haver indicadores sociais, coletivos e individuais para a vulnerabilidade tais como pobreza, idade, sexo, inserção no mundo do trabalho etc.

Figura 1 - Elementos característicos da vulnerabilidade social



Fonte: Righetto, Vitorino e Muriel-Torrado (2018, p. 82)

A vulnerabilidade se relaciona a uma situação de risco, de ameaça, de tensão ou mesmo de medo ou ataques voltados ao estado físico ou emocional que qualquer pessoa está sujeita a passar, independentemente de sua classe social ou econômica. Vitorino (2018, p. 78) defende que a vulnerabilidade é uma “capacidade que pode ser descrita relacionando-a com o princípio da autonomia: uma pessoa vulnerável é aquela incapaz de tomar decisões sobre os próprios interesses”. No quadro 3 é possível conhecer algumas características da vulnerabilidade:

Quadro 3 - Características da vulnerabilidade

Características da vulnerabilidade
Um estado de dependência (estar "à mercê" de alguém)
Estados de susceptibilidade a danos, impotência e marginalidade de sistemas físicos e sociais
Formas de exclusão social, traumas e crises em diferentes pontos da vida (BECKETT, 2006 apud FAWCET, 2009)
Incapacidade para tomar decisões sobre seus próprios interesses
Substantivo que caracteriza aquele ou aquilo que está suscetível ao ataque físico ou emocional ou a danos
Sentimento de fragilidade
Estado ou sentimento de solidão
Uma capacidade ou liberdade limitada
Estado ou situação de risco

Fonte: Vitorino (2018, p. 79)

Relacionando a vulnerabilidade ao conceito de Competência em Informação, é possível perceber várias conexões apresentadas por Vitorino (2018) nas dimensões ética, política, técnica e estética. As conexões denotam que a vulnerabilidade em informação é:

Um estado de susceptibilidade a danos causados às pessoas por excesso de exposição à informação ou falta de acesso à informação e a tensões associadas a esse fenômeno na sociedade, devido à ausência de resiliência no que concerne ao desenvolvimento das dimensões técnica, estética, ética e política da competência em informação (VITORINO, 2018, p. 82).

A conexão da vulnerabilidade com a informação, por meio do viés da competência em informação se dá pelo fato de o movimento da competência em informação representar a relação que as pessoas estabelecem com a informação para o alcance da cidadania, da qualidade de vida e do desenvolvimento social – inclusive para a minimização da condição de vulnerabilidade para aqueles que, de alguma forma, possuem dificuldades para serem cidadãos (GARCIA *et al*, 2017).

Righetto, Vitorino e Muriel-Torrado (2018) também discutem acerca da vulnerabilidade social na sociedade do conhecimento relacionando com a competência em informação. Os autores defendem que a abordagem social ou

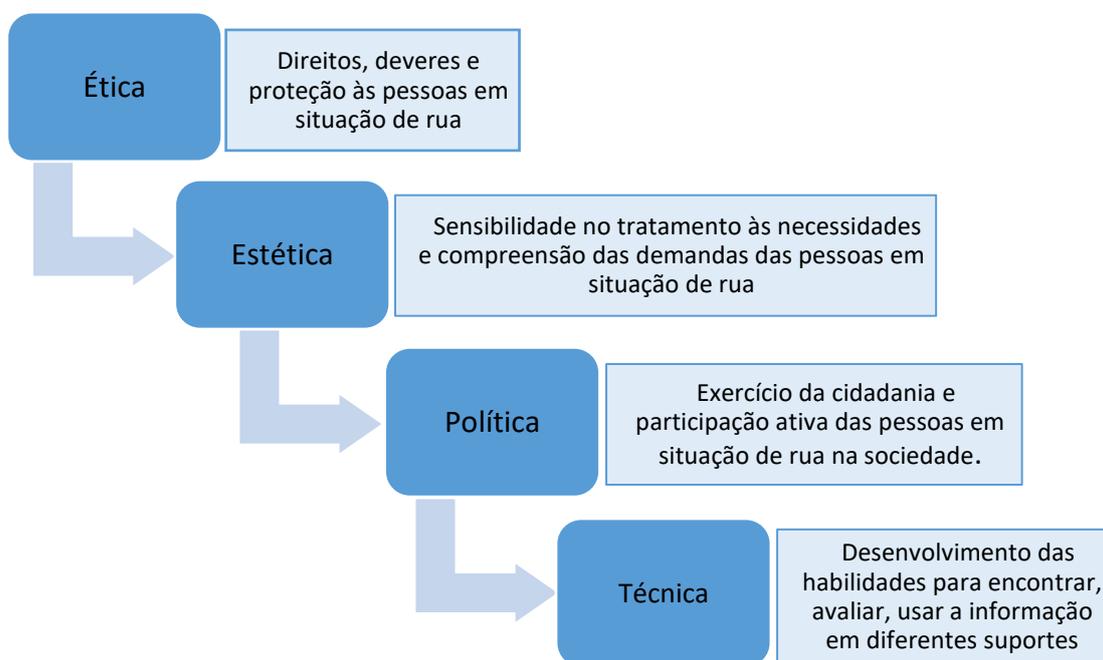
sociocultural da Ciência da Informação é substancial, pois os usuários da informação não são pessoas inseridas em mundos paralelos, mas sim em mundos construídos socialmente. Desse modo, torna-se pertinente pensar nas necessidades de informação das populações vulneráveis, que podem ser supridas com o desenvolvimento da competência em informação, componente de emancipação cognitiva das pessoas.

É importante destacar que o desenvolvimento da competência em informação tem um papel primordial na sociedade atual, seja em atividades pessoais ou laborais, porque algumas habilidades e conhecimentos são necessários para identificar e resolver os problemas cotidianos e informacionais, contribuindo para a ampliação do desenvolvimento da emancipação cidadã, principalmente as minorias (RIGHETTO; VITORINO; MURIEL-TORRADO, 2018).

Em relação à vulnerabilidade informacional das pessoas em situação de rua, concorda-se com Di Flora (1987) de que há uma pseudo “oportunidade igual para todos” por isso é necessário entender como esses grupos de pessoas em situação de rua acessam e usam a informação, pois a partir disso elas podem exercer sua cidadania e ter direitos básicos garantidos por Lei, como é o caso dos benefícios sociais como auxílio doença, maternidade, desemprego, entre outros conforme pautado na Cartilha Direitos das Pessoas em Situação de Rua (BRASIL, 2012).

Acredita-se que por meio de medidas para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua seja possível minimizar a vulnerabilidade informacional, os riscos e fragilidades desse grupo já que nas dimensões da competência em informação propostas por Vitorino e Piantola (2011) podem ser contempladas nas ações direcionadas para pessoas em situação de rua conforme figura 2.

Figura 2– Dimensões da ColInfo alinhados às pessoas em situação de rua



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

As dimensões estética, política e ética propostas por Vitorino e Piantola (2011) podem ser consideradas dimensões sociais e devem ser trabalhadas em conjunto com a dimensão técnica para permitir o desenvolvimento das qualidades e aptidões que possibilitarão a construção da competência em informação. Para isso, existem diferentes modelos e padrões centrados nos processos de identificação, localização, avaliação, recuperação, manuseio, armazenamento, e disseminação da informação, com emprego de tecnologias de informação. Por outro lado, o desenvolvimento da ColInfo em suas dimensões sociais (estética, política e ética) dá-se por meio da interação social das pessoas com os diversos grupos dos quais faz parte, tornando necessário entender como se formam as crenças, símbolos, mentalidades, atitudes, opiniões, valores e modelos veiculados em uma sociedade ou em um grupo de pessoas conforme explica Castro Júnior (2018).

Portanto, relacionando as dimensões da competência em informação com as demandas dos grupos em situação de vulnerabilidade social trata-se de propiciar às pessoas o aprendizado ativo, independente e contextualizado, o pensamento reflexivo e o aprender a aprender para a vida, pois assim estas terão capacidade de tomar melhores decisões por saberem selecionar e avaliar as informações e transformá-las em conhecimento aplicável conforme explica Garcia *et al.* (2017), sendo possível assim que pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social e informacional tenham condições de exercer sua cidadania e ter acesso aos direitos garantidos na Constituição Federal.

### **3.2 Políticas Públicas para pessoas em situação de rua**

Políticas públicas são um conjunto de ações e decisões do governo, voltadas para a solução (ou não) de problemas da sociedade, ou seja, o bem-estar da sociedade é sempre definido pelo governo e não pela sociedade. Isto ocorre porque a sociedade não consegue se expressar de forma integral de acordo com Lopes e Amaral (2008).

A função que o Estado desempenha na sociedade sofreu inúmeras transformações ao passar do tempo. No século XVIII e XIX, seu principal objetivo era a segurança pública e a defesa externa em caso de ataque inimigo. Entretanto, com o aprofundamento e expansão da democracia, as responsabilidades do Estado se diversificaram. Atualmente, é comum se afirmar que a função do Estado é promover o bem-estar da sociedade. Para tanto, ele necessita desenvolver uma série de ações e atuar diretamente em diferentes áreas, tais como saúde, educação, meio ambiente e a isso chamamos de políticas públicas (LOPES, AMARAL, 2008, p. 5).

Os autores explicam que as Políticas Públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público. É certo que as ações que os dirigentes públicos (os governantes ou os tomadores de decisões) selecionam (suas prioridades) são aquelas que eles entendem serem as demandas ou expectativas da sociedade. Ou seja, o bem-estar da sociedade é

sempre definido pelo governo e não pela sociedade. Isto ocorre porque a sociedade não consegue se expressar de forma integral. Ela faz solicitações (pedidos ou demandas) para os seus representantes (deputados, senadores e vereadores) e estes mobilizam os membros do Poder Executivo, que também foram eleitos (tais como prefeitos, governadores e inclusive o próprio Presidente da República) para atenderem as demandas da população.

No século XXI, alguns fenômenos como a globalização e os avanços tecnológicos trouxeram grandes mudanças para a sociedade contemporânea, muitas consequências negativas relacionadas ao aumento das desigualdades sociais e falta de garantias sociais para grande parcela da população no que tange à provisão de recursos para necessidades básicas de alimentação, saúde, saneamento, trabalho, educação, entre outros.

Bauman (1999, p. 7) cita que para muitos “a globalização é o destino irremediável do mundo, um processo irreversível que afeta a todos”, porém ele chama a atenção para a construção de uma identidade social num contexto de incertezas e inseguranças (que ele denomina sociedade líquida) na qual estar em movimento não é mais uma escolha, é um requisito indispensável.

É nessa sociedade líquida que Costa (2005) explica que a desigual distribuição de bens sociais, a discriminação, o desrespeito às diferenças, a incerteza, a involução de valores não são anomalias, mas constituintes do pensamento globalizado e do processo econômico em curso. Na mesma linha, Bauman (1999) cita que hoje as melhorias econômicas já não apontam para a ampliação dos empregos, mas a diminuição da força de trabalho e a flexibilidade das relações de trabalho são parte do progresso. Empregos, como antes eram compreendidos, não existem mais. Sem empregos, há pouco espaço para a vida vivida como projeto, para planejamento de longo prazo e esperanças de longo alcance.

Para Castel (1997), não se trata de uma crise pontual, mas de um processo de desestabilização da condição salarial. A vulnerabilidade das massas e, de forma mais aguda, a exclusão social de grupos específicos é resultado da desagregação progressiva das proteções ligadas ao mundo do trabalho. Consistem em processos de “desfiliação”, ou da fragilização dos

suportes de sociabilidade como ocorre com pessoas em situação de rua, refugiados, imigrantes, entre outros que ficam marginalizados dos processos de políticas públicas.

Nesse contexto, observa-se um processo mundial de diminuição do estado social. Essa tendência encontra terreno ainda mais fértil nos países atingidos por fortes desigualdades sociais e por grande diferença nas condições de vida da população. Ou ainda, em países, como o Brasil, em que não houve uma efetiva constituição do estado de bem-estar social conforme explica Costa (2005). Para essa autora, a realidade brasileira, embora com suas características próprias, está integrada à tendência de fragmentação mundial. O modelo econômico implantado no País produziu subjugados, pessoal e socialmente, com difícil perspectiva de transposição social. De outra parte, as políticas sociais adotadas pelos diferentes governos tiveram como opção a implementação de ações de caráter nitidamente focalista, refletindo a tendência de enfrentar os problemas sociais como fatos isolados. A consequência é que tais políticas não trouxeram resultados efetivos na condição de vida da população.

Quando se fala em condição humana, Boaventura de Sousa Santos e Marilena Chaui (2013, p. 42) enfatizam que também é possível remeter para os direitos humanos como linguagem de dignidade humana, porém é “uma realidade perturbadora porque a grande maioria da população mundial não é sujeito de direitos humanos, e sim objeto de discursos de direitos humanos”.

Hannah Arendt (2003, p. 139) trata essa condição humana como algo que vai além das condições nas quais a vida foi dada ao homem como seres condicionados, pois, para ela “estamos numa sociedade de consumidores onde o trabalho e o consumo são apenas estágios de um só processo” imposto ao homem pelas necessidades da vida como se as pessoas que não se enquadrarem nessas condições estariam a margem da sociedade e do fenômeno da globalização. Para Bauman (1998) também estamos em uma sociedade centrada no consumo no qual existem “os jogadores”, “os jogadores aspirantes” e “os jogadores incapacitados”, que não têm acesso à moeda legal. Estes devem lançar mão dos recursos para eles disponíveis, sejam legalmente

reconhecidos ou não, ou optar por abandonar em definitivo o jogo. É a opção que resta àqueles denominados por Castel (1997, p. 28) como “sobrantes”, pessoas normais, mas inválidas pela conjuntura, como decorrência das novas exigências da competitividade, da concorrência e da redução de oportunidades e de emprego, fatores que constituem a situação atual, na qual não há mais lugar para todos na sociedade. O refugio do jogo, antes de explicação e responsabilidade coletiva, corporificada pelo estado de bem-estar, agora se define como uma situação individual. esses “sobrantes” são indivíduos “que foram inválidos pela conjuntura econômica e social que se encontram completamente atomizados, rejeitados de circuitos que uma utilidade social poderia atribuir-lhes” (CASTEL, 1997, p. 181).

Para a sobrevivência, como todos na sociedade de consumo, dependem do mercado. A diferença está em que este mesmo mercado não mais precisa de sua força de trabalho, único valor de que dispõem para o processo de troca. Como não participam do processo de circulação de mercadorias, simplesmente sobram. Nesse contexto, insere-se a população em situação de rua, um grupo populacional heterogêneo, composto por pessoas com diferentes realidades, mas que têm em comum a condição de pobreza absoluta e a falta de pertencimento à sociedade formal. São homens, mulheres, jovens, famílias inteiras que têm em sua trajetória a referência de ter realizado alguma atividade laboral, que foi importante na constituição de suas identidades sociais. Com o tempo, algum infortúnio atingiu suas vidas, seja a perda do emprego, seja o rompimento de algum laço afetivo, fazendo com que aos poucos fossem perdendo a perspectiva de projeto de vida, passando a utilizar o espaço da rua como sobrevivência e moradia (COSTA, 2005).

Essa realidade é característica do processo de exclusão social que existem nos países neste início de milênio. A exclusão social tem origens econômicas, mas caracteriza-se, também, pela falta de pertencimento social, ausência de perspectivas, dificuldade de acesso à informação e perda de autoestima. Acarreta consequências na saúde geral das pessoas, em especial à saúde mental, relaciona-se com o mundo do tráfico de drogas, relativiza valores e estabelece padrões e perspectivas de emancipação social muito restritos.

Costa (2005) explica que no Brasil, a atenção do Poder Público com esse segmento populacional é recente e consequência de lutas sociais ocorridas nos últimos anos. Mesmo assim, o IPEA (2020) enfatiza que o Brasil ainda não conta com dados oficiais integrais sobre a população em situação de rua. Esta ausência prejudica a implementação de políticas públicas voltadas para este contingente e reproduz a invisibilidade social da população de rua no âmbito das políticas sociais.

É importante enfatizar que a população em situação de rua não é incluída nos censos demográficos brasileiros e mesmo de outros países, fundamentalmente porque a coleta de dados dos censos é de base domiciliar. O IPEA (2016) explica que:

O Brasil não conta com dados oficiais sobre a população em situação de rua. Nem o censo demográfico decenal, nem as contagens populacionais periódicas incluem entre seus objetivos sequer a averiguação do número total da população não domiciliada. Esta ausência, entretanto, justificada pela complexidade operacional de uma pesquisa de campo com pessoas sem endereço fixo, prejudica a implementação de políticas públicas voltadas para este contingente e reproduz a invisibilidade social da população de rua no âmbito das políticas sociais. Tal invisibilidade se revela, por exemplo, na falta de documentação necessária para acessar serviços e benefícios sociais que o Estado garante (IPEA, 2016, p.7).

O desinteresse do Estado pelas pessoas em situação de rua reflete a contradição com que a sociedade e a opinião pública tratam o tema, ora com compaixão, preocupação e até assistencialismo, ora com repressão, preconceito e indiferença conforme explica Costa (2005). Tal comportamento, ao longo dos anos, abriu espaço para que organizações da sociedade civil assumissem propostas solidárias de atendimento; no entanto, em muitos casos, de cunho assistencialista, distantes, portanto, da noção de política pública, enquanto direito dos cidadãos e dever do Estado.

O fato é que, historicamente invisíveis aos olhos do Estado brasileiro, quando não se constituíam em alvo de repressão, as pessoas em situação de rua eram simplesmente deixadas de lado (COSTA, 2005).

Esse panorama começou a alterar-se a partir do final da década de 1980 e início dos anos noventa com a Constituição Federal de 1988, que considerou os direitos sociais como direitos fundamentais de todo cidadão, e com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, reconhecendo a Assistência Social como política pública.

Em 2004 foi feita uma alteração na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) para incluir as pessoas em situação de rua e foi criada a Lei nº 11.258, 30/12/05 que altera o parágrafo único do art. 23 das LOAS: Na organização dos serviços da Assistência Social serão criados programas de amparo: **II - às pessoas que vivem em situação de rua.**” Estabelece a obrigatoriedade de criação de programas direcionados à **população em situação de rua**, no âmbito da organização dos serviços de assistência social, numa perspectiva de ação intersetorial (BRASIL, 2005, grifo nosso).

De acordo com a nova legislação, portanto, o poder público passou a ter a tarefa de manter serviços e programas de atenção à população de rua, garantindo padrões éticos de dignidade e não-violência na concretização de “mínimos sociais” e de direitos de cidadania a esse segmento social.

De acordo com Relatório do I Encontro Nacional sobre População de Rua que ocorreu em Brasília em setembro de 2005 organizado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome a População em Situação de Rua forma um grupo heterogêneo com pessoas de diferentes realidades que tem em comum a pobreza absoluta, vínculos interrompidos ou fragilizados e falta de habitação convencional regular. Teve como objetivo “discutir os desafios e estratégias para a construção das políticas públicas para a população em situação de rua” (BRASIL, 2006, p.7).

No evento foram apresentadas as iniciativas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome para a construção de políticas públicas para população em situação de rua já que um dos pontos discutidos nesse evento é que o aumento deste grupo é um dos reflexos da exclusão social que cada vez atinge mais pessoas que não se enquadram no atual modelo econômico. A partir disso, houve os seguintes movimentos conforme quadro 4:

Quadro 4 - Ações e políticas públicas relacionadas à população em situação de rua

ANO	DOCUMENTOS
2006	Decreto, de 25 de outubro de 2006, que constitui Grupo de Trabalho Interministerial - GTI, com a finalidade de elaborar estudos e apresentar propostas de políticas públicas para a inclusão social da população em situação de rua
2007/2008	Pesquisa Nacional da População em Situação de Rua
2009	II Encontro Nacional sobre População de Rua em Situação de Rua.

Fonte: BRASIL (2013)

O primeiro censo de uma pesquisa nacional sobre população de rua foi realizada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome entre 2007 e 2008 para poder conhecer um pouco do universo desse público, informações básicas, características sociodemográficas e econômicas desta população, seu perfil e trajetória nas ruas, informações sobre a existência ou não de vínculos familiares, seus hábitos de higiene e saúde, sobre posse de documentos, acesso a programas governamentais, participação em movimentos sociais, discriminações sofridas, dentre outros.

Como uma das medidas para atender a esse grupo, em 2009, foi publicada no Diário Oficial da União, a Política Nacional para População em Situação de Rua, que pretende “assegurar aos moradores de rua o acesso às políticas públicas de saúde, de educação, de previdência social, de assistência social, de trabalho, de renda, de moradia, de cultura, de esporte e de lazer” (BRASIL, 2009, *online*).

O decreto 7.053 de 2009 institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências para que a Política Nacional para a População em Situação de Rua seja implementada de forma descentralizada e articulada entre a União e os demais entes federativos que a ela aderir por meio de instrumento próprio.

A Política considera população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares

interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. O Art. 5º coloca como princípios da Política Nacional para a População em Situação de Rua, além da igualdade e equidade:

- I - Respeito à dignidade da pessoa humana;
- II - Direito à convivência familiar e comunitária;
- III - Valorização e respeito à vida e à cidadania;
- IV - Atendimento humanizado e universalizado; e
- V - Respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência. (BRASIL, 2009, *online*).

A Política também estabelece os objetivos e as diretrizes no artigo 6 tais como: a promoção dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais, a responsabilidade do poder público pela sua elaboração e financiamento, a articulação das políticas públicas federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal, a integração das políticas públicas em cada nível de governo, a integração dos esforços do poder público e da sociedade civil para sua execução, a participação da sociedade civil, por meio de entidades, fóruns e organizações da população em situação de rua, na elaboração, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas, o incentivo e apoio à organização da população em situação de rua e à sua participação nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas, o respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais e regionais na elaboração, desenvolvimento, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas, a implantação e ampliação das ações educativas destinadas à superação do preconceito, e de capacitação dos servidores públicos para melhoria da qualidade e respeito no atendimento deste grupo populacional; e a democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos.

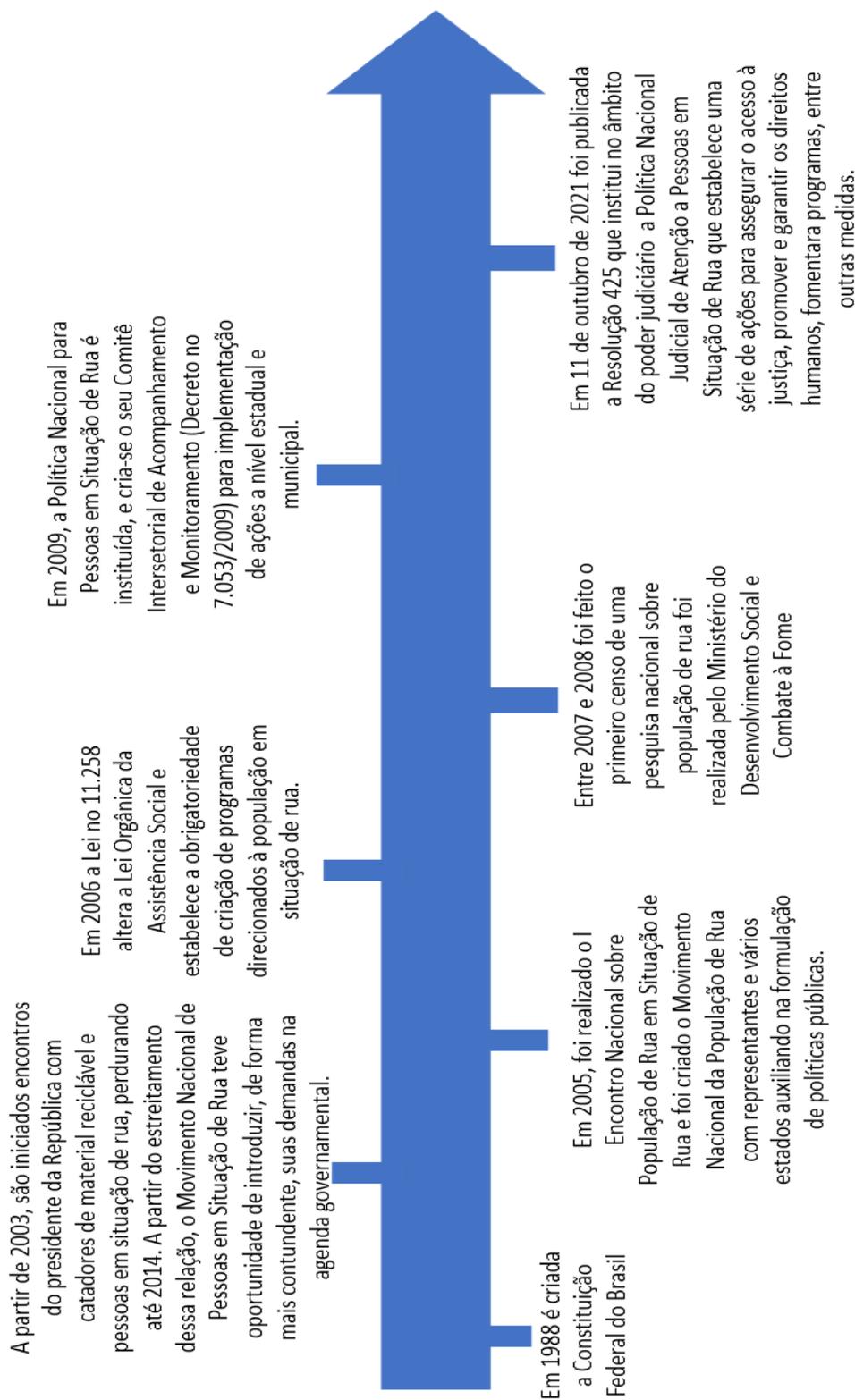
O decreto 7.053 apresenta uma série de serviços que devem ser oferecidos para as pessoas em situação de rua como diz no art.7: “Assegurar o acesso amplo, simplificado e seguro aos serviços e programas que integram as políticas públicas de saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda”. Estes serviços de informação podem também serem divulgados dentro das bibliotecas públicas por serem importantes espaços públicos de uso e encontro da comunidade. Por exemplo, no setor de referência das bibliotecas públicas pode ter um mural informativo ou mesmo no site da instituição as informações sobre saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda para pessoas em situação de rua ou desempregadas.

No art.15 também fala de outros tipos de serviços relacionados a “divulgar e incentivar a criação de serviços, programas e canais de comunicação para denúncias de maus tratos e para o recebimento de sugestões para políticas voltadas à população em situação de rua, garantido o anonimato dos denunciantes”. Nesse aspecto, as bibliotecas públicas além de ceder espaço para reuniões para estas necessidades específicas também podem oferecer um canal para atendimento destas pessoas por meio de parcerias com assistentes sociais e psicólogos da prefeitura municipal.

Existem muitas alternativas para aproximar as bibliotecas públicas da comunidade e torná-las protagonistas no atendimento de pessoas que estão em situação de vulnerabilidade social por meio do estabelecimento de parcerias com instituições públicas, empresariais, organizações não governamentais, religiosas, culturais, entre outros.

Dessa forma, pode-se organizar uma linha do tempo para as políticas públicas relacionadas às pessoas em situação de rua conforme figura 3:

Figura 3 – Linha do Tempo de Políticas Públicas para Pessoas em Situação de Rua



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa (2021)

Conforme consta na linha do tempo, foi partir de 2009 que iniciaram as ações em nível estadual – neste caso em Santa Catarina - para atender a Política Nacional para Pessoas em Situação de Rua e foram criadas as unidades do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), presentes em todo país, com o estabelecimento de serviços socioassistenciais de acordo com quadro 5.

Quadro 5 – Serviços socioassistenciais para pessoas em situação de rua

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	USUÁRIOS <sup>1</sup>	AÇÕES	UNIDADE	ABRANGÊNCIA
Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (Paefi).	"Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos."	"Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de situação de rua e mendicância."	Acolhimento, diagnóstico, planos de ação, encaminhamento e articulação da rede socioassistencial e outros órgãos.	Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas).	Municipal e/ou regional.
Serviço especializado em abordagem social.	"Trabalho social de abordagem e busca ativa."	"Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência."	Escuta, acolhimento, orientação, encaminhamento e articulação da rede socioassistencial e outros órgãos.	Creas ou unidade específica referenciada ao Creas.	Municipal e/ou regional.
Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP).	"Serviço ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência."	"Jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência."	"Deve promover o acesso a espaços de guarda de pertences, de higiene pessoal, de alimentação e provisão de documentação civil. Proporciona endereço institucional para utilização, como referência, do usuário."	Centro POP.	Municipal.
Serviço de acolhimento institucional (para adultos e famílias).	Acolhimento em casas de passagem ou abrigos com máximo de cinquenta pessoas no local e quatro pessoas por quarto.	"Pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento."	Promover autonomia e autocuidado dos indivíduos e acesso à (re)qualificação profissional.	Abrigo institucional e casa de passagem.	Municipal e/ou regional.
Serviço de acolhimento em repúblicas (para adultos em processo de saída das ruas).	"Destinada a pessoas adultas com vivência de rua em fase de reinserção social, que estejam em processo de restabelecimento dos vínculos sociais e construção de autonomia."	Para adultos em processo de saída das ruas.	Abrigamento, orientação, construção de plano individual e promoção da autonomia. Articulação de rede socioassistencial.	República.	Municipal ou regional.

Fonte: IPEA (2020, p. 10)

Apesar da iniciativa, infelizmente dados do IPEA de 2019 mostram que tal estrutura não se estabeleceu de forma efetiva, pois foram poucos os municípios que implementaram e deram continuidade às ações e serviços. Segundo dados do Censo de 2019:

O país contava com apenas 228 desses equipamentos no país, presentes em duzentos municípios e concentrados na região Sudeste (46,5% das unidades). Em 2017, análise feita pelo Ministério da Cidadania mostrou que, dos municípios com mais

de 100 mil habitantes e de regiões metropolitanas com 50 mil ou mais, 31,3% deles não contavam com algum tipo de serviço voltado para a população em situação de rua. Os Creas, que também atuam no atendimento da população em situação de rua e cuja existência é condição para que os municípios sejam elegíveis ao cofinanciamento federal para os Centros POP, apresentam um déficit de 242 unidades em todo o país, principalmente no Sudeste, onde ainda faltariam 131 unidades para garantir a oferta adequada segundo as orientações técnicas emitidas pelo então Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (IPEA, 2020, p. 11)



Neste sentido, instituídas as políticas públicas, a grande barreira a enfrentar consistia em conhecer quem eram pessoas, qual a quantidade, as características, as necessidades etc. Num dos primeiros levantamentos realizados, pode-se identificar que em 2013 a estimativa era de 50 mil pessoas em situação de rua no país, constatada numa Pesquisa Nacional sobre População em Situação de Rua, realizada pelo Ministério de Desenvolvimento Social entre 2007 e 2008, foram pesquisados 71 municípios com mais de 300.000 habitantes (BRASIL, 2013). Em outra pesquisa feita pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) foi verificado que existia mais de cem mil pessoas em situação de rua, principalmente nos grandes centros urbanos conforme pode-se verificar a seguir:

Estima-se que existam 101.854 pessoas em situação de rua no Brasil. Deste total, estima-se que dois quintos (40,1%) habitem municípios com mais de 900 mil habitantes e mais de três quartos (77,02%) habitem municípios de grande porte, com mais de 100 mil habitantes. Por sua vez, estima-se que nos 3.919 municípios com até 10 mil habitantes habitem 6.757 pessoas em situação de rua, (6,63% do total). Ou seja, a população em situação de rua se concentra fortemente em municípios maiores. A distribuição regional, por sua vez, é vigorosamente influenciada pela presença de grandes municípios. Sobressai-se a região Sudeste, que abriga as três maiores regiões metropolitanas do país e 48,89% da população em situação de rua. Por sua vez, na região Norte, habitam apenas 4,32% da população nacional em situação de rua (IPEA, 2016, p.25).

Em 2021, devido a pandemia e, também, a crescente crise econômica do país que causou aumento do desemprego desde 2016, acredita-se que essa quantidade tenha duplicado conforme relatório do IPEA (2021) cuja pesquisa foi realizada em março de 2021 onde já mostrava mais de 220 mil pessoas em situação de rua no país.

Sob este foco, o relatório do IPEA (2020) enfatiza que o avanço da pandemia apresenta um enorme desafio adicional para as políticas de atenção à população em situação de rua, especialmente neste cenário de ampliação desse contingente. Além dos riscos inerentes à doença, que tem como medidas sanitárias prioritárias – isolamento, distanciamento social e higiene –, aspectos distantes das condições dispostas para realidade desse grupo populacional, a ausência de circulação social nas ruas impõe obstáculos para a subsistência diária, dada a escassez das fontes de trabalho, renda e doações.

Embora o governo federal tenha aprovado auxílio emergencial a ser pago para pessoas de baixa renda, ocupadas em atividades informais, as pessoas em situação de rua enfrentam dificuldades adicionais – por vezes, intransponíveis (como ausência de qualquer documento) –, para acessá-lo, bem como estão expostos a outros tipos de riscos que nem o valor, nem a natureza desse recurso consegue suprir.

No relatório, o IPEA (2020) mostra que entre as medidas emergenciais para atender pessoas em situação de rua no período da pandemia o foco foi dividido em:

- a) Abrigamento: criação de novas unidades de alojamento e ampliação da concessão de auxílio moradia.
- b) Alimentação: Ampliação dos restaurantes populares para atendimento aos finais de semana e em pontos alternativos para evitar aglomeração.
- c) Orientação: Intensificação dos cuidados e abordagem social acompanhada de profissionais da Saúde.
- d) Higiene: Entrega de kits de higiene pessoal e intensificação da limpeza em áreas urbanas e equipamentos de limpeza.

- e) Saúde: Criação de consultórios na rua voltados para combate da COVID19, triagem médica em abrigos e vacinação.

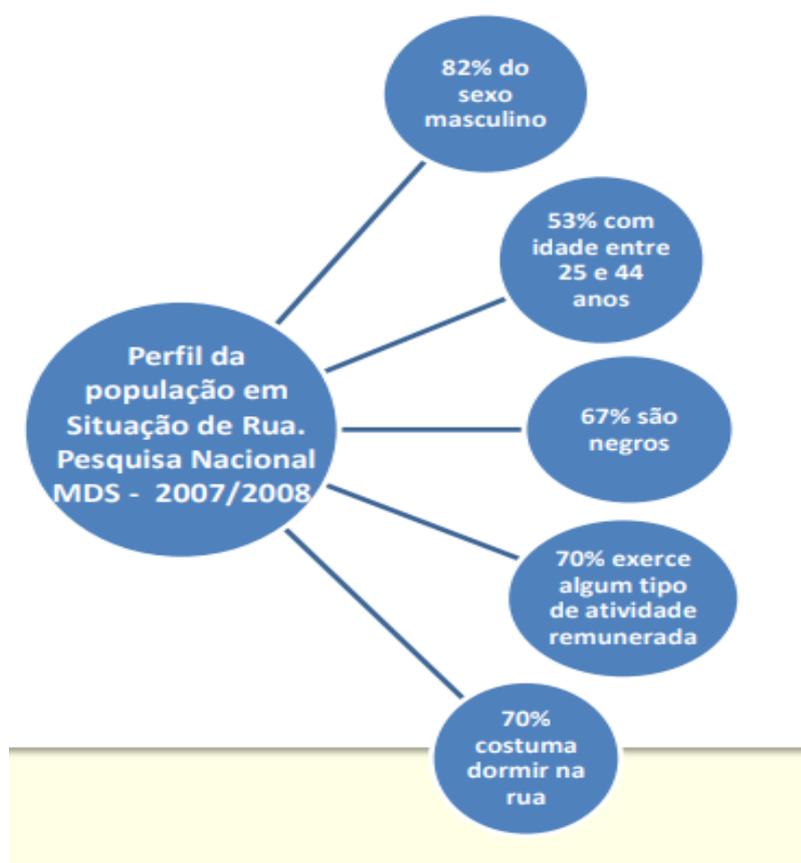
Recentemente, em 11 de outubro de 2021 foi publicada a Resolução n.425 que institui no âmbito do poder judiciário a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua que estabelece uma série de ações para assegurar o acesso à justiça, promover e garantir os direitos humanos, fomentara programas, entre outras medidas pautadas nos seguintes princípios: a) Respeito à dignidade da pessoa humana; b) Não-criminalização das pessoas em situação de rua; c) Promoção do acesso aos direitos de cidadania e às políticas públicas; d) Respeito à autonomia das pessoas em situação de rua, entre outros (BRASIL, 2021). É mais uma iniciativa que soma às medidas instaladas em algumas prefeituras que fortalecem o trabalho realizado no atendimento às pessoas em situação de rua como ocorre em Florianópolis.

Esta resolução considera o Conselho Nacional de Justiça como órgão fiscalizador e normatizador das ações dirigidas à população de rua no sentido de construir uma sociedade livre, justa e solidária. Visa auxiliar no combate à erradicação da pobreza, marginalização de pessoas em situação vulnerável, redução de desigualdades sociais e regionais, promoção do bem estar de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade ou qualquer forma de discriminação conforme consta no Artigo 3 da Constituição Federal. Além das diretrizes e princípios, a resolução n. 425 (BRASIL, 2021) também estabelece medidas administrativas de inclusão, medidas para assegurar o acesso à justiça, direito à identificação civil, medidas em procedimentos criminais, medidas protetivas das crianças e adolescentes, e diretrizes para gestão, governança e parcerias para o estabelecimento das políticas públicas judiciais de atenção às pessoas em situação de rua.

Com a Resolução, o Conselho Nacional da Justiça espera incluir os cerca de 222 mil brasileiros que viviam nas ruas brasileiras, de acordo com estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2021) realizado em março do ano passado, primeiro mês da pandemia da Covid-19 no país.

A situação de rua abrange diferentes atores – governamentais e não governamentais - em todos os níveis federativos, de diferentes poderes e com diversas atribuições institucionais. As informações sobre essa população, contudo, carecem ainda de maior regularidade e dimensão nacional. **A informação mais recente de maior abrangência pontua que a população em situação de rua então somaria mais de 220 mil pessoas, sendo 83% em municípios de grande porte (mais de 100 mil habitantes).** No censo realizado anualmente pelo Sistema Único de Assistência Social, apenas 1.593 municípios (29% do total) afirmam dispor de levantamento ou pesquisa que aponte o número de pessoas em situação de rua no município. A falta de informações, evidentemente, traz prejuízo à condução da política e ao controle social (IPEA, 2020). Na figura 4 é possível conhecer um pouco sobre o perfil da população de rua:

Figura 4 - Perfil da população em situação de rua



Fonte: BRASIL (2013)

A pesquisa mostra que os níveis de renda são baixos. A maioria (52,6%) recebe entre R\$20,00 e R\$80,00 semanais - 74% dos entrevistados sabem ler e escrever - 17,1% não sabem escrever e 8,3% apenas assinam o próprio nome. A população em situação de rua é composta, em grande parte, por trabalhadores - 70,9% exercem alguma atividade remunerada. Apenas 15,7% pedem dinheiro como principal meio para a sobrevivência. Parte considerável da população em situação de rua é originária do município onde se encontra, ou locais próximos, não sendo decorrência de deslocamento ou migração campo/cidade.

Ao analisar as motivações que levam essas pessoas para as ruas fica clara a ausência de políticas públicas e medidas rigorosas para combater uso excessivo de álcool e drogas, além da falta de planejamento de ações para reduzir desempregos nos grandes centros urbanos conforme demonstra figura 5:

Figura 5 - Razão que levam as pessoas para as ruas

alcoolismo/drogas	35,5%
desemprego	29,8%
problemas com familiares	29,1%
perda da moradia	20,4%
separação/decepção amorosa	16,1%

Fonte: BRASIL (2013)

Essa pesquisa também mostra que quase metade desta população está há mais de 2 anos dormindo na rua ou em abrigo (48,4%), cerca de 30% dorme na rua há mais de 5 anos, a maioria costuma dormir na rua (69,6%), um grupo relativamente menor costuma dormir em abrigos ou outras instituições (22,1%) e 8,3% alternam.

Outro dado dessa pesquisa informa que existem altos índices de discriminações sofridas ao serem impedidos de entrar em locais como transporte coletivo, rede de saúde, outros órgãos públicos, etc. A grande maioria (95,5%) não participa de qualquer movimento social ou associativismo, a maioria (61,6%) não exerce o direito de cidadania elementar que é o voto, 24,8% não possuem

quaisquer documentos de identificação o que os impede de acessar os direitos básicos estabelecidos na Constituição Brasileira.

Algo que se deve levar em consideração em relação às políticas públicas para pessoas em situação de rua é que de acordo com pesquisa publicada em 2009, a grande maioria desta população não é atingida pela cobertura dos programas governamentais, tendo em vista o que foi indicado por 88% deste grupo, ou seja, que não recebe qualquer benefício dos órgãos governamentais.

Além disso, sofrem muitas discriminações sendo impedidas de entrar em diversos locais ou realizar atividades que necessitam, muitos nem tentam entrar em certos locais para evitar o constrangimento de serem expulsas quando buscam por exemplo atendimento na rede pública de saúde, em transportes coletivos, shoppings centers, estabelecimentos comerciais e órgãos públicos (BRASIL, 2009, p. 98).

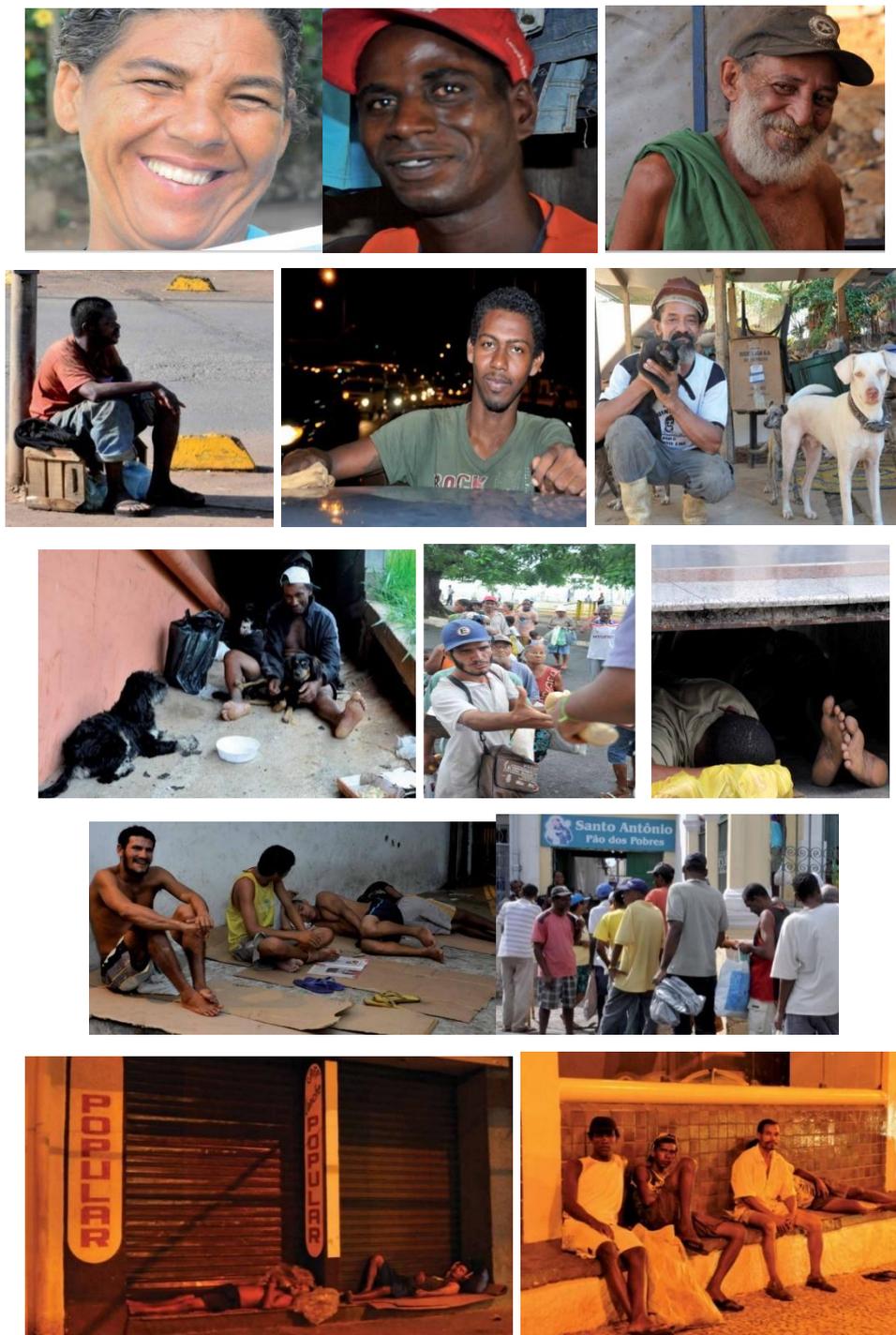
Percebe-se que existe uma parcela da população brasileira chamada “pessoas em situação de rua” que estão nos limites inferiores de pobreza e de vulnerabilidade, além de extremamente pobres mesmo estando em idade economicamente ativa muitas vezes não conseguem inserção no mercado de trabalho formal ressaltando a necessidade de maior atenção a este contingente por meio de políticas públicas mais abrangentes que incluam além de alojamentos, capacitação profissional e direcionamento para vagas de trabalho.

De acordo com a Pesquisa Nacional sobre a População em situação de Rua (BRASIL, 2009), a grande maioria não é atingida pela cobertura dos programas governamentais onde 88,5% afirmaram não receber qualquer benefício do governo. Entre os benefícios recebidos se destacaram: Aposentadoria (3,2%), Programa Bolsa Família (2,3%), Benefício de Prestação Continuada (1,3%).

Estes dados são preocupantes, pois convergem com os problemas sociais e informacionais que impedem as pessoas de exercerem sua cidadania bem como ter acesso aos direitos constitucionais. A epistemologia social de Shera (1973) que focaliza na importância da comunicação para desenvolvimento social para a preservação e disseminação do conhecimento humano, a forma como ocorrem os processos informativos e como transformam ou não os usuários (CAPURRO, 2003), os problemas informacionais (SARACEVIC, 1996), o

comportamento de uso da informação (BORKO, 1968) são alguns pontos levantados na Ciência da Informação que são descortinados pelos dados apresentados nessa Pesquisa Nacional sobre a População em situação de Rua.

Figura 6 – Pessoas em situação de rua



Fonte: Brasil (2009, p. 14)

Pode-se perceber, diante do conjunto de dados apresentados neste item, que a heterogeneidade é uma característica marcante dessa população por isso não constitui um único grupo ou categoria devido às diferentes origens, interesses, vinculações sociais e perfis socioeconômicos diversificados de acordo com Silva (2009). Estas pessoas não constituem um bloco homogêneo, pois não há um perfil único, o que pode dificultar o planejamento e execução de ações voltadas aos problemas informacionais das pessoas em situação de rua.

### **3.3 Acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua**

A Constituição Federal Brasileira enfatiza sobre o exercício da cidadania e acesso aos direitos básicos. Mais recentemente essas premissas também foram previstas na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas em que apresenta os 17 Objetivos para Desenvolvimento Sustentável (ODS) para países, principalmente no que tange ao objetivo 10 que visa “Reduzir as desigualdades nos países e fora deles” visto que para reduzir as desigualdades é necessário ter políticas públicas que promovam o acesso aos direitos básicos de moradia, alimentação, saúde, educação, trabalho previstos em uma Constituição Federal como existe no Brasil (1988) a fim de garantir a cidadania e preservar os direitos humanos de um povo.

No objetivo 10 da Agenda 2030, constituem metas: a) até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra; e, b) garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015).

Fica evidente nesse objetivo a necessidade de promover ações de inclusão e principalmente de resgate das populações de rua para poderem

exercer seus direitos como cidadãos. Por esse viés, uma das formas para promover tais ações está no âmbito das bibliotecas públicas, com serviços voltados ao acesso e uso da informação para que as pessoas em situação de rua tenham acesso e usufruam dos benefícios sociais garantidos por lei. No espaço da biblioteca pública, pode ser oferecido acesso a diferentes recursos e fontes de informação (para conseguir um trabalho, tirar uma segunda via de um documento etc.), entre outras necessidades informacionais.

Além disso, a própria Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005) da UNESCO busca democratizar e tornar o acesso à informação para as populações vulneráveis (as mais necessitadas), neste caso das pessoas em situação de rua. No Art. 8 trata que:

A vulnerabilidade humana deve ser levada em consideração na aplicação e no avanço do conhecimento científico, das práticas médicas e de tecnologias associadas. Indivíduos e grupos de vulnerabilidade específica devem ser protegidos e a integridade individual de cada um deve ser respeitada (UNESCO, 2005, *online*).

No Brasil, por exemplo, para as pessoas garantirem o direito a alguns benefícios criados por meio de políticas públicas (direitos humanos básicos) como auxílio doença, licença maternidade, aposentadoria (por tempo de contribuição, por idade, por invalidez, especial), auxílio a acidente, pensão (por morte), salário maternidade, seguro desemprego, entre outros, é necessário seguir trâmites burocráticos que envolvem o uso de sistemas de informação governamentais que na maior parte das vezes não é acessível e/ou amigável. As pessoas não têm acesso e/ou nem sabem como usar, sendo este um impeditivo para usufruírem de seus direitos. No caso da população em situação de rua, é preciso ainda que as pessoas nesta condição tenham registro no cadastro único do Governo Federal.

A título de exemplo como direito garantido em Lei, a previdência social é um programa governamental administrado no Brasil pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social no qual oferece um seguro social como forma de proteção contra diversos riscos econômicos para a população por meio da autarquia federal Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no qual se concede

benefícios (BRASIL, 2018). É importante esclarecer que este seguro não se restringe somente aos trabalhadores com registro, pessoas que trabalham de forma autônoma ou mesmo que estão em situação de desemprego podem ter acesso aos benefícios sociais garantidos por lei (BRASIL, 1988).

Trata-se de um direito social garantido pela Constituição Federal (CF) de 1988 que instituiu o Sistema de Seguridade Social, formado pelos subsistemas Saúde, Previdência Social e Assistência Social. O *caput* do art. 194 da CF/1988 estabelece que “a seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”. Após a CF/1988, a Previdência Social tornou-se a única modalidade de proteção social que exige contribuição dos segurados, como condição para ampará-los de futuros infortúnios sociais e de outras situações que merecem amparo (riscos sociais).

Conforme estabelece o art. 201 da CF/1988, a Previdência Social atenderá, nos termos da lei: a) cobertura dos eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada; b) proteção à maternidade, especialmente à gestante; c) proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; d) salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; e, e) pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes.

Por se tratar de um direito constitucional, o acesso ao Sistema deveria ser para todos, porém, observa-se no estudo de Cohn (1995) as dificuldades de estabelecer políticas sociais para reduzir a pobreza no Brasil e torná-las acessíveis para todos e todas, principalmente no que tange à população em situação de rua que tem cerca de cem mil pessoas segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). O número é uma estimativa baseada em dados do Censo do Sistema Único de Assistência Social, pois o Brasil não possui dados oficiais o que contribui para ampliar a dificuldade de planejar e implementar políticas públicas para essa população (BRASIL, 2007). Muitas pessoas desconhecem seus direitos, além de não saberem como acessar aos benefícios.

Silva (2009, p. 178) coloca que “existem muitas restrições de acesso e não se limitam às políticas sociais de saúde e educação, são extensivas às demais políticas sociais, como assistência social, habitação, trabalho e renda”. Todas as políticas públicas têm exigências e critérios formais para ter acesso o que causa a seletividade, ou seja, estratégias para selecionar quem vai e quem não vai receber, são nessas barreiras que as pessoas em situação de rua são excluídas do acesso aos serviços das políticas sociais.

No Brasil, é possível perceber que isso não acontece somente com pessoas em situação de rua, mas é extensivo a outros segmentos e grupos vulneráveis socialmente como quilombolas, indígenas, comunidade LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais), idosos, pessoas com deficiência ou com sofrimento mental, população rural, pessoas da raça negra, mulheres, entre outros.

Dentro dessa problemática que envolve o acesso e uso ao sistema de informação governamental para ter direito aos benefícios sociais percebe-se a importância da mediação dos bibliotecários, conforme Manifesto de competência em informação de Florianópolis (FEBAB, 2013), para oferecer uma capacitação para maior autonomia às pessoas usuárias desse sistema, bem como promover acesso ao conhecimento sobre os direitos e benefícios garantidos pelas leis brasileiras.

Pode-se observar que é um desafio pensar em formas de promover o acesso e uso de informação para populações vulneráveis quando inexitem políticas públicas, pois o cenário demonstra que são variados grupos, com limitações, exclusões, características, dificuldades e necessidades muito diferentes e particulares entre si, desta forma, para esta pesquisa, delimitou-se um grupo considerado vulnerável socialmente.

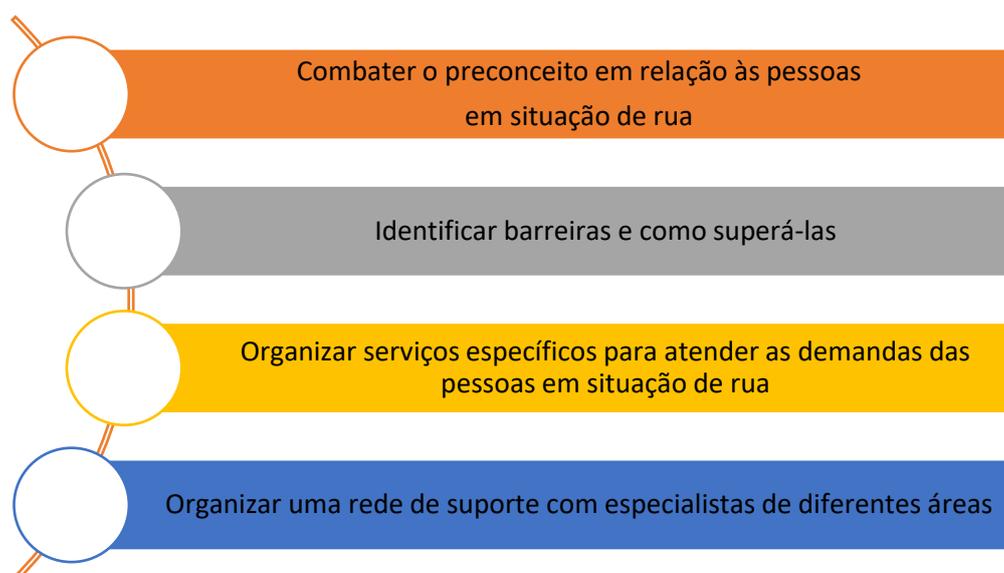
Tabosa, Tavares e Nunes (2016, p. 298) explanam que mesmo que seja tardio, é importante que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação pensem os aspectos sociais da relação com as pessoas, já que “sempre teve mais destaque os estudos em que se enfatizavam os sistemas de informação e suas características, com forte apelo quantitativo e estatístico em detrimento daqueles que os utilizam”. Torna-se uma necessidade que a Ciência da Informação amplie

e fortaleça estudos voltados à questão que envolve o acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua já que essa é uma das vertentes dos problemas informacionais ressaltados por Saracevic (1996) e Borko (1968).

Com base nisso, a IFLA tem gerado esforços para promover ações específicas para populações de rua no que tange ao papel das bibliotecas no acesso de uso da informação. Em 2017, a IFLA publicou o *IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness* no qual apresenta diretrizes desenvolvidas pela Seção de Serviços de Biblioteca da IFLA para Pessoas com Necessidades Especiais para que as bibliotecas promovam serviços para pessoas em situação de rua.

Essa seção foi criada pela IFLA em 2015 durante o *World Library and Information Congress (WLIC)*. Nas atividades da referida Seção de Serviços de Biblioteca da IFLA para Pessoas com Necessidades Especiais - o trabalho concentra-se nessas pessoas que, devido às suas condições de vida e/ou deficiências físicas, mentais ou cognitivas, são incapazes de acessar os serviços de biblioteca atuais (IFLA, 2015). Nesse evento foram criadas as diretrizes a partir dos dados coletados por um grupo de trabalho da IFLA publicadas em 2017 organizadas da seguinte forma:

Figura 7 – Diretrizes da IFLA para atendimento de pessoas em situação de rua em bibliotecas



Fonte: elaborado pela autora a partir de IFLA (2017)

A Seção de Serviços de Biblioteca da IFLA para Pessoas com Necessidades Especiais define algumas prioridades:



**a) Preconceito**

Os preconceitos em relação às pessoas que vivem na rua resultam da falta de conhecimento sobre o problema, como acontece com qualquer outro preconceito. Alguns preconceitos que existem são que essas pessoas são preguiçosas, doentes mentais, perigosas, propensas a vícios, pouco confiáveis, com um odor corporal desagradável, e que morar na rua era sua escolha pessoal.

A fim de superar o preconceito, as diretrizes recomendam sobre evitar usar o termo "moradores de rua" e em vez disso, opte pelo termo "pessoas em situação de rua" para enfatizar que essas pessoas atualmente estão sem-teto e essa falta de moradia não é algo que os define. O termo 'Moradores de rua' é usado apenas para parafrasear ou citar certas organizações ou autores.

**b) Barreiras**

A condição mental e física e as relações sociais das pessoas que vivem na rua são muito afetadas pela impossibilidade de atender às necessidades básicas de segurança, alimentação e pessoal higiene. A falta de recursos financeiros e documentos pessoais só aumenta a possibilidade de encontrar barreiras ao usar os serviços de biblioteca. A proposta é possibilitar a criação do cartão de usuário sem precisar comprovar residência fixa para que os mesmos possam usufruir dos serviços da biblioteca, capacitar os funcionários, flexibilizar normas em relação a pagamento de taxas e multas, entre outras medidas.

**c) Serviços**

É importante chamar a atenção para o fato de que as pessoas que vivenciam a situação de rua estão em uma condição social pois é um grupo que inclui pessoas de diferentes raças, etnias, idades e sexos.

As necessidades de um grupo podem diferir significativamente das necessidades de outro grupo. Por exemplo, em uma época de crise mundial de refugiados, bibliotecas em todo o mundo reconheceram as necessidades específicas dos refugiados e passaram a dedicar atenção especial aos serviços de biblioteca para este grupo de pessoas.

Além disso, a presença crescente de crianças, jovens e famílias dentro da população de pessoas que vivem em situação de rua conscientizou as bibliotecas sobre seu próprio papel na organização do atendimento a essa população. Os serviços de biblioteca direcionados às pessoas que vivem em situação de rua podem ser organizados em uma biblioteca ou por meio de programas de extensão.

Ao final das Diretrizes da IFLA (2017) tem duas ferramentas de planejamento de ação para bibliotecas à medida que se movem para envidar esforços para abordar o tema da falta de moradia em suas bibliotecas por meio das necessidades desses usuários.

#### **d) Suporte interdisciplinar**

Um importante pré-requisito para serviços eficientes e sustentáveis relacionados à falta de moradia é construir uma rede de diferentes atores em seu cuidado. Infelizmente, os funcionários das bibliotecas em certas comunidades e países não têm disponível uma rede de apoio de organizações que trabalham para atender às necessidades das pessoas experimentando a falta de moradia.

Além disso, a maioria dos funcionários das bibliotecas nunca teve qualquer capacitação de como compreender e comunicar-se eficazmente com as pessoas que vivem em situação de rua. Para isso, ao final das diretrizes da IFLA contêm recomendações e percepções de um psicólogo e uma assistente social para nortear as equipes das bibliotecas.

As pessoas que estão em situação de rua enfrentam uma série de barreiras que as impedem de obter acesso igual aos serviços de uma biblioteca devido as suas precárias condições de vida, saúde mental e física além do preconceito. Os serviços voltados para refugiados estão incluídos nestas diretrizes já que eles enfrentam os mesmos desafios que as pessoas que vivem na rua. A falta de moradia é um desafio da comunidade e é um pré-requisito importante para um sistema eficiente e sustentável.

Para isso, é preciso construir uma rede de várias partes interessadas para atender as pessoas em situação de rua. Todos os tipos de bibliotecas (escolar, pública, acadêmica e especial) podem contribuir para esta rede e devem fazer parceria com organizações comunitárias, profissionais, voluntários e agências governamentais (IFLA, 2017).

Dessa forma, as diretrizes da IFLA (2017) para prestação de serviços bibliotecários para pessoas em situação de rua organizam-se em treze capítulos onde:

- a) **Capítulo 1:** Fornece uma visão geral da evolução das Diretrizes, bem como informações específicas e históricas relacionadas à consciência da comunidade bibliotecária internacional sobre a complexidade da falta de moradia.
- b) **Capítulo 2:** Como é comum com documentos longos e detalhados, apresenta um resumo executivo e recomendações concretas. Este resumo executivo é excelente para bibliotecas e indivíduos que desejam uma explicação breve, mas completa das Diretrizes, incluindo sugestões específicas para etapas de ação relacionadas a este tópico.
- c) **Capítulo 3:** Oferece informações detalhadas sobre os sem-teto ao redor do mundo. Ele começa com uma discussão sobre a definição de sem-teto e vários exemplos do que constitui a falta de moradia. As pessoas sem-teto são divididas em três categorias amplas: pessoas sem alojamento (esta categoria inclui pessoas dormindo nas ruas ou em outros espaços abertos, como parques,

sob pontes, em florestas ou em outros lugares não destinados aos pessoas que vivem em carros, barcos de pesca ou outras formas de transporte), pessoas que vivem em acomodações temporárias ou em caso de crise como no caso atual que existe a pandemia do COVID (esta categoria inclui abrigos de todos os tipos, de emergência a transitórios, de albergues para acampamentos) e pessoas que vivem em acomodações severamente inadequadas e / ou inseguras (esta categoria inclui pessoas que compartilham temporariamente com amigos e parentes; pessoas sob ameaça de violência; pessoas que vivem em hotéis baratos, motéis e semelhante; pessoas que ficam em casas convencionais sem permissão ou que seja impróprio para habitação humana; pessoas que vivem em tendas ou semelhantes; pessoas que vivem em condições extremamente superlotadas; e, pessoas que vivem em locais não convencionais e estruturas temporárias).

A falta de privacidade em particular é uma das principais características da falta de moradia e que afeta a todos, não importa onde durmam à noite. As pessoas que vivem em situação de rua são forçadas a viver suas vidas privadas em público e este fato os afeta em suas vidas diárias, causando traumas, bem como contribuindo para um julgamento em relação a eles, o que estigmatiza ainda mais sua própria existência. Esta seção também inclui uma descrição das causas da falta de moradia.

d) **Capítulo 4:** Este capítulo destaca o aspecto dos direitos humanos da falta de moradia. As áreas de ênfase nesta seção destacam o acesso igual e sem barreiras à informação em todas as suas formas e aspectos já que os recursos estão relacionados às questões sociais, econômicas, jurídicas, políticas, educacionais, culturais ou necessidades de informações pessoais, devendo estar disponíveis gratuitamente para todos. Este capítulo também oferece uma visão geral dos direitos humanos e da Agenda 2030 da ONU. Este capítulo termina com recomendações incluindo: o uso de uma abordagem baseada em direitos humanos para atender usuários de bibliotecas que vivem em situação de rua, cooperação com os direitos humanos locais, incluindo a divulgação de seus relatórios e recomendações.

e) **Capítulo 5:** Mostra como avaliar as necessidades e os serviços que podem ser oferecidos às pessoas em situação de rua usando dados locais, agências de serviço, ouvindo os usuários da biblioteca que estão vivenciando a falta de moradia, avaliando os serviços de biblioteca que estão sendo fornecidos. Este capítulo destaca recomendações, como conectar-se com agências comunitárias e ONG para discutir as necessidades percebidas daqueles membros da comunidade que estão vivendo sem teto, manter um registro de histórias positivas relacionadas aos resultados de serviços de biblioteca específicos para esta população, documentar suposições e observações por meio de entrevistas, pesquisas e grupos focais.

f) **Capítulo 6:** Atitudes são importantes. Uma atitude negativa ou hostil em relação às pessoas que vivem na rua pode tornar isso difícil tanto para a equipe da biblioteca quanto para as pessoas que frequentam esse espaço. Por outro lado, uma atitude acolhedora e uma abordagem amigável podem fazer as pessoas se sentirem incluídas e vistas. Conexões pessoais como a consciência de que sua presença é desejada, suas necessidades são importantes e a biblioteca é comprometida em servir bem a todos os usuários podem fazer uma diferença significativa para aqueles que vivem em situação de rua, bem como aqueles que estão alojados de forma estável. Este capítulo oferece exemplos de ações que as bibliotecas estão realizando para criar este ambiente de suporte, bem como algumas diretrizes sugeridas.

g) **Capítulo 7:** Fornece uma visão geral dos tipos de serviços oferecidos pelas bibliotecas para aqueles que estão vivenciando a falta de moradia. Deve-se promover o acesso aos serviços da biblioteca sem muita burocracia em relação a comprovantes de endereço, atitudes dos funcionários, etc. Pode-se criar serviços de preparação e assistência para encontrar emprego já que muitas bibliotecas fornecem aos membros da comunidade acesso a empregos, recursos, como redação de currículos e listas de empregos, também pode-se estender o tempo nos computadores da Internet para que os aplicativos possam

ser concluídos e arquivados, dar assistência na criação e uso de uma conta de e-mail, fazer aconselhamento de carreira, etc. É importante lembrar que fatores como a falta de conhecimentos de informática necessários para identificar vagas, se candidatar a oportunidades profissionais, falta de fluência no idioma local, especialmente para aqueles que são imigrantes ou refugiados podem ser barreiras e as bibliotecas podem ajudar nisso.



h) **Capítulo 8:** As bibliotecas podem desempenhar um papel ativo na vida dos refugiados, fornecendo acesso à serviços e recursos relevantes e necessários. Este capítulo define refugiados, compara-os a pessoas que vivem em situação de rua, dá exemplos de boas práticas e oferece recomendações para bibliotecas que desejam atender aos refugiados em suas comunidades. Há muita sobreposição entre aqueles que estão vivenciando a falta de moradia e aqueles que estão refugiados, mas os refugiados também têm necessidades específicas.

Algumas das recomendações incluídas neste capítulo são para fornecer serviços como: informações locais básicas relacionadas a refeições, abrigo, saúde, mapas regionais e informações sobre transporte, conexões com a cultura original dos refugiados, atividades para os refugiados aprenderem sobre a cultura do país anfitrião, informações sobre os princípios básicos do Direito Europeu, Internacional e Nacional, recursos disponíveis em vários idiomas, ajudar os refugiados a recuperar e / ou retirar novos documentos pessoais.

i) **Capítulo 9:** Famílias com crianças e jovens sem pais ou tutores têm necessidades únicas, além das necessidades de quem vive sem-teto. Este capítulo fornece informações sobre esses dois grupos, além de recomendações para bibliotecas sobre como atendê-los bem. Essas recomendações incluem fornecer treinamento de pessoal relacionado à identificação e comunicação com as famílias e jovem vivenciando a situação de rua, criar parcerias com jovens e famílias atendendo agências locais, participando de reuniões, convidando-os a participar de reuniões da biblioteca, criando metas comuns e aprendendo sobre cada serviços de outros.

j) **Capítulo 10:** Muitos funcionários da biblioteca podem se sentir mal preparados para lidar com a variedade de questões que as pessoas em situação de rua podem trazer para a biblioteca, além disso, o desconforto e os medos dos funcionários podem impedir sua capacidade de servir a esses usuários de biblioteca de forma plena e equitativa. Este capítulo fornece exemplos de como esses desafios estão sendo enfrentados e inclui exemplos concretos do que as bibliotecas estão fazendo ou poderiam estar fazendo. É dividido em três seções, com exemplos específicos incluídos em cada seção: Apoio, treinamento e desenvolvimento profissional de pessoal; parcerias com a comunidade; e recomendações.

k) **Capítulo 11:** As barreiras para os usuários da biblioteca que estão vivendo sem teto incluem políticas, procedimentos da biblioteca e códigos de conduta pública. Este capítulo aborda essas barreiras e fornece exemplos de políticas e procedimentos existentes, bem como recomendações para a criação de novos.

O capítulo está dividido em: Políticas e procedimentos que inclui políticas sobre procedimentos como o registro para um cartão de biblioteca, usando os computadores da biblioteca e acesso à Internet. Também inclui regras de conduta pública, incluindo aqueles que tem muito odor, com sono, com o tamanho da bagagem e o uso dos banheiros públicos para uso geral com fins de higiene. Apresenta exemplos de políticas de biblioteca relacionadas a este tópico variam de proibições e restrições (por exemplo, não dormir na biblioteca; sem odores fortes; limites no tamanho da bagagem; não há uso de banheiros para o banho, lavar, lavar, trocar de roupa).

j) **Capítulo 12:** A comunicação é um elemento essencial de qualquer iniciativa ou serviço de biblioteca. Por causa dos estereótipos relacionados tanto à falta de moradia (por exemplo, preguiçoso, perigoso, fedorento, desabrigado por opção) e também em relação às bibliotecas (por exemplo, lugar silencioso, estático, principalmente voltado só para livros), as bibliotecas devem fazer o

possível para aumentar a conscientização sobre sem-teto, ter conhecimento profundo das questões locais relacionados à abordagem dos sem-teto, e criar uma estratégia para o envolvimento da biblioteca na busca de soluções.

l) **Capítulo 13:** Aborda a questão do financiamento relacionado ao tratamento dos sem-teto. Para algumas ações tomadas pelas bibliotecas, o custo pode ser mínimo. Outras ações podem exigir fundos adicionais. Este capítulo oferece sugestões de maneiras de apoiar a necessidade desses fundos, formas baratas para abordar este tópico, bem como ideias sobre como e onde adquirir fundos adicionais. A necessidade de verbas adicionais pode incluir recursos para financiar materiais, serviços, programas etc.

Para facilitar a organização dos serviços bibliotecários para pessoas em situação de rua a IFLA (2020) disponibilizou um *check-list* conforme figura 8.

Figura 8 – *Check list* para atendimento de pessoas em situação de rua pelas bibliotecas

Avaliação das necessidades da comunidade: Reúna dados para determinar a extensão e a natureza das pessoas em situação de rua em sua comunidade
Avaliação da biblioteca: Reveja políticas da biblioteca, atitudes dos funcionários, coleções, recursos, serviços e capacitação.
Construção de parcerias: Identificar potenciais parceiros para encontrar-se regularmente e compartilhar ideias
Educação profissional: Fornecer educação à equipe sobre a vida dos refugiados e pessoas afetadas pela falta de moradia.
Atualização da linguagem: Publique, compartilhe e discuta uma linguagem respeitosa sobre a condição de sem -teto e refugiados
Desenvolvimento de serviços necessários: Desenvolver novos serviços para refugiados e pessoas sem-teto
Marketing: Atualize seu site, crie panfletos fáceis de ler, divulgue seus serviços localmente
Financiamento: Organize um grupo para solicitar subsídios do governo e em organizações não-governamentais

Fonte: Traduzido da IFLA (2020)

No mesmo sentido da IFLA, a ALA também apresenta orientações para atendimento de pessoas que vivem em situação de pobreza ou falta de moradia já que constituem uma parcela significativa dos usuários em muitas bibliotecas. À medida que aumenta o número de crianças, adultos e famílias pobres ou sem teto na América, aumenta também a necessidade urgente de bibliotecas para atender com eficácia às suas necessidades. Assim, a ALA defende que o acesso a bibliotecas e recursos de informação, serviços e tecnologias é essencial para todas as pessoas, especialmente as economicamente desfavorecidas, que podem experimentar isolamento, discriminação e preconceito ou barreiras à educação, emprego e habitação.

De analfabetismo e doença à fome e discriminação, existem muitas barreiras que podem inibir o serviço de biblioteca e impedir que pessoas pobres e sem-teto tenham acesso total aos serviços de biblioteca. A ALA coloca que pessoas em situação de pobreza ou falta de moradia podem ser limitadas, ou proibidas por muitos problemas, incluindo:

- a) Cartão da biblioteca ou políticas de acesso que exigem um endereço permanente
- b) Multas proibitivas, taxas ou outras penalidades, ou a percepção de que os serviços incorrem em taxas
- c) Funcionários que não são treinados para atender pessoas pobres ou sem-teto, ou que se sentem incomodados com preconceitos contra pessoas pobres ou sem-teto
- d) Promoção limitada em centros comunitários e organizações (bancos de alimentos, abrigos, programas pós-escola) que atendem pessoas em situação de pobreza ou falta de moradia
- e) Acesso limitado ao prédio da biblioteca por meios limitados de transporte ou horas de serviço
- f) Falta de programas ou recursos que abordem as experiências das pessoas ou situações atuais

Para auxiliar nessas tarefas, a ALA disponibiliza recursos para servir pessoas que enfrentam pobreza ou falta de moradia:

- a) Blog da Força-Tarefa de Fome, Sem Abrigo e Pobreza (HHPTF) do SRRT
- b) Bibliotecas transformando comunidades: estendendo nosso alcance - Apresentação da Força-Tarefa SRRT Fome, Sem-teto e Pobreza da Conferência Anual da ALA de 2013
- c) *Classism in the Stacks: Libraries and Poverty, 2005 Jean E. Coleman Library Outreach Lecture por Sanford Berman*

Também tem grupos de membros da ALA como o Comitê Consultivo ODLOS e os integrantes da Mesa Redonda de Responsabilidades Sociais que organizam políticas para servir pessoas em situação de pobreza ou desabrigadas tais como a Política de Acesso Livre à Informação, a Política de Barreiras econômicas ao acesso à informação e a Política de Serviços de Biblioteca para os Pobres. Todos esses documentos estão disponibilizados no site da ALA.

Além desses documentos e diretrizes da IFLA e da ALA que auxiliam as bibliotecas no planejamento de serviços voltados à promoção do acesso e uso da informação para pessoas em situação de rua, acredita-se que os estudos voltados à Epistemologia social podem trazer importantes contribuições para nortear as discussões teóricas para futuros planejamentos de ações pelas bibliotecas conforme exposto no Manifesto sobre a Competência em Informação e as Populações Vulneráveis e Minorias durante a realização do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação em Florianópolis, Santa Catarina. Para entender isso, é preciso conhecer mais sobre o conceito, evolução, dimensões, padrões estabelecidos para a Competência em Informação na literatura nacional e internacional conforme será tratado a seguir.

Dentro da problemática que envolve o acesso e uso da informação por grupos vulneráveis percebe-se a importância da mediação dos bibliotecários, conforme Manifesto de competência em informação de Florianópolis, para oferecer uma capacitação para maior autonomia às pessoas. Essa mediação poderia ocorrer por meio de diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação, estruturadas a partir da dimensão técnica, e, direcionadas às pessoas em situação de rua a serem implementadas pelas bibliotecas públicas municipais e/ou estaduais. Para fundamentar essa ideia, os itens seguintes apresentam o conceito, histórico e evolução da competência em informação, bem como algumas dimensões e diretrizes relacionadas à criação de programas e modelos para o desenvolvimento da competência da informação.

### 4.1 Origem, conceito e evolução da competência em informação

A noção de competência em informação (mundialmente conhecida como *information literacy*) ocorreu após publicação do relatório "*The information Service Environment Relationships and Priorities*", de Paul G. Zurkowski (1974). No final da década de 1960, o autor começou a participar da Associação de Informação Industrial dos Estados Unidos num contexto em que as tecnologias de informação e comunicação estavam sendo inseridas no ambiente social e profissional.

Após estudos e análises, Zurkowski (1974) lançou o relatório que apresenta a proposta de *information literacy* apontando para a necessidade de criar programas que desenvolvam aprendizagens relacionadas ao acesso e uso da informação oferecidas pela indústria norte-americana que na época vivia o auge da corrida globalizante para buscar a hegemonia política e econômica, além de se tornar uma grande potência na supremacia global.

Dessa forma, o documento direciona a problemática informacional para o desenvolvimento econômico e detenção do poder político perante outras nações apresentando os recursos informacionais do setor privado, as relações

das bibliotecas com a indústria informacional e as questões políticas do papel do governo para garantir oportunidades para setores públicos e privados no que tange ao acesso e isso da informação (ZURKOWSKI, 1974).

Para Belluzzo (2021, p.5) “o movimento da competência em informação surgiu em um contexto de ressignificação da prática bibliotecária de educação de usuários como uma linha de ação do Serviço de Referência em Informação nas bibliotecas”. A autora explica que com a contribuição expressiva dos Estados Unidos da América, o movimento da competência em informação ganhou proporções mundiais. E, embora a prática da competência em informação tenha surgido antes mesmo de sua utilização numa perspectiva ligada a bibliotecas e centros de documentação, com seu crescimento e expansão, e devido a sua similaridade com outras práticas biblioteconômicas, consolidou-se em instituições de ensino e pesquisa, sendo sua precursora a “Educação de Usuários”.

Além de Paul Zurkowski, Horton Júnior (2013) foi outro profissional que teve importante papel na Associação de Informação Industrial que ajudou a criar importantes parcerias e projetos voltados ao estado e mercado informacional com foco nos sistemas de informação tecnológicos nos anos 80. Ainda na década de 1960 e 1970, a Associação Americana de Bibliotecas Escolares também percebeu essa necessidade de capacitar os estudantes frente as demandas informacionais ligadas aos ambientes educativos criando assim padrões para de programas de bibliotecas escolares no que diz respeito à educação de usuários no uso dos recursos informacionais.

Na sequência, nos anos da década de 1980 ocorreram várias iniciativas relacionadas aos estudos de usuários e capacitação no acesso e uso da informação, assim como uma mudança na atuação das bibliotecas que até então focavam no desenvolvimento das coleções e a partir dos anos 80 começaram a dar ênfase aos estudos de usuários e de comunidades contribuindo para a criação e fortalecimento de diretrizes e padrões para desenvolver a competência em informação.

Um documento importante relacionado a isso foi o “*Information skills for information society: a review of research*” publicado por Carol Kuhlthau (1987)

que aborda as habilidades informacionais e a coloca a biblioteca como centro de informação para capacitação. A *information literacy* era tratada como “conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para acesso e uso da informação” (KUHLTHAU, 1987, p. 5). Em 1989, a Associação Americana de Bibliotecas (ALA) publica um documento e define a *information literacy* como: “habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação para que as pessoas saibam como ela é organizada, possam encontrá-la e usá-la” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1) ou seja, é necessário o desenvolvimento de uma competência específica para poder acessar e usar a informação.

Seguindo a linha histórica, no início dos anos 2000, Bruce (2000) propôs uma divisão nos estudos a respeito da competência em informação a partir de quatro fases:

- a) 1.fase 1980: Se relaciona aos precursores da área cujas pesquisas estavam direcionadas às noções de habilidades informativas e elaboração de normas para uso no contexto escolar se destacando Carol Kuhlthau.
- b) 2.fase 1990-1995: Seria a fase experimental onde iniciou-se as discussões sobre o conceito da competência em informação relacionando-se as implicações para os programas educacionais.
- c) 3.fase 1995 – 1999: Chamada fase exploratória pois foi marcada pela identificação e exploração de paradigmas da competência em informação voltados aos estudos cognitivos e construtivistas. Nessa fase são criados vários programas de competência em informação para aplicação.
- d) 4.fase 2000: Construção de uma consciência coletiva em relação aos espaços de estudos construídos em torno da competência em informação que foi se expandindo cada vez mais.

Dessa forma, a noção de competência em informação não é estática e nem limitada pois se constrói em um ambiente dinâmico que continua a crescer e incorporar uma gama cada vez maior de habilidades necessárias para os indivíduos inseridos na era da informação de acordo com Vitorino (2020).

O conceito de competência envolve mais do que habilidades e conhecimentos, também abarca atitudes e aspectos comportamentais, por isso a competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA), onde o conhecimento se relaciona a “o que fazer/por que”, habilidade é a capacidade de “como fazer” e a atitude é a vontade, o “desejo de fazer”.

Atualmente, alguns autores como Macarengo e Damião (2010) acrescentam a essa visão do conceito de competência reunir um conjunto conhecimentos, habilidades e atitudes mais dois aspectos importantes para o ser humano que são os valores e a expressão/entorno em que o sujeito está inserido, por isso, referem-se aos processos interiores ao indivíduo. Antes a competência conhecida pela sigla CHA passou a ser reconhecida como CHAVE, formando um conjunto de C - conhecimentos, H - habilidades, A - atitudes, V - valores e E - entorno ou expressão.

Embora os autores estejam se referindo ao mundo do trabalho, o conceito de competência não pertence somente a este cenário, pois como eles mesmos dizem “está no cerne de toda ação humana individual ou coletiva” (MACARENCO; DAMIÃO, 2010, p.17). Assim, é possível expandir o conceito de competência associado a um novo modelo mental baseado na internalização e interiorização dos saberes. Assim, a competência “pode ser entendida como um conjunto de capacidades humanas que revelam a forma de pensar, sentir e agir” (MACARENCO; DAMIÃO, 2010, p.17). Os mesmos autores explicam que:

O CHA oferece os elementos exteriores ou objetivos, enquanto que a CHAVE oferece os elementos interiores e subjetivos também. A dualidade (interno e externo) passa a ser analisada e investigada sem ser fragmentada já que se pode dizer que a interioridade e exterioridade são significantes de um mesmo significado. Para que o ser humano desenvolva suas potencialidades e seja melhor do que possa a vir ser, mas sendo ele mesmo, é necessário refletir a analisar sobre os processos emocionais e racionais. O CHA envolve processos racionais, já a CHAVE, além dos racionais, os emocionais (MACARENCO, DAMIÃO, 2010, p. 20)

Assim, a proposta da CHAVE acrescenta uma transformação ampliando a percepção do cenário em que cada indivíduo está inserido e os valores pessoais que movem cada um. Acredita-se que dessa forma seja possível equilibrar e harmonizar a competência conciliando os processos emocionais e racionais. Percebe-se que a competência é uma construção social porque consiste na percepção do que os outros têm sobre suas ações, sendo que isso nunca termina pois é um processo dinâmico e complexo de contínua transformação.

Dessa forma, a competência em informação busca capacitar, ou desenvolver nas pessoas as habilidades necessárias para o uso adequado das informações. Estas habilidades envolvem desde a identificação da própria necessidade de informação até a internalização e geração de novos conhecimentos, passando pela capacidade de recuperar a informação, fazer uma leitura consciente, reflexiva e crítica. De acordo com Dudziak (2003, p. 28) desenvolver a competência em informação é um “[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”.

A *American Library Association* (ALA), defende que para ser competente a informação, a pessoa deve:

Ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa)<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Texto original disponível em <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>

Nesse viés, Valentim e Belluzzo (2020) enfatizam que instituições como a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), a *American Library Association* (ALA), a Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) vêm promovendo estudos e ações sobre esse tema no âmbito da Ciência da Informação com a criação de documentos, publicação de pesquisas e relatos de experiência, grupos de trabalho e organização de eventos.

No Brasil, Vitorino (2020) cita que as reflexões acerca da competência em informação encontraram espaço nos grupos de pesquisa criados a partir dos anos 2000, embora nos Estados Unidos já era abordado sob a ótica da Sociedade da Informação desde a década de 1970. É importante enfatizar que, no Brasil, as primeiras pesquisadoras que abordaram essa temática foram Caregnato (2000), Dudziak (2001), Belluzzo (2001), Hatschbach (2002) e Campello (2003), as quais usavam o termo original em inglês *information literacy* para designar as habilidades informacionais. No entanto, é comum encontrar publicações que tratem como alfabetização informacional, competência informacional, habilidades informacionais entre outros tipos em pesquisas brasileiras.

O termo *information literacy* vem sendo traduzido ao longo do tempo de diversos modos como, por exemplo, alfabetização informacional, competência informacional, competência em informação, letramento informacional entre outros. Belluzzo (2017) destaca que:

O primeiro termo a ser mais utilizado, devido às necessidades do próprio contexto, é o termo Information Literacy – esta terminologia anglo-saxã tem sido a mais divulgada, sobretudo por uma necessidade inerente à sua gênese e desenvolvimento como conceito e desenvolvimento das práticas associadas. Um terceiro termo, atualmente bastante utilizado, sobretudo pela contribuição em larga escala da comunidade de países de língua espanhola, quer na aplicação do conceito e prática, assim como no desenvolvimento de literatura científica sobre este tema é –

Alfabetización Informacional. Poderá parecer desnecessário fazer esta chamada de atenção sobre os aspectos da terminologia, mas este fato é fundamental, visto que sendo desenvolvidos em contextos diferentes, poderão trazer mais valias para a partilha de experiências e projetos internacionais - como já acontece. Com o apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), HORTON JÚNIOR (2013, 2014/2015) apresentou um estudo intitulado *Overview of information literacy: resources worldwide*, onde reuniu reflexões e discussão de especialistas e estudiosos sobre as terminologias utilizadas, como forma de tradução e de caráter internacional, a serem consideradas para a inserção e representatividade dos diferentes países na logomarca para a *information literacy*. Nas duas edições, o documento identificou como sendo a tradução adequada para o português do Brasil e a ser utilizada na logomarca da referida instituição para representar esse país a expressão “Competência em Informação” (BELLUZZO, 2017, p. 57).

Em relação à terminologia, Horton Jr. (2013) defendeu o uso do termo competência em informação como tradução para *information literacy* pois está intimamente aliado ao aprender a aprender e ao pensamento crítico. Significa o conjunto de atitudes e conhecimentos necessários para saber quando a informação é necessária para ajudar a resolver um problema ou tomar uma decisão; como articular essa informação precisa em termos e linguagem pesquisáveis, e em seguida procurar as informações de forma eficiente, além de recuperar, interpretar, entender, organizar e avaliar a sua credibilidade e autenticidade, avaliar a sua relevância e comunicá-la aos outros. Dessa forma, em grande parte das pesquisas e publicações brasileiras sobre *information literacy* utiliza-se o termo competência em informação.

Em 2001, Belluzzo publicou um artigo em um evento apontando a *information literacy* como competência necessária para ser fluente cientificamente e tecnologicamente na sociedade da informação. Também destaca a necessidade do desenvolvimento dessa competência na *Sociedade da Informação* em diferentes níveis educacionais e enfatiza sua aplicação com efetividade nas lides de ensino e pesquisa, como um dos aspectos da contribuição ao desenvolvimento científico e tecnológico para o bem-estar coletivo. Nesse texto, a autora trouxe o conceito da ACRL (2000) que define a *information literacy* como habilidade para reconhecer quando existe a

necessidade de se buscar a informação, estar em condições de identificá-la, localizá-la e utilizá-la efetivamente para um objetivo específico e pré-determinado - o desenvolvimento da sociedade com responsabilidade, ética e legalidade. Também denominada de *alfabetização do Século XXI*.

Também em 2001, Dudziak realizava sua pesquisa de mestrado na Universidade de São Paulo onde investigou práticas e conhecimentos acerca da *Information Literacy*<sup>10</sup>, a fim de sistematizar a matéria, com ênfase no papel educacional das Bibliotecas e do bibliotecário. Apresentou ao final a sistematização do conhecimento a respeito de *Information Literacy*, a definição, características, objetivos, identificando diferentes níveis, elencando pontos relevantes de atuação de Bibliotecas e bibliotecários na implementação de uma Educação voltada para a *Information Literacy*.

Em 2002, Hatschbach apresentou aspectos conceituais sobre *information literacy*<sup>11</sup> aplicado aos estudantes de nível superior em sua dissertação de mestrado realizado na Universidade Federal do Rio de Janeiro em parceria com IBICT. A autora enfocou os estudos teóricos sobre *information literacy* no ambiente acadêmico relacionando a algumas iniciativas em ambiente digital.

Campello (2003) foi uma das primeiras pesquisadoras a adotar o termo traduzido como competência em informação para se referir à *information literacy*. Ela discutiu o movimento da competência em informação como uma perspectiva para o letramento informacional. A autora cita, inclusive, que Caregnato (2000, p. 50), traduziu como “alfabetização informacional” em um texto em que propunha a expansão do conceito de educação de usuários e ressaltava a necessidade de que as bibliotecas universitárias se preparassem para oferecer novas possibilidades de desenvolver nos alunos habilidades informacionais necessárias para interagir no ambiente digital. A autora não se aprofundou na questão terminológica, acabando por preferir o termo habilidades informacionais.

---

<sup>10</sup> A autora não traduziu o termo em sua dissertação.

<sup>11</sup> A autora também não traduziu o termo em sua dissertação.

Hatschbach (2002), também enfoca a *information literacy* no contexto digital, utilizando o termo no original.

Além de Campello (2003), também se destaca Belluzzo (2001, 2004, 2006) que inicialmente usou o termo “*information literacy*” e depois “Competência em informação” para se referir a competência no uso da informática para acessar e buscar informação e melhorar o aprendizado ao longo da vida. Belluzzo (2006) também apresenta os conceitos e utilização de mapas conceituais e mentais, decorrentes da concepção de aprendizagem significativa, enquanto instrumentos de apoio à gestão da informação e da comunicação. Ressalta que tais recursos como tecnologias voltadas à mediação do desenvolvimento das habilidades de acesso e uso da informação na sociedade contemporânea.

Belluzzo (2017) fez um estudo apontando o estado da arte da competência em informação no Brasil no qual mostra que as pesquisas voltam-se às questões terminológicas, abordagens teóricas sobre competência em informação, políticas e estratégias, inclusão social e digital, competência em informação no ambiente de trabalho, cidadania e aprendizado ao longo da vida, busca e uso da informação, boas práticas de competência em informação, gestão da informação e do conhecimento, inteligência competitiva, competência em informação e mídias, competência em informação em diferentes grupos ou comunidades, tendências e perspectivas. A autora destaca que essas pesquisas contribuem para o desenvolvimento da competência em informação em âmbitos que envolvem a Ciência da Informação e seus relacionamentos. Tais pesquisas estão voltadas para o efetivo aprendizado ao longo da vida, permitindo uma estruturação de programas educacionais em informação que possam ser direcionados de forma mais específica aos perfis cognitivos pessoais, adequando-se aos mesmos e estimulando nos usuários/aprendizes o desenvolvimento da interação do ser humano com a Sociedade da Informação, Sociedade do Conhecimento e da Aprendizagem.

Em relação às perspectivas e tendências sobre a Competência em Informação, Valentim e Belluzzo (2020, p.11) destacam que a competência em informação deve ser “reconhecida como um requisito essencial à formação básica e contínua das pessoas, a fim de que possam ser mais reflexivas e

investigativas e consigam interagir verdadeiramente com os ambientes de expressão e construção do conhecimento”. As autoras defendem que trata-se de um processo contínuo de interação e de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida, com ética e legalidade.

Belluzzo (2021) explica que atualmente, o movimento da competência em informação, inclui-se, dentre as capacidades para o processo de busca e de avaliação crítica da informação, compreendendo a preocupação com o aprendizado do acesso e uso da informação de forma inteligente para a construção do conhecimento e aplicação à realidade social, além de envolver questões mais amplas como o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida.

Nesse contexto, Vitorino e Spudeit (2021) organizaram obra que retrata o cenário das pesquisas e práticas de competência em informação com um olhar para o futuro e para a internacionalização, pois a promoção de atividades e pesquisas voltadas ao desenvolvimento de habilidades para o acesso e uso da informação conquistou espaços na Ciência da Informação, envolvendo estudos e atores sob diferentes aspectos sociais, políticos, econômicos e tecnológicos. A aprendizagem ao longo da vida, pressuposto básico para a formação da competência, caracteriza-se atualmente pela celeridade e multiplicidade de saberes exigidos constantemente das pessoas do século XXI. Os conhecimentos, habilidades e atitudes que compõem o conjunto que forma uma pessoa competente em informação envolvem técnicas, equipamentos, procedimentos e rotinas que precisam ser assimiladas quase que diariamente.

Assim como afirma Vitorino (2020) acredita-se que o desenvolvimento de habilidades que permitam o uso consciente, criativo e benéfico da informação tornou-se essencial para as pessoas no contexto social contemporâneo. Para isso ocorrer, foi necessária a criação de modelos, padrões e diretrizes para o

desenvolvimento da competência em informação conforme são apresentados a seguir.

#### **4.2 Diretrizes, dimensões, padrões e modelos nacionais e internacionais de competência em informação**

Como visto na seção anterior, a competência em informação surge a partir de um conjunto de conhecimentos, habilidades, valores e atitudes para a busca, acesso e uso competente e crítico da informação voltado para o constante aprender a aprender, ou seja, o aprendizado ao longo da vida. Para isso, várias instituições propuseram diretrizes e padrões para nortear a criação de modelos e programas voltados para o desenvolvimento da competência em informação como o Modelo de Carol Kuhlthau chamado *Information Search Process* (ISP) nos Estados Unidos em 1991.

Este modelo é voltado ao comportamento na busca de informação e foi destinado a estudantes com mais de 12 anos, que abrange a esfera cognitiva (os pensamentos do sujeito em relação à tarefa que deve realizar), a esfera emocional (os sentimentos que o acompanham na evolução do seu pensamento), e esfera física (as ações que realiza e as estratégias que emprega) a partir de sete etapas: a) Iniciação; b) Seleção do tópico geral; c) Exploração e seleção do tópico específico; d) Formulação do tópico; e) Escolha da informação; f) Apresentação; g) Avaliação. Em cada um dos estágios são gerados sentimentos como incertezas, otimismo, confusão, frustração, dúvidas, confiança, alívio, satisfação, entre outros que influenciam diretamente as estratégias para a recuperação da informação (KUHALTHAU, 1991).

Em 1995, foi criado nos EUA o modelo *The Reseach Cycle* por Jamie Mackenzie direcionado para educação básica partindo de questionamentos e/ou busca de soluções para a resolução de um problema pautado em oito etapas: questionar; planejar; reunir; classificar e filtrar; sintetizar; avaliar e criar relatório.

Na sequência, foi criado o Modelo PLUS de James E. Herring no Reino Unido. Os pontos de diferenciação deste modelo relacionam-se com a integração de teorias construtivistas, onde o estudante é visto como parte ativa

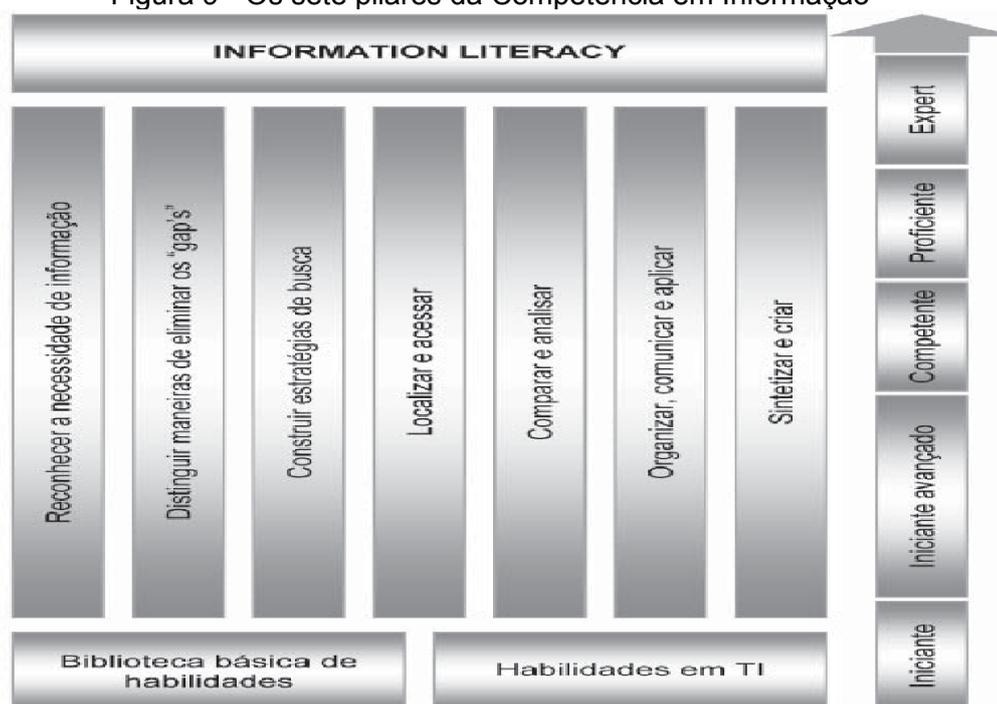
do processo de aprendizagem. A integração da teoria de aprendizagem dos modelos mentais inclui o reconhecimento de que a melhor aprendizagem combina diferentes elementos, como o assunto em análise, as competências de vida e as competências de informação e, ainda, a integração de ferramentas que estimulam o pensamento, como o brainstorming ou a elaboração de mapas de conceitos. Baseia-se em quatro etapas: planejamento, localização, uso e auto avaliação da informação.

Em 1997, foi desenvolvido o modelo EXIT em Londres por David Wray e Maureen Lewis baseado em dez fases: a) Suscitar conhecimentos prévios; b) Estabelecer objetivos; c) Localizar a informação; d) Adaptar uma estratégia adequada; e) Interagir com o texto; f) Acompanhar o processo de compreensão; g) Tomar notas; h) Avaliar a informação; i) Apoiar a memorização; e j) Comunicar a informação.

Em 1998, foi proposto o Big6 por Mike Eisenberg e Bob Berkowitz também nos Estados Unidos, É a abordagem popular para ensinar habilidades de informação e tecnologia para escolas e universidades no mundo focado em um modelo de processo para resolução de problemas de informação. Ele integra as habilidades de pesquisa e uso de informações com as ferramentas de tecnologia, em um processo sistemático para localizar, usar, aplicar e avaliar informações para necessidades e tarefas específicas baseado em seis etapas.

Em 1999, foi publicado os *The Seven Pillars of Information Literacy* (1999), porém atualizado em 2011 que foi criado pela *Society of College, National and University Libraries (SCONUL)* do Reino Unido e Irlanda, por meio do seu *Advisory Committee on Information Literacy*. Esse documento foi aprovado durante a *Conference of National and University Libraries* desenhado para estudantes universitários que define as habilidades e competências (habilidade) e, atitudes e comportamentos (compreensão) que um estudante deve desenvolver conforme figura 9.

Figura 9 - Os sete pilares da Competência em Informação



Fonte: *Conference of National and University Libraries* (SCONUL, 1999)

Tem também o *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* criado pela Associação Americana de Bibliotecários (ALA) em 2000, que apresenta os seguintes padrões de competência em Informação para o Ensino Superior: a) determinar a necessidade e natureza da informação. b) Encontrar a informação de forma eficiente c) Avaliar criticamente a informação e as fontes; d) Relacionar temas econômicos, éticos, legais e sociais; d) Aprender ao longo da vida.

Outro importante documento norteador é o *Information Literacy Standards* (CAUL, 2001) criado na Austrália, que teve uma segunda edição já em colaboração com a Nova Zelândia originando o *Australian and New Zealand Information Literacy Framework* (ANZIIL/CAUL, 2004). Apresenta princípios, padrões e práticas para desenvolver a competência em informação, entretanto também é voltado para âmbito educacional, principalmente ensino superior (universitário).

A Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida (IFLA, 2005) trouxe uma nova perspectiva para o

desenvolvimento da competência em informação em nível mundial pois contempla o pensamento crítico, democratização e justiça social como inerentes à competência em informação para o aprendizado ao longo da vida. A *Information Literacy* passa a ser vista como um “Farol da Sociedade da Informação” (IFLA, 2005, p. 1).

A competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ele capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações. O aprendizado de toda a vida prepara os indivíduos, as comunidades e as nações a atingir suas metas e a aproveitar as oportunidades que surgem no ambiente global em evolução para um benefício compartilhado. Auxilia-os e suas instituições a enfrentar os desafios tecnológicos, econômicos e sociais, para reverter a desvantagem e incrementar o bem estar de todos (IFLA, 2005, p.1).

A *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) também apresenta algumas diretrizes que contribuem para o desenvolvimento da competência em informação como o documento criado por Jesus Lau em 2007, no qual foi apresentada uma estrutura prática para os profissionais da informação que sentem a necessidade ou estão interessados em iniciar um programa de desenvolvimento de habilidades em informação. A proposta é que as diretrizes ajudem aos profissionais da informação que trabalham em programas educativos de educação fundamental e educação superior em seus esforços para atender aos requisitos de habilidades em informação na atualidade (LAU, 2007).

A IFLA defende que estas habilidades são vitais para a aprendizagem permanente, podendo ser utilizadas para a comunicação interpessoal cotidiana de qualquer cidadão, desde uma pessoa que precisa de informação sobre serviços de saúde para alguém a seus cuidados até um estudante que busca encontrar informação específica para completar uma atividade (LAU, 2007).

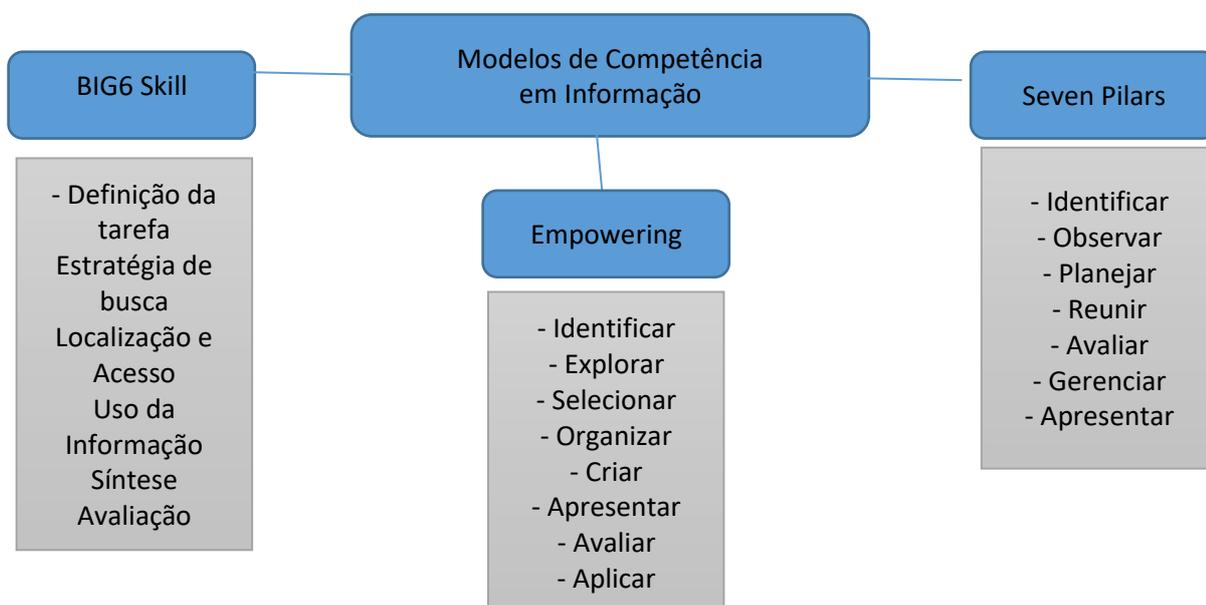
No ano seguinte, por iniciativa da UNESCO, Lau e Catts (2008) criaram os indicadores para desenvolvimento da competência em informação em forma

de um *framework* conceitual com o objetivo de apresentar subsídios para medir o desenvolvimento de uma sociedade do conhecimento e, em seguida, colaborar com organizações atualmente envolvidas em atividades de mediação, a fim de desenvolver um conjunto coerente de indicadores.

A UNESCO alerta sobre a necessidade de dar uma atenção especial aos mediadores de informação de apoio, ou infomediários, como professores, bibliotecários, arquivistas, visto que esses profissionais da informação têm um efeito multiplicador na obtenção de uma sociedade competente em informação. Dessa forma, Lau e Catts (2008) apresentam uma estrutura conceitual básica para medir a competência em informação e foi projetada para servir como uma referência para facilitar a elaboração de indicadores da competência informacional a partir do conceito de que competente em informação é o indivíduo que é capaz de reconhecer suas necessidades de informação, sabe localizar e avaliar a qualidade da informação, sabe armazenar e recuperar informações, faz uso eficaz e ético das informações, e sabe aplicar informações para criar e comunicar conhecimento.

Furtado e Alcará (2015) detalham sobre alguns documentos norteadores, programas e alguns modelos existentes onde se percebe que o foco permanece em diretrizes para âmbito escolar e universitário. As autoras enfatizam em três modelos conforme figura 10.

Figura 10 - Modelos de competência em informação



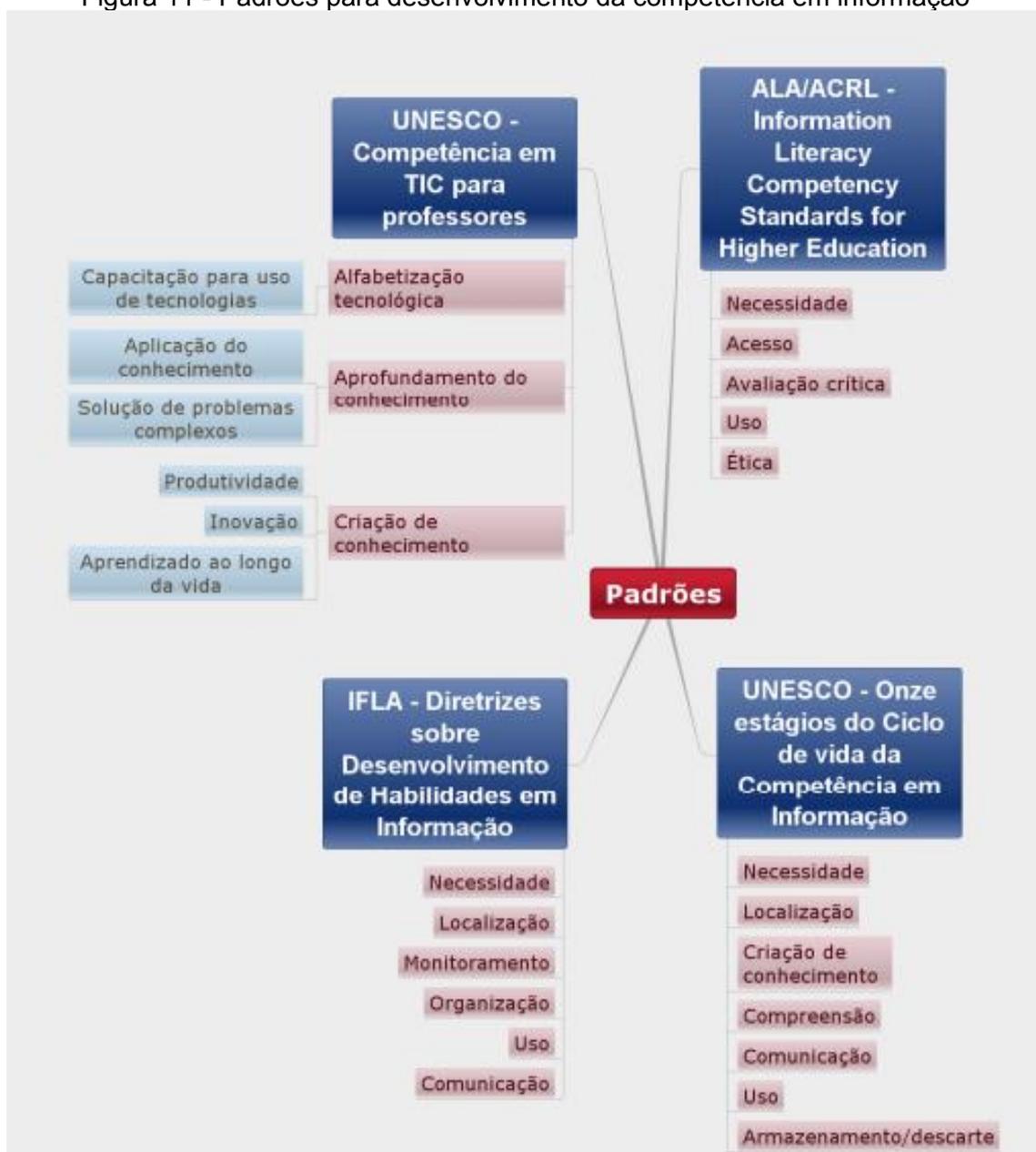
Fonte: Furtado e Alcará (2015)

É importante destacar que os modelos são representações simplificadas que permitem perceber características essenciais de determinada área do conhecimento (FURTADO; ALCARÁ, 2015), no caso da competência em informação retrata um processo de busca e uso da informação, que envolvem a verificação, a avaliação, a finalização e a aplicação, etc. É possível notar pontos convergentes nos modelos citados pelas autoras como a identificação da fonte informação, a escolha dos termos como estratégia de busca ou exploração das fontes, o processo de organização e planejamento para busca, acesso e uso da informação encontrada. A avaliação das fontes também se destaca nos três modelos apresentados na figura 10. Em relação aos padrões, as autoras enfatizam que desde o ano 2000 foram publicados padrões de Competência em Informação para “auxiliar na implementação de programas de capacitação nos procedimentos de busca, recuperação e uso da informação e oferecer sustentabilidade aos programas de ensino” (FURTADO; ALCARÁ, 2015, p. 11).

Esses padrões são elementos norteadores que apresentam indicadores de performance importantes criados pela ALA, IFLA e UNESCO pois oferecem subsídios para avaliar a competência requerida em diferentes níveis de formação, desde a educação fundamental até a pós-graduação e exercem a função de mediação das teorias, diretrizes e modelos apresentados com ações e programas para formação e desenvolvimento da Competência em Informação.

Para Furtado e Alcará (2015, p.11) “em todos os níveis as habilidades têm sido desenvolvidas juntamente com as habilidades tecnológicas, considerando os ambientes digitais onde se encontram as fontes de informação, combinando habilidades cognitivas e técnicas para o acesso e uso da informação” (ver figura 11).

Figura 11 - Padrões para desenvolvimento da competência em informação



Fonte: Furtado e Alcará (2015)

Em 2011, foi elaborada a Declaração de Fez (2011) que apresenta como diretrizes o pensamento crítico e a competência midiática no uso da informação, e, também, a Declaração de Maceió (2011) oriunda do encontro realizado no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação que se pauta na biblioteca escolar, formação profissional e associações profissionais para a promoção de ações de desenvolvimento da competência em informação.

Em 2012, foi firmada a Declaração de Moscou (2012) que apresenta diretrizes voltadas para o desenvolvimento da competência midiática e a Declaração de Havana (2012) focada na criação de redes. Em 2013, foi elaborado o Manifesto de Florianópolis durante o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (XXV CBBBD) que coloca como diretrizes: autonomia, inclusão social de grupos vulneráveis, competência profissional e políticas públicas necessárias para o desenvolvimento da competência em informação.

Em relação às diretrizes internacionais, foi publicado em 2016 pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) algumas diretrizes para a formulação de políticas e estratégias para alfabetização midiática e informacional. O documento retrata a alfabetização midiática e informacional (AMI) como uma base para aumentar o acesso à informação e ao conhecimento, intensificar a liberdade de expressão e melhorar a qualidade da educação.

A AMI descreve as habilidades e as atitudes necessárias para valorizar nas sociedades as funções das mídias e de outros provedores de informação, incluindo aqueles na internet, bem como para encontrar, avaliar e produzir informações e conteúdos midiáticos; em outras palavras, apresenta as competências fundamentais para que as pessoas participem de maneira eficaz de todos os aspectos do desenvolvimento (UNESCO, 2016, p. 7).

A Parte 1 expõe um resumo sobre as políticas da AMI e destina-se a formuladores de políticas ou tomadores de decisão, podendo ser considerada um resumo da publicação. A Parte 2 é formada por vários capítulos e apresenta os seguintes temas: 1) como fazer da AMI uma ferramenta de desenvolvimento; 2) marcos conceituais para políticas e estratégias da AMI; e 3) um modelo de política e estratégia da AMI que pode ser adaptado ao contexto de qualquer país do mundo (ver figura 12).

Hobbs (2003, apud UNESCO, 2016) defende que sem políticas e estratégias da AMI, provavelmente, aumentarão as disparidades entre os que têm e os que não têm acesso à informação e às mídias, e entre os que exercem ou não a liberdade de expressão. Outras disparidades surgirão entre os que são



O círculo central da matriz, denominado “informação, mídia e outros provedores de informação, incluindo aqueles na internet”, representa as fontes de informação e os meios pelos quais a informação é transmitida, bem como a mídia como uma instituição (por exemplo, rádio, televisão, jornais, bibliotecas, acervos, museus, dispositivos móveis etc.). A disponibilidade e o acesso à informação, à mídia e a outros provedores de informação, incluindo aqueles na internet, são aspectos importantes de um ambiente favorável para a expansão da AMI.

O segundo círculo, a partir do centro, denominado “finalidade”, resume os resultados de pesquisas sobre as razões pelas quais as pessoas usam informações e engajam-se na mídia e em outros provedores de informação, tais como entretenimento, associação, identificação, vigilância e esclarecimento. A conscientização dos cidadãos sobre a finalidade da AMI conduzirá a uma análise introspectiva de suas necessidades informacionais.

O terceiro círculo, a partir do centro, denominado “compreensão”, refere-se ao conhecimento básico que todos os cidadãos devem ter sobre operações, funções, natureza e padrões profissionais e éticos estabelecidos de todas as formas de mídia e outros provedores de informação. Quando combinada à finalidade, a compreensão favorece a análise crítica e o uso ético da informação e da mídia, além de estimular os cidadãos sem acesso à informação e à mídia para que busquem garantir esse acesso.

O círculo mais distante do centro, denominado “processo e prática”, mostra os vários passos que devem ser realizados ou as habilidades que os cidadãos devem desenvolver para criar e usar as informações e os conteúdos midiáticos com eficácia e ética, assim como para se engajarem no uso da mídia e dos outros provedores de informação como parte de sua vida social, econômica, política, cultural e pessoal.

Assim, acredita-se que essas diretrizes possam auxiliar as bibliotecas públicas a reduzir as desigualdades sociais e enfrentar as condições de vulnerabilidade informacional que acometem pessoas em situação de rua pois

baseia-se em princípios também propostos pelos objetivos sustentáveis da ONU como:

- a) Acesso igual à educação de qualidade para mulheres, homens, meninos e meninas.
- b) Multiculturalismo que garanta a expressão da diversidade cultural, incluindo os aspectos de gênero na cultura.
- c) Acesso universal à informação para mulheres, homens, meninos e meninas, sobretudo à informação de domínio público.
- d) Liberdade de expressão, com implicações para a igualdade de gênero.

Além disso, a principal preocupação sobre a diversidade cultural, compreendida como a pluralidade e a multiplicidade de culturas, é garantir os direitos humanos, a liberdade de expressão e a participação democrática de todos os cidadãos, incluindo aqueles que não tem residência fixa.

No Brasil, Belluzzo (2021) apresenta várias vivências, parcerias e convênios efetuados com instituições destacando-se a parceria com a FEBAB na maioria dos eventos, desde 2004 até 2018, utilizando treze elipses, sendo 10 em cores lilás claro e com bordas em cor laranja, além de três em cor laranja e com bordas em azul escuro (estas últimas, destacando os resultados de seminários de competência em informação que se tornaram os marcos históricos – Declaração de Maceió, Manifesto de Florianópolis e Carta de Marília – para a área conforme figura a seguir.

Figura 13 – Vivências, parcerias e convênios de Competência em Informação no Brasil



Fonte: Belluzzo (2021, p. 7)

Dos três documentos (Declaração de Maceió, Manifesto de Florianópolis e a Carta de Marília) oriundos de discussões realizadas em eventos de competência em informação no Brasil, destaca-se para essa pesquisa a contribuição do “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias”, por iniciativa da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) escrito durante a realização do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBB) em Florianópolis no II Seminário “Competência em informação: cenários e tendências” em 2013.

A elaboração do documento partiu do propósito de que a Competência em Informação (CoInfo) é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil, além disso, é necessário priorizar a mobilização da sociedade civil organizada e órgãos governamentais para a integração da competência em informação às ações de democracia para o exercício da cidadania.

O Manifesto cita que é preciso fazer uma avaliação das políticas direcionadas às populações vulneráveis/minorias, entendidas como sendo aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade. São pessoas que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso

e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a sua efetiva inclusão social (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES, 2013). Dentre as pessoas que compõem estas populações vulneráveis (ou grupos socialmente vulneráveis), pode-se citar imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas em situação de rua<sup>12</sup>, negros, membros da comunidade de lésbicas, gay, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT), indígenas, idosos, encarcerados<sup>13</sup>, membros das comunidades quilombolas, pessoas pobres ou com falta de moradia, entre outros.

O Manifesto elenca uma série de responsabilidades aos profissionais, aos representantes do movimento associativo/órgãos representativos de classe, representantes das instituições privadas, públicas e governamentais apresentando recomendações para estes sujeitos capacitarem, instrumentalizarem, debaterem, proporem, fomentarem e executarem ações em prol do desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis socialmente.

Além das diretrizes, padrões e modelos aqui apresentados por diferentes autores, Vitorino e Piantola (2011) fizeram importante contribuição para os estudos voltados as dimensões da competência em informação. As autoras estabelecem quatro dimensões que revestem a competência em informação: as dimensões técnica, estética, ética e política estruturadas a partir do marco teórico de Rios (2006).

Segundo Vitorino e Piantola (2011) a dimensão técnica se relaciona às habilidades e aos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar de modo apropriado a informação de que se necessita, enquanto a dimensão estética deriva da subjetividade implícita na recepção e transmissão dos conteúdos informacionais, já que toda ação comporta um conteúdo pessoal, uma maneira específica de expressão, a qual se configura como uma forma estética. Porque a produção, a disseminação e o uso da informação estão intimamente ligados

---

<sup>12</sup> Em muitos documentos esse grupo também é tratado como “pessoas sem teto”.

<sup>13</sup> Também tratados como apenados por estarem cumprindo penas judiciais dentro de presídios.

ao envolvimento de indivíduos em uma comunidade, esses processos assumem invariavelmente um caráter ético e político. Sendo ética, a atividade política tem uma função pedagógica, a de transformação dos homens em cidadãos. Na medida em que a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material aos conteúdos informacionais, devendo compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados nos âmbitos individual e coletivo, a identificação e análise dessas quatro dimensões da competência informacional permite clarificar aspectos complexos da informação e da competência.

As características das dimensões da competência em informação assim se apresentam:

a) dimensão técnica – meio de ação no contexto da informação; consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos; está ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias; b) dimensão estética – criatividade sensível; capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação; experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo; c) dimensão ética – uso responsável da informação; visa à realização do bem comum; relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais e acesso à informação; d) dimensão política – exercício da cidadania; participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social; capacidade de ver além da superfície do discurso. Essas quatro dimensões da competência em informação permitem clarificar aspectos complexos da informação e da competência (VITORINO, 2020, p.53)

Recentemente, Vitorino e De Lucca (2020) publicaram importante obra que retrata as dimensões da competência em informação sob a ótica técnica, estética, ética e política com a contribuição de pesquisadores do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina.

Num dos capítulos, Vitorino (2020) faz uma análise das dimensões da competência em informação a partir do princípio que esta “metacompetência” se faz e se concretiza em dimensões e que é necessário reconhecê-las para melhor

realizar estudos teóricos e práticos nessa área. A autora coloca que a competência em informação é uma “área multidimensional e, por esse motivo, estudos, investigações que se realizarem sobre essa temática, precisam considerar a análise dimensional, suas características e elementos constituintes” (VITORINO, 2020, p. 45). Além disso, são muitos os focos que devem ser considerados nesta análise multidimensional como o olhar do profissional da informação, do usuário, ou não usuários (minorias sociais em situação de vulnerabilidade), pesquisadores da área de Competência em Informação, entre outros.

Na sequência, Vitorino (2020) apresenta uma reflexão acerca das dimensões técnica, estética, ética e política da competência em informação a partir de subsídios educacionais e filosóficos retratando que as dimensões se complementam mutuamente, além disso estão presentes e em harmonia tanto na competência, quanto na informação, conferindo equilíbrio e favorecendo o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas. A autora coloca que “Uma dimensão é aqui compreendida como uma face, uma parte de um todo que não se mantém sozinha ou sobrevive sem a outra face ou as outras partes – as outras dimensões” (p.55).

Como Vitorino (2020) mesmo fala, é uma espécie de “retalho” de um patchwork complexo e colorido, onde partes se unem para um propósito, uma finalidade: a competência em informação. Assim, a dimensão técnica envolve o meio de ação no contexto informacional de acordo com habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação, a dimensão estética se relaciona ao uso da criatividade sensível, capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação de acordo com experiências anteriores, a dimensão ética volta-se para o uso responsável da informação visando a realização do bem comum e relaciona-se às questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo, e por fim, a dimensão política que se relaciona ao exercício da cidadania, participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social considerando que a

informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico (VITORINO, PIANIOLA, 2011).

Se a informação comporta diversos níveis de complexidade, apresentando as mais variadas implicações, conseqüentemente, a competência para lidar com essa demanda multifacetada é capaz de abarcar uma miríade de nuances, de caráter objetivo, subjetivo, individual ou coletivo. Assim, técnica, estética, ética e política constituem as bases sobre as quais se assentam tanto a informação transmitida e recebida quanto a competência necessária para processá-la e utilizá-la de modo a agir significativamente na construção da realidade de acordo com Vitorino (2020).

A dimensão estética sobre a competência em informação se relaciona aos elementos intrínsecos à alma humana como a sensibilidade, a criatividade, o belo. Ser competente em informação, a partir de uma dimensão estética, envolve ter o equilíbrio necessário entre o domínio das habilidades para o uso dos recursos informacionais, a ética no uso das informações, o entendimento político e social da informação e a sensibilidade, a criatividade e solidariedade no uso das informações e na geração de novos saberes conforme explicam Orelo e Vitorino (2020).

A dimensão ética se relaciona aos princípios éticos como o respeito, a justiça, a solidariedade e o compromisso. São esses princípios que promoverão o bem comum e possibilitarão alcançar a felicidade e ter missões bem-sucedidas no conhecimento de acordo com Pellegrini e Vitorino (2020).

Já a dimensão política da competência em informação está voltada à capacidade de a competência em informação promover cidadania. Sob esse viés, a competência em informação possibilita compreender direitos e deveres, e estimula o comportamento reflexivo para que seja desenvolvida uma consciência crítica que será útil para questionar o que está posto. A competência em informação possibilita, ainda, desenvolver liberdade e empoderamento pessoal, na ocasião em que podemos utilizar a informação para tomar decisões individuais e independentes nas situações da vida em sociedade conforme De Lucca e Vitorino (2020) explicam.

Nesse sentido, destaca-se as contribuições da dimensão técnica da competência em informação, foco desta pesquisa, que se relaciona à aquisição das habilidades e dos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar de modo apropriado a informação de que se necessita. Foi a primeira dimensão encontrada quando Zurkowski criou o conceito de *information literacy* na década de 1970 ao apontar o uso da informação na resolução de problemas no ambiente de trabalho por meio dos computadores. No entanto, a competência em informação se estende além da habilidade de utilizar os computadores e acessar a informação para um uso mais crítico e consciente da informação.

A ênfase desta técnica constitui a parte mais evidente da competência em informação pois é a ação do indivíduo no contexto informacional segundo Vitorino (2020).

Ao apresentar a dimensão técnica da competência em informação, Oliveira e Vitorino (2020) explicam que essa dimensão se baseia na intersecção conceitual de duas áreas do conhecimento: Filosofia e Ciência da Informação. Para os autores, é uma dimensão que envolve habilidades necessárias no processo de busca da informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional. Assim, a dimensão técnica está articulada com as demais dimensões e, particularmente durante a execução do serviço de referência, é mobilizada simultaneamente com a dimensão estética pelo bibliotecário para apreensão da necessidade informacional do usuário e execução da busca informacional.

Pode-se compreender que um dos elementos da competência em informação é o agir crítico e reflexivo: um agir dotado de sentido, que transcende o conceito de simples 'habilidades', ou 'destrezas', como, por exemplo, o uso operacional do computador para acessar a informação ou o domínio das tecnologias. Ao estar dotado desse agir crítico e reflexivo, o ser competente em informação possui consciência para identificar a necessidade informacional, buscar a informação em diferentes canais e mídias, ter um olhar crítico para avaliar e usar a informação com sabedoria e ética no contexto social de acordo com Oliveira e Vitorino (2020).

A partir da perspectiva da criação desses documentos norteadores, padrões, modelos e dimensões é possível identificar na literatura algumas iniciativas internacionais e nacionais de ações voltadas para o desenvolvimento da competência em informação para diferentes grupos, faixas etárias, escolaridades etc.

## 5 BIBLIOTECAS PÚBLICAS

As bibliotecas públicas são consideradas espaços vivos para acesso ao conhecimento e à cultura para que possibilite a construção de uma consciência crítica, a democratização da informação e o exercício da cidadania. A IFLA (2010, p.9) coloca que “a biblioteca pública é o principal ponto de acesso da comunidade, concebido para, de forma proativa, dar resposta às suas necessidades de informação em permanente mudança”.

Como objeto de estudo dessa pesquisa, será apresentado a seguir o histórico, importância desses espaços para a construção coletiva do conhecimento e as funções das bibliotecas públicas. Em seguida, retrata-se a ação das bibliotecas públicas para o cumprimento dos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU e, por fim, apresenta-se o mapeamento de iniciativas nacionais e internacionais realizadas por bibliotecas públicas para benefício de pessoas em situação de rua.

### 5.1 Histórico, funções e importância das bibliotecas públicas

A biblioteca pública é “porta de acesso local ao conhecimento, pois fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais” de acordo com Manifesto da IFLA (1994).

Medeiros e Olinto (2016) caracterizam as bibliotecas públicas como sendo espaços importantes para o exercício da cidadania e da democracia:

A biblioteca pública, em muitos países, é considerada uma instituição basilar para a democracia, pois seus aspectos universalistas possibilitam o acesso de todos ao bem mais precioso da humanidade, que é o conhecimento. Esta instituição tem seu papel social definido na estrutura da sociedade democrática organizada, sendo o serviço público responsável pelo fornecimento gratuito de informações para todos os cidadãos. Entretanto, cada país organiza a estrutura de bibliotecas públicas em consonância com as suas políticas econômicas e sociais (MEDEIROS; OLINTO, 2016, p. 2).

Por ser um agente social e equipamento cultural, as bibliotecas públicas devem ser planejadas, gerenciadas e incentivadas para garantir o acesso a todos, independente do gênero, condição social, raça, língua, idade, religião ou de qualquer tipo de necessidade específica seja física, intelectual ou mesmo psicológica. Dessa forma, os serviços devem ser pensados para atender às demandas da comunidade local que usufruirá daquele espaço bem como suprir as necessidades com tecnologias, recursos e suportes informacionais diversos sem qualquer tipo de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais.

A IFLA (2010) apresenta diretrizes para orientar profissionais das bibliotecas para auxiliá-los a criar serviços eficazes, coleções relevantes e formatos acessíveis, no contexto e de acordo com as necessidades específicas da comunidade local, inclusive para reduzir o “fosso digital”<sup>14</sup> para ajudar as pessoas a desenvolverem competências digitais para acessar e usar a informação. A IFLA foca que:

A informação é muito importante para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade, e a tecnologia da informação confere um poder considerável àqueles que lhe podem aceder e que a sabem usar. Apesar do seu rápido crescimento, a informação não está disponível a muita da população mundial e o fosso entre os ricos e os pobres em informação continua a aumentar em algumas áreas do globo. Meios de difusão de informação pública, tais como televisão, telefone e outros serviços baseados em redes de comunicação móveis, instituições de ensino e bibliotecas públicas são tidos como adquiridos nos países desenvolvidos. Porém, nos países em vias de desenvolvimento esta infraestrutura é extremamente precária, o que dificulta a capacidade individual para reunir informação e solucionar problemas. A Internet garante melhorias nas comunicações dos países em vias de desenvolvimento, internamente e entre si. As bibliotecas públicas desempenham aqui um importante papel e devem diminuir o fosso e facilitando o acesso público a internet (IFLA, 2010, p. 15).

Entre os objetivos das bibliotecas públicas, destaca-se o apoio à educação e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis,

---

<sup>14</sup> Termo usado nas diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2010, p. 11).

nesse sentido existe a necessidade das bibliotecas públicas serem instituições acessíveis a todos e que facultem o acesso ao conhecimento na forma impressa, mas também por meio de outros formatos e meios como o multimídia ou a Internet, de modo a apoiar a aprendizagem formal e informal de acordo com a IFLA (2010). Em alguns países, o desenvolvimento educativo é considerado uma prioridade e o principal objetivo das bibliotecas públicas é apoiar a educação formal. Existe, porém, uma grande variedade de formas através das quais a biblioteca pública pode apoiar a educação, quer formal e quer informal. O modo de alcançar este objetivo irá depender do contexto local e do nível de recursos disponíveis.

A biblioteca pública deve também apoiar ativamente campanhas e ações de promoção da literacia e da literacia da informação, uma vez que a literacia é a chave para a educação e o conhecimento e para o uso das bibliotecas e serviços de informação. As pessoas recentemente instruídas necessitam de fácil acesso a materiais e serviços informativos adequados, de modo a manter e desenvolver as competências adquiridas. (IFLA, 2010, p. 14).

Porém, para cumprir com esses objetivos e missão social, as bibliotecas públicas precisam ter uma infraestrutura mínima necessária. No Brasil, Emir Suaiden é um dos pesquisadores que investiga o tema das bibliotecas públicas desde os anos 1980 e sempre alertou sobre a situação desses espaços mostrando que não havia profissionais qualificados, o acervo era deficiente e apenas um percentual mínimo da comunidade era atendido pela biblioteca.

A grande massa da população, portanto os não usuários, desconheciam a instituição, e as autoridades não encontravam razão para investir na biblioteca (SUAIDEN, 1979). Além disso, o autor alertava sobre a importância das bibliotecas públicas “oferecerem a adultos e crianças a oportunidade de participarem de sua época, de se instruírem continuamente e de se manterem a par do progresso das ciências e das artes” (SUAIDEN, 1980, p. 78). A coleção total deve incluir materiais sobre todos os assuntos, de modo a satisfazer os gostos de todos os leitores, seja qual for seu nível de instrução ou cultural. Também devem ser um “centro cultural natural da comunidade, propiciando a reunião de pessoas que têm interesses semelhantes. Deverá, portanto, dispor

de espaço e material necessários para a realização de exposições, debates, conferências, concertos para adultos e crianças” (SUAIDEN, 1980, p. 78).

Já nos anos 2000, Suaiden retratou a biblioteca pública no contexto da sociedade da informação e enfatizou sobre a necessidade da relação efetiva entre as bibliotecas públicas e a comunidade, para que ela passasse a ser valorizada e vista como o caminho que possibilita a participação efetiva na sociedade da informação. Segundo o autor, é necessário que os gestores das bibliotecas públicas conheçam efetivamente as necessidades e expectativas das comunidades locais onde esses espaços estão inseridos. Para isso, devem elaborar diagnósticos sobre as necessidades informacionais, estudos e perfil dos usuários (SUAIDEN, 2000). Além dessa função social, destaca-se a função educacional, mas não como extensão da sala de aula conforme explicam Medeiros e Olinto (2016, p. 13):

A instituição pode acompanhar o indivíduo desde a primeira infância à terceira idade, auxiliando-o no entendimento de seu papel social e auxiliando-o a incluir-se em um mundo em constante mutação. A biblioteca pública propicia o acesso a novas formas de transmissão de conhecimento, a novas formas de leitura, e principalmente, o acesso e envolvimento com a leitura de literatura e a escrita, proporcionando ao leitor o instrumental para entender e atuar na sua realidade de forma crítica. A biblioteca pública deve ser vista como uma arena de formação da cidadania, onde todos podem ter voz e vez, no encaminhamento de seus destinos.

Por ser um importante espaço público de encontro, ela é considerada um lugar privilegiado na comunidade que a utiliza para fins de pesquisa, educação, recreação, entre outras finalidades aberta para pessoas e servindo a toda comunidade.

Para isso, os serviços e coleções das bibliotecas públicas devem atender as necessidades locais destas comunidades para serem utilizadas em todo o seu potencial e ser uma instituição-chave que recolha, preserve e dissemina a cultura local em toda sua diversidade alcançando diferentes públicos para ser bem-sucedida e valorizada.

Além da função social e educacional, Almeida Junior (2013) também destaca as funções culturais e informacionais que as bibliotecas públicas devem desempenhar. Para o pesquisador, tais bibliotecas deveriam:

[...] propiciar à população meios para que as pessoas pudessem ampliar sua “inteligência” através de materiais, em especial o livro, considerados de “lastro”. A preocupação era, e ainda é, levar as pessoas à leitura dos “bons” livros, entendidos esses a partir de conceitos dos próprios bibliotecários e de análises mais ou menos sedimentadas e consensuais de críticos da literatura (ALMEIDA JUNIOR, 2013 p. 72).

A IFLA (2010) destaca o importante papel da biblioteca pública de se constituir como ponto central de desenvolvimento cultural e artístico da comunidade e de ajudar a moldar e apoiar a sua identidade cultural. “Isso pode-se alcançar-se através de trabalho em parceria com as entidades, cedendo espaço para a realização de atividades culturais, organizando programas culturais e garantindo que os interesses culturais estão representados na coleção da biblioteca” (IFLA, 2010, p. 17). O contributo da biblioteca deve refletir a variedade de culturas presentes na comunidade e facultar materiais nas línguas faladas e escritas na comunidade local e apoiar as tradições culturais.

Desde a década de 1980, Suaiden alertava que estas bibliotecas deveriam adotar uma perspectiva atuante e positiva, demonstrando o valor de seus serviços e estimulando seu uso. Nesta perspectiva, os gestores destas bibliotecas devem associar-se a outras instituições educativas, sociais e culturais, inclusive escolas, grupos de educação de adultos, grupos de atividades recreativas àqueles que se interessam pela promoção das artes. Devem estar atentos ao surgimento de novas necessidades e interesses na comunidade, como, por exemplo, o estabelecimento de grupos de pessoas que têm necessidades das leituras especiais, e de novos interesses no campo do lazer, que deverão estar representados nas coleções e atividades da biblioteca (SUAIDEN, 1980).

Oswaldo Almeida Júnior (2013), também importante defensor e pesquisador de bibliotecas públicas no Brasil, enfatiza sobre a disponibilização

de recursos tecnológicos nas bibliotecas para atender as demandas informacionais atuais:

É necessário alertarmos para o fato de que poucas são as bibliotecas públicas brasileiras que se utilizam de computadores e de recursos da informática. Os trabalhos, mesmo os internos, são quase todos desenvolvidos manualmente. Acesso à Internet é visto sempre como uma perspectiva futura e, na maioria das bibliotecas, como uma remota possibilidade (ALMEIDA JUNIOR, 2013, p. 23)

As bibliotecas públicas sempre tiveram essa importância no contexto social, educacional e cultural nas comunidades locais, porém os investimentos por parte dos governos ainda são escassos. Faltam também reconhecimento e valorização da sociedade num todo para este tipo de biblioteca.

Medeiros e Olinto (2016) analisaram as políticas públicas para a área de bibliotecas públicas no Brasil pois estas políticas congregam instrumentos como planos, programas e projetos que contêm propostas sobre a constituição e o funcionamento das bibliotecas públicas. Na pesquisa, as autoras constaram que “inexiste uma política pública, consolidada em legislação ou em um plano nacional, voltada exclusivamente para as bibliotecas públicas brasileiras. Os programas e projetos existentes mostraram-se pouco eficazes no sentido do entendimento desta instituição como basilar na organização social” (MEDEIROS, OLINTO, 2016, p.16).

As autoras concluíram que essa “não centralidade” das bibliotecas nas políticas públicas de fomento à leitura geram um efeito perverso que limita a possibilidade de acesso ao livro, em especial pelas parcelas mais carentes da população. O protagonismo das bibliotecas como centro de ações de políticas públicas na área de cultura possibilitaria a racionalização de recursos financeiros e de ações voltadas ao desenvolvimento econômico, ao processo de inovação e à criatividade do indivíduo e da coletividade. De modo geral, os dados levantados por esta pesquisa sugerem que a biblioteca pública, no Brasil, ainda não é uma instituição compreendida pelas autoridades e pela sociedade. Seu papel na formação do leitor, do cidadão e da comunidade ainda não está completamente assimilado (MEDEIROS, OLINTO, 2016).

Nesse sentido, Meneses Tello (2008, p. 62) enfatiza a importância das bibliotecas públicas para atendimento de grupos minoritários no qual ele aponta que “o serviço de uma biblioteca pública é um direito humano universal, político, civil, social e cultural pertencente a todos os seres humanos incluindo pessoas que formam parte dos diversos grupos vulneráveis”. O autor destaca o papel das bibliotecas em promover a inclusão social e o acesso aos serviços das bibliotecas públicas para certos grupos socioeconômicos como refugiados, pessoas que buscam asilo, viajantes, idosos, pessoas sem teto. Assim, é possível organizar em três categorias os grupos vulneráveis que devem ser atendidos nas bibliotecas públicas:

- a) Grupos de pessoas incapacitadas: com alguma incapacidade física, mental, intelectual, sensorial, psíquica ou aqueles que não tem teto ou refugiados.
- b) Grupos de pessoas confinadas: aquelas que estão em hospitais, presídios etc.
- c) Grupos minoritários étnicos e linguísticos: pessoas de culturas diferentes como indígenas, quilombolas etc.

Como estratégia para colocar as bibliotecas públicas em lugar de destaque na provisão de recursos e acesso integral a todas as pessoas, inclusive grupos vulneráveis, a IFLA (2012) destaca o papel delas em prol da mudança, pela liberdade de informação, sua responsabilidade em promover o acesso para todos, o atendimento de necessidades locais, a promoção da cultura local e seu valor social que deve focar em cinco grandes eixos: ter uma estrutura legal e financeira, atendimento das necessidades dos clientes, o desenvolvimento de coleções, a capacitação dos recursos humanos, a eficiente administração desses espaços e o uso do marketing para a promoção e divulgação.

Quando se fala em bibliotecas públicas, sempre é bom enfatizar o Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994) no qual afirma que a liberdade, a prosperidade, o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais que só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos

democráticos e ter um papel ativo na sociedade. Nesta perspectiva, as bibliotecas públicas têm um papel importante como sustento de uma sociedade democrática por serem espaços abertos e livres para acesso e uso de conteúdos e recursos informacionais.

No Brasil, existe o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas<sup>15</sup> que se articula com os sistemas estaduais de bibliotecas públicas e compõe o IBERBIBLIOTECAS<sup>16</sup> (Programa Ibero-americano de bibliotecas Públicas). O Sistema é vinculado à Secretaria Especial da Cultura do Ministério do Turismo e mapeou 6057 bibliotecas públicas, municipais, estaduais e federais em todo território brasileiro. O Programa Iberbibliotecas tem a função de promover o acesso livre e gratuito à leitura e à informação para todas as pessoas, sem discriminação, através da formação de uma rede Ibero-americana de cooperação entre bibliotecas públicas que permite gerar sinergias e aumentar os recursos para o benefício comum de todos os países e cidades vinculados.

Considerando a função social da biblioteca pública – planejar e desenvolver ações que visem promover a inclusão para capacitar as pessoas no acesso e uso da informação – este tipo de biblioteca e os gestores destas, tem se destacado mundialmente como protagonistas na promoção de atividades visando alcançar e contribuir com os 17 objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU conforme será tratado a seguir.

---

<sup>15</sup> Disponível em <http://www.iberbibliotecas.org/por/miembros-del-programa/brasil/>

<sup>16</sup> Disponível em <http://www.iberbibliotecas.org.br/por/quienes-somos/>

## 5.2 A Agenda 2030 da ONU e as Bibliotecas Públicas

A Agenda 2030 das Organizações das Nações Unidas (ONU) é um documento resultante de um pacto global para o alcance dos objetivos de desenvolvimento sustentáveis (ODS) com 169 metas a serem alcançadas pelos países e nações participantes em diversas áreas até 2030.

As metas foram pautadas nos objetivos de desenvolvimento do milênio (ODM) criados pela ONU e países integrantes para serem implementados no período de 2000 a 2015 voltados especificamente para as causas sociais emergentes da época em nível mundial. Em 2015, a ONU promoveu novo encontro para avaliar os ODM e readequar às novas necessidades voltando-se especificamente aos direitos humanos, à erradicação da pobreza, ao combate das crises climáticas e à redução das desigualdades sociais atuando em três grandes dimensões: ambiental, social e econômica.

Dessa forma, a ONU (2015) desenvolveu um novo plano de ação para melhorar os ODM, porém agora voltado para o desenvolvimento sustentável que visa prover ações capazes de suprir as necessidades da geração atual sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações, com foco nas pessoas, no planeta e, também, na prosperidade e paz universal com mais liberdade, originando assim os dezessete ODS.

Na Agenda, é reconhecido que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável. Por isso, a grande prioridade deve ser os mais pobres e vulneráveis, sem deixar ninguém para trás, lema da Agenda. Por ser um tema transversal, a pobreza está ligada a outros objetivos que influenciam no alcance do desenvolvimento sustentável como acesso à água potável e saneamento, energia, saúde de qualidade etc.

Conforme a figura 14, pode-se agrupar os ODS do seguinte modo: cinco objetivos voltados para atender pessoas, cinco focados na prosperidade, cinco objetivos destinados à sustentabilidade do planeta, um objetivo direcionado para a paz mundial e um para firmar parcerias para alcançar o desenvolvimento sustentável num todo.

Figura 14 – Agenda 2030



Fonte: ONU (2015)

O documento apresenta uma visão ambiciosa do desenvolvimento sustentável integrando suas dimensões econômica, social e ambiental, constituindo-se na expressão dos desejos, aspirações e prioridades da comunidade internacional para os próximos anos. A Agenda 2030 da ONU é um compromisso político, o que significa que todos, incluindo bibliotecas e sociedade civil, tem um papel a desempenhar para garantir que os governos sejam responsáveis pela implementação dos ODS.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho das bibliotecas públicas junto às comunidades para o cumprimento da Agenda 2030 e fortalecer a formulação e implementação de políticas públicas o programa Ibero-Americano de Bibliotecas Públicas (IBERBIBLIOTECAS) vem promovendo o acesso livre e gratuito à leitura e à informação para todas as pessoas, sem discriminação, através da formação de uma rede ibero-americana de cooperação entre bibliotecas públicas que permite gerar sinergias e aumentar os recursos para o benefício comum de todos os países e cidades vinculadas.

O Brasil é um dos países membros cujas atividades centram-se em quatro linhas de ação:

- Políticas públicas: desenvolver ações que influenciem a formulação e implementação de políticas públicas.
- Educação e treinamento: profissionalizar o pessoal das bibliotecas públicas.
- Pesquisa e estudos: produzir conhecimento para o fortalecimento dos sistemas de bibliotecas públicas.
- Serviços bibliotecários inovadores: gerar formas inovadoras de acesso e uso da informação, conhecimento e cultura.

Em relação ao foco dessa pesquisa que envolve competência em informação, bibliotecas públicas e pessoas em situação de rua, os objetivos da ONU que se alinham de forma direta – não excluindo os demais – são estes:

- a) Objetivo 1: Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.
- b) Objetivo 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;
- c) Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.
- d) Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.
- e) Objetivo 10: Reduzir a desigualdade nos países (ONU, 2015).

As ações resultantes destes objetivos podem reduzir e minimizar as necessidades primárias de pessoas que compõem grupos socialmente vulneráveis, principalmente no que diz respeito à qualificação profissional, oportunidades de trabalho, moradia, acesso ao sistema de saúde e proporção de condições dignas de vida.

Partindo do pressuposto de que o acesso à informação é garantido como direito fundamental pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) e pela Constituição Brasileira (1988), nesse trabalho é possível alinhar os objetivos da Agenda 2030 às ações realizadas por bibliotecas públicas para desenvolver a competência em informação nas populações vulneráveis. Focou-se,

especificamente, nas pessoas em situação de rua que muitas vezes são marginalizadas socialmente e invisibilizadas pelo poder público.

A ONU declara no Manifesto a confiança no papel social e ambiental da biblioteca pública, apoiado pela Federação Internacional de Associações de Bibliotecas e Instituições (IFLA, 1994, p.1): “é força para a educação, cultura e informação, é porta de entrada para o conhecimento, proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural das pessoas”.

Considerando essa função social de pensar e desenvolver ações que visem promover ações inclusivas para capacitar as pessoas no acesso e uso da informação é que as bibliotecas públicas têm se destacado mundialmente como protagonistas na promoção de atividades visando alcançar e contribuir com os 17 objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU conforme pesquisas de Spudeit e Prado (2017), Pinto *et al.* (2018), Silva (2019), Sala *et al.* (2020).

Recentemente, Silva (2019) realizou uma pesquisa sobre a Agenda 2030 e as bibliotecas públicas mostrando que estas se caracterizam como “único lugar em muitas comunidades em que as pessoas podem reduzir a desigualdade acessando informações que as ajudam a melhorar seus conhecimentos e ampliar sua cultura” (SILVA, 2019, p. 19). A autora enfatiza que ao compreender seu papel social de contribuir para o desenvolvimento sociocultural, principalmente seu compromisso em tornar as informações acessíveis, as bibliotecas públicas se transformam em um centro de informação preocupado em conseguir pensar nas necessidades da comunidade na qual ela está implantada. As bibliotecas passam a criar comunidades com diferentes interesses por informação e ao mesmo tempo disponibiliza esse espaço para contribuir para o desenvolvimento sociocultural e integração das pessoas.

Sala *et al.* (2020) também contribuem com estudos relacionados à Agenda 2030 e as bibliotecas públicas em que elas questionam sobre o papel desses espaços na agenda internacional de desenvolvimento sustentável. No trabalho, as autoras apresentam diferentes maneiras em que as bibliotecas brasileiras têm contribuído para atingir os ODS da Agenda 2030, sendo possível identificar a existência de diversas ações e práticas profissionais direcionadas

para que as bibliotecas colaborem com o compromisso de atender aos objetivos do desenvolvimento sustentável, mostrando, assim, a importância da biblioteca enquanto equipamento cultural indispensável nessa ação global.

Spudeit e Prado (2017) analisaram as ações desenvolvidas pelas bibliotecas públicas (bibliotecas parques) do Rio de Janeiro para verificar se contemplavam as premissas de sustentabilidade propostas pela Agenda 2030. Os autores verificaram que as atividades realizadas nas bibliotecas pesquisadas contemplam parcialmente a Agenda 2030. Entretanto, salienta-se a necessidade de desenvolver mais atividades voltadas para empoderar as mulheres, comunidade LGBT, negros e inclusão de pessoas com deficiências, povos indígenas, grupos marginalizados, refugiados, imigrantes. Também salientam a importância de pensar ações voltadas para promoção de um sistema de intercâmbio e circulação de materiais que reduzam a geração de resíduos e orientem sobre gestão da água, pesca, uso da terra, caça, saneamento, informes meteorológicos, produtores agrícolas para cultivo mais sustentável, que proporcionem o bem-estar e cuidados médicos da população que estão contempladas nos objetivos da Agenda 2030.

Nas bibliotecas públicas do Sistema Estadual de Santa Catarina foi feito um estudo similar realizado por Pinto *et al* (2018), porém infelizmente os resultados não foram nada bons. Ao relacionar as atividades desenvolvidas com a Agenda 2030 percebeu-se que os serviços e produtos informacionais na grande maioria das bibliotecas catarinenses se resumem à consulta e ao empréstimo, ou seja, não há atividades focadas nos 17 ODS conforme prerrogativas da IFLA. Além disso, as ações de inclusão para pessoas com deficiência não são significativas em relação a todas as formas de acessibilidade, e tampouco há desenvolvimento de serviços e produtos para este segmento.

Além desses, já existem outras pesquisas realizadas com o mesmo foco publicadas em anais e evento como Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação que teve em 2017 como tema principal “Não deixar ninguém para trás”, mesmo lema da Agenda 2030 da ONU focando na inclusão de todos disponível no *site* da FEBAB.

O olhar atento sobre a realidade permite concluir que as pessoas que vivem em situação de rua sofrem todas as formas de violação de seus direitos humanos e, para sobreviverem, utilizam-se de diferentes estratégias. Daí a necessidade de incluir as bibliotecas como instituições que podem acolher e desenvolver ações focadas para esse grupo, principalmente no que tange à garantia do acesso e uso da informação para que tenham seus direitos protegidos enquanto cidadãos.

No que tange ao uso das bibliotecas pelas pessoas em situação de rua, é importante apontar o trabalho da IFLA que criou uma seção específica chamada *Library Services to People with Special Needs* que tem como objetivo refletir sobre as questões que envolvem o acesso e uso das bibliotecas pelas pessoas em situação de rua e planejar ações para minimizar este cenário. Este grupo de trabalho se destaca pelo pioneirismo na promoção de eventos e discussões dentro da área para elaboração de diretrizes com foco nesse grupo vulnerável especificamente. Este conjunto de ações originou a publicação das diretrizes mundiais para serviços de biblioteca às pessoas em situação de rua (*IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness*) em 2017.

Esta iniciativa tem inspirado as demais associações de bibliotecários de outros países, como ocorre no Brasil com a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), para empreenderem ações voltadas a esses grupos sociais que tem a vulnerabilidade informacional como demanda para o desenvolvimento humano. Acredita-se que por meio de medidas para promover a competência em informação nas pessoas em situação de rua seja possível minimizar a vulnerabilidade informacional, os riscos e fragilidades desse grupo. Para isso, apresenta-se a seguir algumas iniciativas que discorrem sobre ações realizadas por bibliotecas públicas voltadas para pessoas em situação de rua e também outros grupos que se encontram em vulnerabilidade social

### **5.3 Mapeamento das iniciativas internacionais e nacionais de ações realizadas por bibliotecas públicas para pessoas em situação de rua**

Sabe-se que os serviços ofertados por bibliotecas públicas são muito importantes principalmente para grupos minoritários em situação vulnerável socialmente, não somente para a integração comunitária, mas também para o desenvolvimento educacional e humano. Assim, torna-se essencial que os gestores e equipes de bibliotecas públicas planejem suas ações para grupos vulneráveis, como pessoas em situação de rua, por exemplo, devido aos altos índices de desigualdades sociais, exclusão e ineficácia de políticas públicas presente nos países, principalmente nos grandes centros urbanos de países da América Latina.

Dessa forma, para identificar ações realizadas por bibliotecas públicas que atendam grupos em situação de rua foi feito um amplo levantamento bibliográfico em que se encontrou trabalhos publicados na Colômbia, Estados Unidos, Canadá, Austrália, Espanha, entre outros países que descrevem ações voltadas às pessoas em situação de rua em bibliotecas públicas, e alguns que apresentam propostas para desenvolver a competência em informação nas bibliotecas públicas, mas que não são direcionados às pessoas em situação de rua.

Em relação às iniciativas na Espanha, Gómez-Hernandez e Pasadas-Ureña (2007), Pinto e Sales (2007) apresentam iniciativas e propostas para bibliotecas públicas. Gómez-Hernandez e Pasadas-Ureña (2007) abordam ações em alguns países, mas focam na Espanha, tanto propostas virtuais como presenciais, a exemplo de: disponibilização de tutoriais nos portais das bibliotecas para auxiliar nas buscas em bases de dados, serviços de referência, entre outros. Os autores apontam alguns desafios tais como: falta de recursos financeiros, pessoal e equipamentos para ampliar e melhorar os serviços existentes nas bibliotecas públicas direcionados à aprendizagem permanente, poucos programas de competência em informação elaborados para atender as necessidades de bibliotecas públicas. Além disso, os autores apresentam problemas relacionados aos profissionais e suas competências, aos usuários que frequentam as bibliotecas públicas, poucas alianças e parcerias com demais instituições educacionais e culturais para colocar programas em prática.

Pinto e Sales (2007) apresentam experiências da Espanha referente às ações do Grupo de Bibliotecas Catalanas do Centro de *Catalunya*, da Biblioteca Multicultural Municipal de Gandía (Valencia), das bibliotecas públicas da Comunidade de Madrid, das *Bibliotecas Interculturales de Andalucía*, da Biblioteca Pública do Estado de Cuenca, da Biblioteca Pública Municipal de Jumilla (Murcia), do Projeto MIRADOR da *Universidad Complutense* de Madrid, o projeto da área de *Biblioteconomía y Documentación* da *Universidad* de Barcelona.

Pinto e Sales (2007) usam o termo “metacompetência” por envolver experiências de competência em informação, habilidades digitais, visuais, interculturais etc. por considerarem que a competência se refere à habilidade de compreender as culturas em sua relação com os contextos históricos e sociais, também implica na habilidade de entender e respeitar outros pontos de vista. Assim como o conhecimento em línguas estrangeiras auxilia no processo para compreender as similaridades e diferenças nos costumes, valores, crenças, culturas etc. As autoras focam no acolhimento de imigrantes e colocam a importância das bibliotecas públicas para o desenvolvimento dessa metacompetência: “*A biblioteca pública pode ser configurada como uma instituição compensatória para as crescentes desigualdades entre ricos e pobres em informação, e a tecnologia pode servir de suporte para os desfavorecidos*” (PINTO, SALES, 2007, p. 320).

As autoras elencam algumas diretrizes para desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas sob o viés de grupos multiculturais. Também apontam as responsabilidades de financiamento e provisão de recursos, materiais e serviços interculturais voltados a diversidade étnica, linguística e cultural, disponibilização de materiais bibliográficos em diferentes línguas e culturas, serviços de referência voltados para necessidades de imigrantes e grupos minoritários, entre outras.

Além disso, as autoras apresentam iniciativas realizadas em bibliotecas públicas espanholas que favorecem a competência em informação intercultural como as do Grupo de Bibliotecas Catalanas, da Biblioteca Multicultural Municipal de Gandía (Valencia), das bibliotecas públicas da Comunidade de

Madrid e das bibliotecas interculturais de Andalucía, uma ação multicultural que atende imigrantes na Biblioteca Pública Municipal de Jumilla (Murcia), realização de cursos promovidos pela biblioteca pública e políticas de inclusão social de Salamanca, porém não caracterizadas especificamente como programas de desenvolvimento da competência em informação para pessoas em situação de rua.

Na Colômbia, existe a rede de bibliotecas parques - nove destas somente na cidade de Medellín e as demais espalhadas por todo território colombiano. As experiências das bibliotecas parques foram consideradas referência para a implantação desses sistemas nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo, no Brasil. Na Colômbia, a motivação para criação das bibliotecas parques teve como pano de fundo a questão da violência urbana, o contexto de fragilidade social das populações que vivem nas periferias dos centros urbanos e, também, os conflitos envolvendo os narcotráficos, guerrilhas e milícias.

As bibliotecas parques foram criadas como instrumento de resgate social e implantadas pelo governo municipal com grande participação comunitária no que se refere à definição das metas e das metodologias utilizadas, de modo que estas instituições, além dos objetivos convencionais de uma biblioteca, se transformaram em centros culturais, de lazer e de capacitação profissional. Hoje, representam pontos de mobilização comunitária para o avanço das políticas públicas e para melhoria da qualidade de vida das populações. As comunidades se apropriaram desse espaço que se tornou importante instrumento de promoção educacional e de fortalecimento da própria identidade da comunidade. É interessante perceber que esse modelo de “biblioteca parque” atende mais ao propósito de uma biblioteca pública, por isso, é preciso ressignificar a atuação e também formas de gestão desses espaços por meio do estabelecimento de parcerias para cumprimento dos seus objetivos.

As bibliotecas parques foram construídas para promover práticas educativas, culturais e sociais de seus bairros circundantes (PEÑA GALLEGU, 2011; RODRÍGUEZ; VALENCIA; ARIAS, 2013), funcionando como pontos de transformação e fortalecimento das comunidades e culturas locais – ou como “dispositivos políticos”. Capillé (2017) cita que ao pensar na arquitetura, *layout* e

serviços a serem prestados pelas bibliotecas, inicialmente foi acordada a importância da integração entre projetos, participação popular e agendas políticas. Dessa forma, seria viável promover esforços, parcerias, investimentos e recursos humanos para dinamizar aqueles espaços.

Na Colômbia, estrategicamente as bibliotecas foram construídas próximas aos teleféricos e estações de metrô, assim como também na mesma área dos conjuntos residenciais periféricos para que estivessem perto das comunidades mais vulneráveis. Para facilitar a disponibilidade de recursos, também foram incluídas no planejamento estratégico do município para ter investimentos necessários. Capillé (2017, p. 7) cita dois documentos que sustentam o desenvolvimento do Projeto de Parques Biblioteca “o *Plan de Desarrollo 2004 - 2007 da Alcaldía de Medellín e o Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas do Ministério da Cultura e Educação da Colômbia*”.

Com o forte apoio popular, as bibliotecas parques foram construídas para a vida coletiva como extensão do espaço público. Passaram também a oferecer programas e serviços que despertam interesse da comunidade e estão alinhadas às necessidades desta, porque são as próprias pessoas dessas comunidades que fazem parte dos comitês gestores. Capillé (2017, p. 7) cita que as bibliotecas parques de Medellín “oferecem acesso aberto a uma ampla gama de recursos on-line, como livros, vídeos e outras formas de conteúdo digital”. Nesses espaços, todas as pessoas são bem-vindas e acolhidas, mesmo aquelas que não tem vínculos nas comunidades ou mesmo um comprovante de endereço, como acontece com as pessoas em situação de rua. Todos podem usar, interagir, aprender. As bibliotecas também oferecem uma combinação de programas que visam incluir essas comunidades nas lógicas econômicas e cívicas da “sociedade da informação” – oferecendo cursos de informática, administração de pequenos negócios, idiomas, artes etc. (CAPILLÉ, 2017).

Em relação aos Estados Unidos, já existe uma cultura em relação à assistência aos grupos socialmente vulneráveis por parte das bibliotecas públicas desde a década de 1980 (SIMMONS, 1985; ANDERSON; SIMPSON; FISHER, 2012; KELLEHER, 2013, EIDE, 2019; ZULKEY, 2019). Devido ao inverno rigoroso e quantidade de pessoas em situação de rua que aumenta a cada

ano, as bibliotecas são vistas como refúgios por pessoas sem lar pois são lugares quentes e seguros, segundo Venturella (1991).

As pessoas em situação de rua usam os banheiros e até o pátio da biblioteca para montar seus acampamentos para dormir, passam o dia lá, pois encontram internet, tomadas elétricas e materiais que proporcionam uma fuga mental da vida cotidiana, por isso é comum ter a presença de assistentes sociais em bibliotecas públicas para ajudar a encaminhar as pessoas para abrigos ou alojamentos (HERSBERGER, 2005; HALL, 2010, EIDE, 2019).

Eide (2019) cita também que é muito comum nos Estados Unidos a ocupação de espaços públicos, como a biblioteca, por pessoas em situação de rua. A autora alega que muitos deles sofrem de doenças mentais não tratadas e outros distúrbios de saúde comportamentais. Devido a esse motivo, a biblioteca gasta US\$12 milhões anualmente em segurança, uma quantia próxima ao que orçava para livros e outros materiais (US\$16 milhões). Além disso, Eide (2019) coloca que os maiores atrativos para as pessoas em situação de rua são os serviços gratuitos disponíveis para todos - banheiros públicos, computadores, aquecimento e ar-condicionado; e proximidade com um importante provedor de serviços para moradores de rua.

O acesso aos recursos de biblioteca e informação, serviços e tecnologias é essencial para todas as pessoas, especialmente as menos favorecidas economicamente, que podem sofrer isolamento, discriminação e preconceito ou barreiras à educação, emprego e moradia. Os rótulos de “pobre” e “sem-teto” podem ser difíceis para muitas pessoas usarem e entenderem. De muitas maneiras, esses termos se tornaram rótulos para as pessoas, substituindo sua identidade, quando na verdade elas são apenas pessoas que sofrem de uma condição específica - e espera-se que seja temporária.

Zulkey (2019) cita que por mais que os bibliotecários lidem com isso, existem profissionais treinados que estão mais atualizados sobre os serviços e maneiras de acolher esse grupo de pessoas já que é comum muitos terem problemas de saúde mental ou abuso de substâncias entorpecentes. Este não é um problema da biblioteca, é um problema que enfrenta toda a comunidade.

Dentre esses profissionais que Zulkey (2019) cita é importante destacar a contribuição de ter assistentes sociais nas equipes das bibliotecas públicas assim como Dankowski (2018) defende numa Conferência da *Public Library Association* realizada na cidade de Filadélfia. A sessão explorou diferentes modelos e abordagens para a administração de serviços sociais, e como os programas de serviço social em bibliotecas públicas começaram e evoluíram.

Ceballos Ospina (2018) enfatiza que se deve destacar que os Estados Unidos possuem uma significativa tradição bibliotecária, o que tem contribuído para a evolução teórica e prática do tema bibliotecário, sendo o fator social um dos mais prevalentes. Por isso, quando se fala em inclusão social, especificamente de pessoas em situação de rua, é necessário citar alguns exemplos de bibliotecas públicas americanas, pela capacidade e trabalho que realizam para atender essa população. Ele cita o caso da *Library Commission* que tem o *Mayor's Office*, a *Human Rights Commission*, o *Homeless Advocacy Project* e a *Homeless Coalition* situada em San Francisco, Califórnia que realizaram uma reunião para colocar os interesses e objetivos das partes na mesa, para programas de biblioteca que atendam suas necessidades, para as quais o pessoal da biblioteca explorou a revisão de suas políticas e o desenvolvimento de procedimentos para a implementação de novos serviços.

O resultado desse esforço cooperativo das bibliotecas e de um significativo número de prestadores de serviços públicos e privados às pessoas em situação de rua foi a emissão e preparação de uma lista de agências e cooperativas de serviços criados para esse grupo de pessoas. Em 6 de junho de 1989, a Comissão da Biblioteca adotou a Resolução nº 1491, autorizando modificações na política de registro da biblioteca e nos procedimentos para fornecer a essas pessoas a extensão dos privilégios de empréstimo para todos os cidadãos da Biblioteca Pública de São Francisco, independentemente do nível de renda ou nível social status conforme Ceballo Ospina (2018) explica. Além destas, existem várias outras iniciativas nas bibliotecas norte-americanas.

Down (2018) comenta que mesmo assim existem muitas barreiras físicas e exclusão social que impedem muitas pessoas em situação de rua de irem às bibliotecas ou mesmo para aprender sobre os programas existentes nas

bibliotecas norte-americanas. Em vista disso, ele tem feito um trabalho de consultoria intensa para capacitar as equipes que atuam nesses espaços pensando na inclusão social e educativa.

Recentemente, em 2019 Ryan Down esteve no CBBB em Vitória, Espírito Santo, dando uma palestra<sup>17</sup> sobre Bibliotecas públicas e o atendimento de pessoas em situação de rua. Ele é autor do livro “*The librarian’s guide to homelessness*” e foi consultor do filme “*The Public*” que retrata a atuação de bibliotecas públicas norte-americanas no atendimento e acolhimento de pessoas em situação de rua. Down dedicou grande parte de sua carreira trabalhando em abrigos para pessoas em situação de rua, possibilitando que ganhasse experiência em conhecimento para ensinar bibliotecas, delegacias e outras instituições a lidarem com empatia com esse grupo de pessoas.

Também nesse sentido, a *American Library Association* (ALA) criou um grupo de trabalho para apresentar diretrizes para as bibliotecas no que tange ao atendimento de pessoas em situação de rua e enfatiza o papel das parcerias das bibliotecas para isso. Na maioria das comunidades existem organizações com experiência em capacitação e contatos específicos para prestar serviços às pessoas em situação de rua. As bibliotecas podem ajudar na localização de parceiros, nas reuniões do governo local, nas reuniões de organizações de serviço social, consultas a um diretório de serviços sociais locais, pesquisas na internet ou lista telefônica. Entre os parceiros prováveis pode-se citar instalações habitacionais transitórias, bancos de alimentos e organizações comunitárias, clínicas de saúde e hospitais, organizações religiosas, como igrejas, sinagogas e mesquitas.

Além das bibliotecas norte-americanas, espanholas e colombianas, é possível encontrar algumas ações nas bibliotecas públicas do Canadá e na Austrália em relação à inclusão de grupos socialmente vulneráveis. Harding (2008), Julien e Hoffman (2008), Lai (2011) e Poustie (1999) descrevem cases que relatam ofertas de serviços de formação para a competência em informação

---

<sup>17</sup> Disponível em

<https://www.youtube.com/watch?v=C2csZxQwDFY&list=PLruKDXkjaii2vMBUkb16Nn3957dbRG7fG&index=1>

nas bibliotecas públicas, mas não especificam se é voltado para necessidades básicas das pessoas em situação de rua. Também em relação à competência em informação, Gómez-Hernandez e Pasadas-Ureña (2007), Pinto e Sales (2007) apresentam uma agenda como proposta para o desenvolvimento desta metacompetência em bibliotecas públicas.

Pinto e Sales (2007) apresentam experiências da Biblioteca Pública de Toronto (Canadá), da Biblioteca Pública Boulder de Colorado (Estados Unidos), biblioteca pública de Vancouver, Centro Multilingue da Biblioteca Central de Brooklyn, Nova York, Biblioteca Pública do Queens Borough (Estados Unidos), entre outros.

Ceballos Ospina (2018) apresenta como as bibliotecas públicas, em sua função social, cultural e educativa, podem participar ativamente da transformação social do seu entorno, criando laços de cooperação interinstitucional para desenvolvimento de ações e estratégias que visem a inclusão social e melhoria nas condições de vida das pessoas em situação de rua. Cita a criação de programas de competência em informação, implementação de serviços de informação social sobre direitos e oportunidades, as quais podem promover o acesso facilitado as tecnologias de informação e comunicação para reduzir as lacunas digitais (alfabetização digital), serviço de informação local para conectar as pessoas de diferentes centros sociais e organizações envolvidas com a melhoria da qualidade de vida das pessoas em situação de rua.

Além disso, as bibliotecas públicas podem promover a articulação de serviços de alfabetização e formação para capacitar as pessoas em situação de rua, criação de programas de leitura e de escrita específicos para esse grupo, visitas de bibliotecários em diferentes lugares de refúgio ou abrigo para promover a leitura e demais serviços informacionais, formação de usuários para conscientização sobre as concepções errôneas e preconceituosas que envolvem as pessoas em situação de rua, formação de bibliotecários para garantir uma adequada intervenção nesse grupo de pessoas que tem características e demandas diferenciadas, conscientização sobre enfermidades ligadas à

transmissão sexual e uso de seringas contaminadas, entre outras citadas por Ceballos Ospina (2018).

Julien e Hoffman (2008) exploram o papel das bibliotecas públicas do Canadá no desenvolvimento da competência em informação da comunidade, apresentam boas práticas de capacitação e relatam as experiências de indivíduos que visitaram bibliotecas públicas para acessar a Internet e participaram das capacitações.

Lai (2011) apresenta as bibliotecas públicas do Canadá valorizando seus papéis como provedoras de capacitação para desenvolvimento da competência em informação. A autora cita várias abordagens de capacitação, a fim de desenvolver a competência em informação na comunidade. Outra questão explorada neste estudo é que as bibliotecas públicas canadenses constroem parcerias com outras organizações para ampliar suas responsabilidades no desenvolvimento da competência em informação. A autora cita que bibliotecas públicas precisam permitir que sua equipe compreenda as teorias de aprendizagem associadas à educação em competência em informação e a aprendizagem de adultos, a fim de melhorar a qualidade dessa capacitação. Este estudo também propõe quatro diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas.

Hall (2010) explora as razões pelas quais as bibliotecas públicas não tratam da competência em informação e engajam as teorias educacionais dos estudos de John Dewey e Paulo Freire para argumentar que o pensamento crítico nas bibliotecas públicas é essencial para a vitalidade das sociedades democráticas. Para fornecer esses serviços às comunidades, as bibliotecas públicas devem dispor não apenas as tecnologias e a instrução para a alfabetização informacional, mas também o ímpeto de ação - o que Paulo Freire chamou de "práxis". Excelente estudo que trouxe importantes contribuições para esta pesquisa pois relaciona-se diretamente com o foco de investigação.

Harding (2008) apresenta o papel das bibliotecas públicas na atuação como agentes-chave para o desenvolvimento da competência em informação em suas comunidades. Destaca que há uma notável falta de literatura que aborda a competência em informação nas bibliotecas públicas especialmente quando

comparado com o volume de material em relação às bibliotecas escolares e universitárias, o que pode sugerir que as bibliotecas públicas não estão ativamente engajadas no desenvolvimento da competência em informação. Os resultados desta pesquisa mostram que apesar dos inúmeros desafios, as bibliotecas públicas em todo o mundo estão abraçando essa responsabilidade e implementando uma ampla gama de programas de competência em informação, o que contribuiu efetivamente com o foco desta pesquisa.

Berrío Zapata (2012) diferencia a competência em informação a partir de três níveis e relaciona com a questão da exclusão digital, diferencia níveis de competência em informação entre alfabetizado e não alfabetizado apresentando fatores que afetam esses níveis de acordo com o grau de instrução e espaços de formação para o pensamento crítico.

Meneses Tello (2008), um dos pesquisadores que se debruçam nessa temática, aponta que a América Latina é uma região onde os recursos e oportunidades se concentram em uma pequena parte da população de maneira desproporcionada, indica também o baixo nível de acesso ao livro, à leitura e também às bibliotecas. Dessa forma, Meneses Tello (2008, p. 49) defende a oferta de serviços para grupos vulneráveis porque “são pessoas que tem necessidades especiais e padecem de condições diferentes”.

Bunic (2015) retrata que as bibliotecas da Cidade de Zagreb, Croácia já ganharam bastante experiência na organização de serviços para pessoas em situação de rua por meio do projeto “Um Livro para um Telhado”. No decorrer da realização do projeto, mostrou como as bibliotecas conseguem criar uma rede de parceiros e que podem fazer uma valiosa contribuição para o cuidado as pessoas em situação de rua. O autor coloca que estas pessoas em condição de vulnerabilidade social precisam de uma rede de apoio para encontrar uma saída da situação em que se encontram; da mesma forma, aqueles que trabalham com eles também precisam de suporte. Vários conhecimentos são necessários para trabalhar com pessoas em situação de rua porque cada indivíduo é único no que diz respeito aos fatores que os levaram a ir para as ruas, os motivos e capacidades pessoais para encontrar uma maneira de sair desta situação.

Existem diretrizes da IFLA para oferecer serviços bibliotecários a grupos vulneráveis com o objetivo de facilitar o planejamento dos serviços e elaboração de documentos orientadores para que esses equipamentos culturais garantam o direito social e democrático para ter acesso à informação, aprendizagem continuada e à cultura para todos que frequentem e usem os ambientes, recursos e acervos bibliotecários.

No Brasil, é possível encontrar algumas pesquisas e iniciativas desenvolvidas em bibliotecas públicas voltadas aos grupos vulneráveis publicadas por Pinto e Sales (2007), Silva (2012), Rasteli e Cavalcante (2013, 2014), Basílio e Nóbrega (2014), Bernardino, Cuevas Cerveró, Suaiden (2014), Silva e Olinto (2015), Duarte e Caldin (2016), Pereira (2016), Alves e Suaiden (2016), porém nada específico para desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua.

Basílio e Nóbrega (2014) realizaram uma pesquisa para verificar como a biblioteca pública pode auxiliar no processo de inclusão cultural, e consequentemente social, entre todos os sujeitos sem distinção. O campo empírico usado na pesquisa foi composto pela Biblioteca Pública de Niterói, Biblioteca Parque da Rocinha e Biblioteca Parque de Manguinhos localizadas no Estado do Rio de Janeiro. Os pesquisadores realizaram observação (não participante), um diário de campo e entrevistas para conhecer as ações realizadas relacionadas a mediação cultural feitas pelas bibliotecas. As autoras concluíram que as bibliotecas parques necessitam de um trabalho intenso de mediação de leitura para que o processo de inclusão cultural se configure num processo de inclusão social de todos.

Duarte e Caldin (2016) exploraram a dimensão estética da competência em informação dentro das bibliotecas públicas. Embora o trabalho não seja empírico, foi selecionado porque reflete sobre o papel do bibliotecário que atua em biblioteca pública como mediador para a comunidade que usará esse espaço. Os autores colocam que a atual sociedade da Informação exige do bibliotecário diferentes habilidades para lidar com o vasto universo informacional e a relação com as pessoas. Nesta troca de ideias e busca de soluções para problemas com o uso de informação, a biblioteca pública é um espaço por

excelência para a transformação social dos atores da sociedade. Cabe ao bibliotecário, como mediador dessa avalanche informacional, ser competente em informação e, auxiliar as pessoas a utilizar recursos de informação para tomada de decisão.

Silva (2012) realizou uma pesquisa retratando a biblioteca pública como fator de inclusão social e digital no qual focou na Biblioteca Parque de Manguinhos que é uma das bibliotecas públicas do Estado do Rio de Janeiro. A pesquisadora fez entrevistas com a equipe da biblioteca e aplicou questionários com pessoas da comunidade de Manguinhos, que é um bairro carente e vulnerável socialmente, para identificar as necessidades, serviços e iniciativas. A autora apresenta algumas iniciativas realizadas no âmbito da biblioteca e outras sugestões para melhorar os serviços de inclusão digital a partir dos recursos que a biblioteca possui.

Pereira (2016) desenvolveu sua dissertação com foco no “Programa Faróis do Saber” da cidade de Curitiba, Estado do Paraná para delinear um perfil da instituição e de seus colaboradores diretos, trazendo visibilidade a esta iniciativa bem-sucedida na área de bibliotecas públicas e escolares, envolvendo a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). A autora analisou documentos do programa fez entrevistas com o gestor das unidades e aplicou questionário online com agentes de leitura que trabalham nos Faróis. Ao final, foi possível saber como as ações agregam valor às comunidades do entorno dos faróis, que a gerência está empenhada na disponibilização não apenas de acervo e equipamentos digitais, mas de atividades especificamente elaboradas para cada grupo de usuários, aplicadas e acompanhadas pelos agentes de leitura. Também foi possível verificar que as rodas de leitura e a contação de histórias são as ações que se destacam como atividades regulares. Os dados levantados em geral demonstram que há espaço para o desenvolvimento de ações envolvendo TIC e outras atividades culturais como a criação literária.

Atualmente, a Prefeitura de Curitiba<sup>18</sup> ainda mantém esse projeto do “Faróis do Saber e Inovação” que é uma evolução dos atuais Faróis do Saber, que hoje funcionam como bibliotecas para escolas e a comunidade.

Eles são um pouco diferentes dos atuais Faróis do Saber por terem uma parte de suas instalações, o mezanino, transformada em um **espaço maker**, renovando a referência das bibliotecas como centros de pesquisa e produção, como lugares de descoberta, exploração e encantamento. Têm a intenção de oferecer a estudantes e à comunidade a oportunidade de aprender, criar, codificar, desenvolver projetos utilizando baixa tecnologia e conhecer tecnologias de ponta. Em Curitiba, os **Faróis do Saber e Inovação** promovem atividades extracurriculares para estudantes da Rede Municipal de Ensino, no contraturno, e também estão abertos para a comunidade em dias e horários determinados conforme o cronograma dos espaços (CURITIBA, 2021, *online*).

De acordo com o site do projeto, trata-se de uma abordagem de aprendizagem criativa em que a ideia é contribuir para a formação de cidadãos críticos e ativos em uma sociedade em constante transformação. Para isso, é importante oportunizar aos indivíduos formas e espaços para oportunidades criação, expressão e testagem de novas ideias.

Silva e Olinto (2015) focalizam seu estudo no tema da competência em informação com o uso das TIC em bibliotecas públicas, considerando a formação do cidadão/usuário e a atuação do profissional bibliotecário. É um trabalho pertinente e útil, tendo em vista que destaca a relação entre a biblioteca e a comunidade local, apresentando as novas tendências identificadas na literatura sobre esta relação. Além disso, é um estudo empírico que focalizou uma experiência recente – a Biblioteca Parque de Manguinhos - que atende a bairros da cidade do Rio de Janeiro que se caracterizam por altos índices de pobreza e violência.

As autoras relatam sobre as entrevistas realizadas com gestores e bibliotecários e questionários aplicados nos usuários que frequentam a biblioteca. As análises dos dados mostram grande interesse do usuário pela

---

<sup>18</sup> Disponível em

<https://sites.google.com/educacao.curitiba.pr.gov.br/faroisdosabereinovacao/sobre?authuser=0>

Internet e o uso intenso e autônomo desta tecnologia, assim como revelam algumas iniciativas da biblioteca que parecem estar contribuindo tanto para o desenvolvimento da competência em informação do usuário quanto para o fortalecimento dos laços da biblioteca com a comunidade. Os dados também indicam, entretanto, que alguns tipos de demandas e interesses relacionados ao desenvolvimento da competência em informação não estão sendo contemplados por ações específicas (SILVA, OLINTO, 2015).

Rasteli e Cavalcante (2013) buscam refletir sobre o papel de mediador do bibliotecário em bibliotecas públicas evidenciando a função de agente socializador da informação desse profissional que deve contribuir no processo de aprendizagem dos indivíduos por meio das mais diversas formas de leituras e suportes, como também em suas práticas, ajudando o leitor a atingir nível elevado de complexidade no processo de leitura/escrita e na produção de sentido. As autoras ressaltam o papel do bibliotecário como agente educacional e a biblioteca pública enquanto equipamento multicultural, pluralista e aprendente torna-se a base desta transformação, demonstrando que a biblioteca pública não é lugar de acervos estanques, mas sim um espaço de possibilidades de transformação.

Apesar do trabalho de Rasteli e Cavalcante (2013) não trazer exemplos empíricos ou ações específicas que podem ser desenvolvidas pelas bibliotecas públicas para atender grupos vulneráveis, ressalta que a competência em informação está no núcleo do aprendizado ao longo da vida cujo conceito vincula-se à necessidade de se exercer o domínio sobre o sempre crescente universo informacional, abrangendo três dimensões: conhecimento, habilidades e atitudes. Nesse sentido, os bibliotecários, como mediadores de leitura, devem buscar o aprendizado contínuo e a melhoria de suas qualificações e competência, envolvendo-se e colaborando com a crescente demanda evidenciada nos diversos segmentos da sociedade, a exemplo da escola e da biblioteca pública, segundo apresentado pelas pesquisadoras.

Alves e Suaiden (2016) discutem o papel e a atuação das bibliotecas públicas na promoção do letramento informacional. Também não é um trabalho empírico baseado em experiências reais, mas os autores pesquisaram na

literatura algumas abordagens de letramento informacional como uma alternativa para sua compreensão e desenvolvimento no âmbito das bibliotecas públicas. Nesse sentido, apresenta os desafios e oportunidades para as bibliotecas públicas na atual sociedade, visto que instituições essenciais para a formação de cidadãos plenos e destacam o letramento informacional, essencial para a formação de aprendizes autônomos, capazes de acessar a informação e utilizá-la de modo crítico e ético. Os autores também evidenciam o bibliotecário como agente do letramento informacional nas bibliotecas públicas que converge com o que consta no Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias da FEBAB (2013).

De acordo com Alves e Suaiden (2016), a conscientização e o engajamento por parte dos bibliotecários são pontos centrais da questão do letramento informacional nas bibliotecas públicas, uma vez que este profissional deve ter a clareza do seu papel como educador para que possa atuar no desenvolvimento da competência em informação, considerando o contexto em que atua e as necessidades específicas da sua comunidade. Outro ponto que os autores destacam é a importância da cooperação entre bibliotecas públicas e outras instituições para o desenvolvimento do letramento informacional. O trabalho colaborativo com bibliotecas escolares, universidades, lideranças comunitárias, entre outros, enriquece e diversifica a experiência da biblioteca pública com o letramento informacional.

Rasteli e Cavalcante (2014) refletem sobre mediações culturais focando-se nas práticas de leitura em ambientes socioculturais, especificamente em bibliotecas públicas, tendo em vista apreender aspectos conceituais e metodológicos próprios a processos de mediação e apropriação cultural. Apresentam conceitos voltados à mediação, apropriação da leitura, apropriação da informação, coloca o leitor como produtor de sentidos e como construtor de significados. Embora não seja um estudo empírico com relatos de experiências, os autores apresentam pontos importantes sobre as ações de mediação que devem ser compreendidas como práticas socioculturais e processos afirmativos de sujeitos na construção de sentidos, remetendo-se à produção e recepção de bens simbólicos e os dispositivos culturais como espaços de

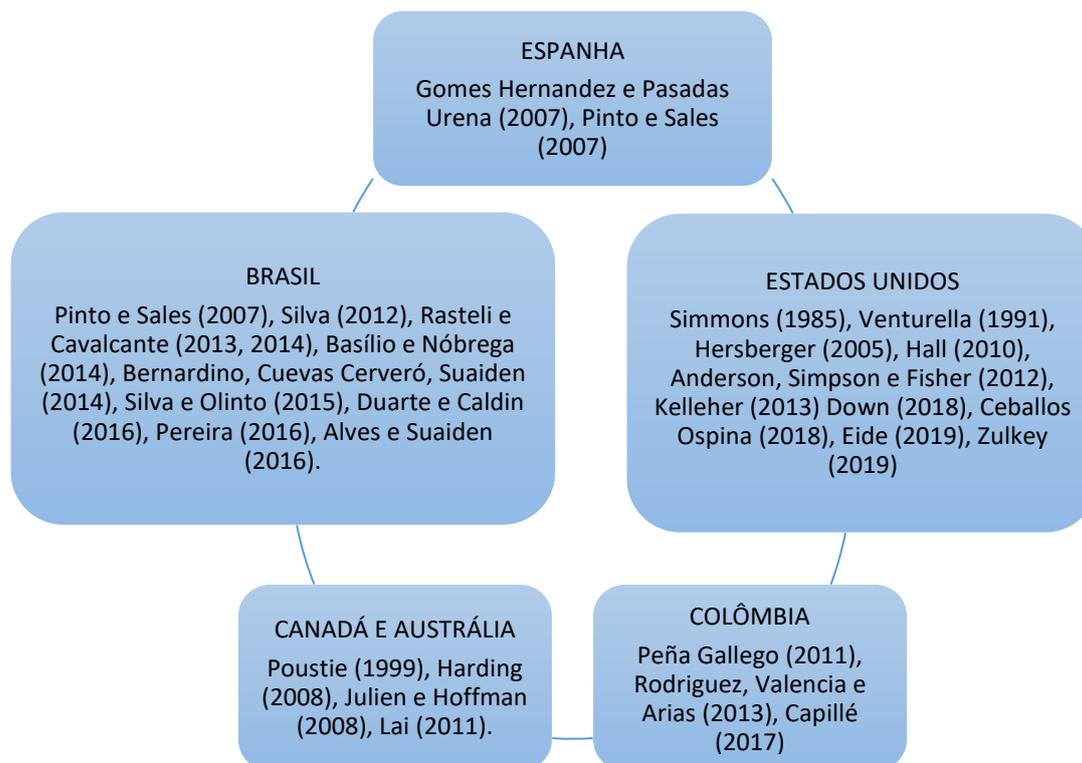
apropriação. Quando se relaciona essa função às bibliotecas públicas e às práticas para desenvolvimento da competência em informação nos cidadãos busca-se contribuir para a construção de sentidos pela comunidade no que diz respeito aos seus direitos para uso e acesso à informação nesses importantes equipamentos culturais.

Bernardino, Cuevas Cerveró e Suaiden (2014) não tratam especificamente de competência em informação, mas focalizam no acesso à informação promovido pelas bibliotecas públicas. Apresentam uma discussão teórica sobre a concepção da biblioteca como uma instituição democrática que se relaciona diretamente com o direito à informação, que garante o acesso ao conhecimento, cultura e lazer de acordo com suas funções e com o Manifesto da UNESCO. Os autores destacam as bibliotecas públicas no Brasil e na Espanha, observando aspectos de interatividade e conectividade, como pressupostos necessários para a sociedade da informação. Apontam a participação da biblioteca pública como local de formação para aprendizagem informacional. Concluem que a sociedade da informação requer livre acesso à informação, porém ainda temos desigualdades sociais responsáveis pela exclusão digital.

Por fim, Pinto e Sales (2007) apresentam algumas iniciativas realizadas por bibliotecas públicas no que diz respeito ao desenvolvimento da competência em informação principalmente para grupos minoritários formados por coletivos e imigrantes. Colocam as bibliotecas públicas como instrumento-chave para a integração, por um lado, fornecendo aos cidadãos informações objetivas sobre as pessoas de outras partes do mundo com quem temos que conviver; e por outro, informando os imigrantes sobre nossos usos e costumes que pode abrir uma integração na sociedade de acolhimento, permitindo-lhes participar na comunidade em que estão localizados.

Por meio da revisão de literatura realizada em bases de dados nacionais e internacionais, apresentou-se aqui algumas iniciativas desenvolvidas por bibliotecas públicas com foco na inclusão social em diferentes países e continentes para grupos em situação de vulnerabilidade social. A figura 15 sintetiza essas iniciativas:

Figura 15 – Autores que tratam de ações de bibliotecas públicas para grupos vulneráveis



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021)

Reflete-se, assim, sobre a necessidade de criar políticas públicas voltadas para atendimento das pessoas em situação de rua no que tange à promoção do acesso e uso da informação para ter direito aos benefícios e programas governamentais. Brito, Belluzzo e Almeida Júnior (2021, p. 338) enfatizam o papel das bibliotecas públicas na mediação informacional apontando que “em espaços como a biblioteca pública, a presença da mediação da informação contribui para o avanço de uma sociedade com habilidades informacionais para formar cidadãos mais críticos e cômicos de sua importância no mundo”. Embora encontradas algumas ações nessa pesquisa, há muito o que fazer e avançar, principalmente em conhecer as características e demandas reais desses grupos de pessoas que muito mais do que marginalizadas, estão invisíveis ao poder público e à sociedade de forma geral.

## **6 MATERIAIS E MÉTODOS**

A escolha da metodologia a ser utilizada é um momento de muitas reflexões acerca dos caminhos a seguir para atingir os objetivos propostos, pois não há um único método específico correto ainda mais em pesquisas qualitativas. As escolhas metodológicas devem corresponder com o tipo de pesquisa, aos paradigmas ou abordagens, mas também principalmente ao problema de pesquisa. Dessa forma, para atender aos objetivos e questão norteadora da pesquisa, foram usados alguns tipos de pesquisa, técnicas e procedimentos metodológicos apresentados nesse capítulo.

### **6.1 Caracterização da pesquisa**

De acordo com os objetivos desta pesquisa, caracteriza-se como uma **pesquisa aplicada, de natureza descritiva e exploratória**. Quanto aos meios e fins utilizados é uma **pesquisa bibliográfica** e envolveu coleta de dados por meio de **entrevistas semiestruturadas**. Os resultados foram analisados a partir de uma **abordagem qualitativa**. Para tratamento dos dados coletados, foi usada a **técnica de análise de conteúdo de Bardin**.

Collis e Hussey (2005) explicam que a pesquisa exploratória reúne informações, padrões, ideias e hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco, ou nenhum estudo, por isso não testa hipóteses, mas sim procura padrões. Nesse caso, a observação e informações bibliográficas auxiliam na exploração do objeto de pesquisa. Os mesmos autores definem a pesquisa descritiva como aquela que visa identificar características de um determinado problema ou questão para descrever o comportamento dos fatos e fenômenos em que é comum usar questionários e entrevistas.

Em relação à pesquisa qualitativa, Braga (2007, p. 27) explica que este método “se aplica às áreas com pouco conhecimento teórico ou conceitual ou às pesquisas que não possuem hipóteses formuladas ou precisas. Nesses casos,

os métodos qualitativos ajudam a compreender e construir o objeto de estudo”. Minayo e Sanches (1993) explicam que esse tipo de pesquisa trabalha com valores, crenças, representações, atitudes, hábitos, opiniões.

Na mesma linha, Minayo (2010, p. 21) explica que esta pesquisa “se ocupa em analisar e entender os aspectos exclusivamente humanos, contemplados no mundo dos significados, das crenças, dos valores e de comportamentos de determinado grupo de pessoas”. Para Flick (2004), a pesquisa qualitativa estuda o conhecimento e as práticas dos participantes considerando que os pontos de vista e práticas no campo são diferentes devido às variadas perspectivas subjetivas e dos ambientes sociais relacionados aos participantes da pesquisa.

## **6.2 Procedimentos para coleta de dados**

Na literatura científica existem diferentes instrumentos que podem ser usados ou mesmo adaptados para coletar dados para nortear uma pesquisa conforme apresentam Martins e Theóphilo (2009). A construção de novos conhecimentos científicos perpassa uma investigação sistemática que exige não somente a busca, mas principalmente a análise, a comparação, a classificação e a síntese de diferentes fontes que possam explicar e contribuir com o objeto de pesquisa.

Na área de Ciências Sociais Aplicadas, os autores supracitados explicam as estratégias de pesquisa, tipos de investigações que envolvem a abordagem exploratória, descritiva, bibliográfica, documental, entre outras, até as técnicas de coleta de dados, evidências e informações a partir da observação, entrevistas, grupo focal, questionários, história oral, painel, entre outros que contribuem efetivamente para a construção de um novo conhecimento.

Dessa forma, esta pesquisa necessitou de uma ampla revisão bibliográfica, mas também envolveu a coleta de dados e informações para o alcance do objetivo da pesquisa. Para tanto, levando em consideração o universo existente de métodos e instrumentos, organizou-se a coleta de dados da seguinte forma:

Quadro 6 - Coleta de dados da pesquisa

Objetivos específicos	Meios	Local
Caracterizar os grupos vulneráveis, população em situação de rua, competência em informação e bibliotecas públicas segundo a literatura	Revisão de literatura	LISA, LISTA, SCOPUS, WEB OF SCIENCE, REDALYC
Mapear serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua.	Revisão de literatura	LISA, LISTA, SCOPUS, WEB OF SCIENCE, REDALYC
	Revisão sistemática de literatura via protocolo PRISMA	SCIELO, REDALYC, BENANCIB, BRAPCI, BDTD do IBICT.
Descrever o perfil, as características, necessidades, dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis no que tange ao uso e acesso à informação.	Entrevistas com pessoas em situação de rua.	Passarela da Cidadania em Florianópolis, SC.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Acredita-se que dessa forma, foi possível construir diretrizes para o desenvolvimento de competência em informação a partir dos pressupostos da dimensão técnica direcionado às pessoas em situação de rua. Em seguida, cada uma dessas opções metodológicas foi descrita para explicar como foram criadas as diretrizes.

### 6.2.1 Processo de busca bibliográfica

A busca bibliográfica foi realizada para conhecer e aprofundar conceitos, modelos, dimensões, indicadores, padrões que envolvem a competência em informação, assim como também para verificar fundamentos e abordagens sobre bibliotecas públicas que estão descritos na seção de fundamentos teóricos dessa tese. Além disso, buscou-se mais referencial teórico nas Ciências Sociais, Educação e Psicologia Social que abordassem sobre vulnerabilidade social, políticas públicas, pessoas em situação de rua, direitos humanos, entre outros

assuntos relacionados que foram incluídos ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

A busca bibliográfica auxiliou a responder aos dois primeiros objetivos da pesquisa relacionados à caracterização de grupos vulneráveis, população em situação de rua, competência em informação e bibliotecas públicas e também para mapear serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua.

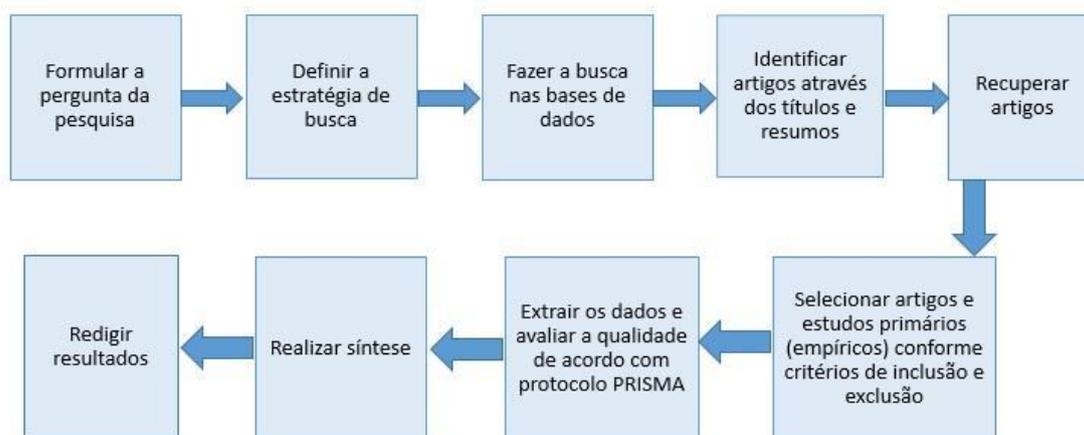
Para coletar fontes, buscou-se nas bases de dados internacionais LISA, LISTA, SCOPUS, WEB OF SCIENCE, REDALYC referências no período de 1980 a 2021 (período de registro das primeiras publicações sobre competência em informação a nível mundial) nos idiomas português, espanhol e inglês.

Destaca-se que no levantamento buscou-se publicações desde 1980 porque foi quando as bibliotecas públicas norte-americanas começaram a desenvolver trabalhos voltados a grupos socialmente vulneráveis segundo consta no site da *American Librarian Association*.

É importante esclarecer que na busca tentava-se especificar “comunidades vulneráveis” e “pessoas em situação de rua”, mas nem sempre recuperava trabalhos realizados em bibliotecas públicas para este grupo específico. Dessa forma, a busca voltou-se à competência em informação em bibliotecas públicas a fim de recuperar trabalhos que pudessem auxiliar na contextualização da temática e subsidiasse problemática envolvida de forma mais global.

Para o segundo objetivo que envolveu o mapeamento de serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua também foi feito um levantamento bibliográfico seguindo o protocolo PRISMA da revisão sistemática de literatura (RSL) cuja metodologia está descrita no apêndice A. A figura 16 ilustra o passo a passo:

Figura 16- Fluxograma da RSL



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

As bibliotecas públicas podem realizar várias ações para atender as necessidades de acesso e uso da informação de grupos socialmente vulneráveis a partir do desenvolvimento de um programa de competência em informação. Para isso, é importante conhecer iniciativas e experiências que envolvam ações de competência em informação (cursos, programas, capacitações) de bibliotecas públicas. Foi com esse foco que se buscou trabalhos na literatura usando a revisão sistemática de literatura (RSL).

A RSL é um tipo de revisão que usa protocolos tais como PRISMA, MOOSE, STROBE entre outros com o objetivo de buscar estudos empíricos como dados para analisar a partir de uma questão específica. Para Petticrew e Roberts (2006) é um método normatizado internacionalmente com grande rigor científico que segue um conjunto de métodos replicáveis com o objetivo de limitar tendenciosidades por procurar identificar, analisar de forma crítica e sintetizar estudos relevantes para responder uma questão norteadora.

Botelho, Cunha e Macedo (2011), explicam que o objetivo da RSL não é exaurir a literatura sobre um determinado domínio ou termo geral (embora o método ajude a se aproximar a este objetivo) e sim analisar um conjunto de trabalhos (estudos relevantes) sob critérios científicos rigorosos estabelecidos.

No quadro 7 tem o planejamento da RSL que usou o Protocolo PRISMA conforme detalhado no apêndice A:

Quadro 7 - Protocolo e planejamento da revisão sistemática de literatura

TÍTULO		
Título	1	Revisão sistemática sobre serviços prestados pelas bibliotecas públicas para desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua
INTRODUÇÃO		
Objetivos	2	<p>Mapear as iniciativas das bibliotecas públicas relacionadas ao desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua</p> <p>Questão: Quais os serviços realizados pelas bibliotecas públicas para desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua?</p>
MÉTODOS		
Critérios de elegibilidade	3	<p>Para refinar a pergunta da revisão sistemática partiu-se do uso do mnemônico PICOC:</p> <p>P – População (Pessoas em situação de rua)</p> <p>I – Intervenção (Tipos de serviços oferecidos)</p> <p>C – Comparação (Não se adequa pois não será feita a comparação)</p> <p>O – Outcomes/resultados (desenvolvimento da competência em informação)</p> <p>C – Contexto (realizados pelas bibliotecas públicas)</p> <p>Considerando esse mnemônico, a questão ficou assim estabelecida: Quais os serviços realizados pelas bibliotecas públicas para desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua?</p> <p>Serão coletados trabalhos nos idiomas inglês, espanhol e português que apresentem estudos empíricos (experiências práticas) da realização de serviços e ações voltadas para desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua. Para isso, estabeleceu-se alguns critérios de elegibilidade:</p> <p>a) Inclusão: trabalhos empíricos que relatem experiências práticas, trabalhos disponíveis na íntegra (texto completo), trabalhos publicados nos idiomas português, espanhol e inglês, trabalhos publicados no período de 2008-2018.</p> <p>b) Exclusão: trabalhos que não apresentam resumo/abstract, trabalhos que não apresentam metodologia e resultados, trabalhos que estejam em outros idiomas além do inglês, espanhol e português, trabalhos publicados antes de 2008 e depois de 2018.</p> <p>Esses critérios foram estabelecidos para garantir a qualidade dos artigos revisados dentro do escopo da pesquisa. Optou-se escolher esses idiomas porque, de acordo com análise dos projetos realizados no âmbito da área de Ciência da Informação são as línguas que mais tem publicações e elencou-se o período de 2008 a 2018 como parâmetro para verificar iniciativas recentes das bibliotecas públicas já que ações voltadas para o competência em informação nesses espaços constituem uma área que vem apresentando bastante iniciativas.</p>

		<p>Trabalhos teóricos serão descartados dessa revisão sistemática pois pretende-se verificar experiências práticas e também ações efetivas em prol dessas minorias sociais. Trabalhos que não tenham metodologia e resultados também serão descartados porque acredita-se que a exigência dessas seções nas publicações garanta a qualidade dos trabalhos investigados.</p>
Fontes de informação	4	<p>As bases de dados na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação escolhidas possuem abrangência nacional e internacional disponíveis online reunindo maior quantidade de fontes relacionadas à temática. As bases selecionadas foram:</p> <p>a) Internacional: SCIELO, REDALYC b) Nacional: BENANCIB, BRAPCI e BDTD do IBICT.</p> <p>Vale ressaltar que as bases REDALYC e SCIELO foram escolhidas por serem bases reconhecidas internacionalmente e por indexarem um número significativo de periódicos.</p> <p>O projeto "Redalyc" (<i>Rede de Revistas Científicas da América Latina e Caribe, Espanha e Portugal</i>) é uma base de dados bibliográfica e de uma biblioteca digital de revistas de Acesso Aberto, suportado pela Universidade Autónoma do Estado do México com a ajuda de numerosas outras instituições de ensino superior e dos sistemas de informação dos seguintes países Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Rica, Cuba, Equador, Espanha, México, Peru, Portugal, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.</p> <p>O projeto, iniciado em outubro de 2002 com o objetivo geral de construção de um sistema de informação científica composto pelos principais periódicos de todas as áreas de conhecimento editado na e sobre a América Latina. Desde a sua criação, a sua meta é: para dar visibilidade à produção científica gerada na Ibero-América, que é subestimado todo o mundo devido a vários fatores, como o baixo investimento em ciência e tecnologia, a baixa participação dos cientistas latino-Americanos em algumas das principais correntes da ciência, medido pela percentagem de artigos por autores latino-Americanos nos bancos de dados eletrônicos.</p> <p>Organizado em duas grandes áreas (sociais e ciências naturais) e muitas subseções especializados, "Redalyc" reúne periódicos publicados em 15 países, com mais de 550 revistas e 16.000 artigos disponíveis em formato PDF, juntamente com resumos em idioma inglês e espanhol, com informações de referência, e outros metadados. Semelhante a projetos paralelos como Latindex, o "Redalyc" totalmente favorável de acesso aberto e libera seus conteúdos sob uma licença Creative Commons, tornando-a livre para fazer descarregamento. Juntamente com uma pesquisa de palavra-chave em cada página, os usuários podem consultar o catálogo por título, autor, país, ou assunto.</p> <p>A Biblioteca Eletrônica Científica (SciELO) é uma biblioteca digital de livre acesso e modelo cooperativo de publicação digital de periódicos científicos brasileiros, resultado de um projeto de pesquisa da Fundação de Amparo à Pesquisa de São Paulo (FAPESP), em parceria com a Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (Bireme). A partir de 2002 conta</p>

		<p>com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).</p> <p>O Projeto tem por objetivo o desenvolvimento de uma metodologia comum para a preparação, armazenamento, disseminação e avaliação da produção científica em formato eletrônico. Participam atualmente na rede SciELO os seguintes países: África do Sul, Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Espanha, México, Peru, Portugal, Uruguai, Venezuela; preparam a participação: Equador, Paraguai.</p> <p>A Base Scielo agrupa periódicos da Argentina, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Espanha, México, Peru, Portugal, Uruguai, Venezuela, África do Sul.</p> <p>No Brasil, na área de Ciência da Informação duas bases merecem destaque no âmbito nacional: BRAPCI e BENANCIB, que foram escolhidas para essa RSL. Também se acrescentou os trabalhos (dissertações e teses) recuperados na BDTD do IBICT.</p> <p>A BRAPCI é o produto de informação do projeto de pesquisa “Opções metodológicas em pesquisa: a contribuição da área da informação para a produção de saberes no ensino superior” de uma equipe da universidade Federal do Paraná cujo objetivo é subsidiar estudos e propostas na área de Ciência da Informação, fundamentando-se em atividades planejadas institucionalmente. Com esse propósito, foram identificados os títulos de periódicos da área de Ciência da Informação e indexados seus artigos, constituindo-se a base de dados referenciais. Atualmente, em 2019 a BRAPCI disponibiliza referências e resumos de 19.255 textos publicados em 57 periódicos nacionais impressos e eletrônicos da área de Ciência da Informação desde 1972. Dos periódicos disponíveis 40 estão ativos e 17 históricos (descontinuados).</p> <p>A BENANCIB, também conhecida como Repositório Questões em Rede, é uma iniciativa do Grupo de Pesquisa “Informação, Discurso e Memória” da Universidade Federal Fluminense no qual disponibiliza os trabalhos e palestras apresentados nos Encontros Nacionais de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB), desde sua primeira edição em 1994.</p> <p>É importante esclarecer que teses, dissertações e livros são serão considerados nessa revisão porque foi feito um levantamento prévio nessa área de competência em informação e constatou-se que as experiências estejam publicadas apenas em artigos científicos. Também se salienta que “gray literature” será descartada (resultados do Google Academics).</p>
Busca	5	<p>Em relação aos métodos de buscas de fontes, conforme orienta o protocolo da RSL foi definida uma estratégia de busca com o uso de palavras-chave e expressões após verificar os termos em vocabulários controlados. Dessa forma, para realizar a pesquisa nas bases de dados as palavras-chave selecionadas foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Português: Competência em informação. Programa de Competência em Informação. Serviço. Biblioteca Pública</li> <li>- Inglês: Information literacy. Program of information literacy. Service. Public library.</li> </ul>

		<p>- Espanhol: Alfabetización informacional. Capacitación en alfabetización informacional. Servicio. Biblioteca pública</p> <p>Nos filtros, na Web Of Science será usado o campo “tópico”. Na Scielo será usado o campo “resumo”. Na Redalyc será usado o campo “palavras-chave”. No BENANCIB e na BRAPCI será usado o campo “palavras-chave”. Colocar-se-á período de 2008-2018, somente textos na íntegra e usando os demais critérios de elegibilidade apresentados anteriormente.</p> <p>Strings de busca:  INGLÊS  “information literacy” AND (“program” OR “coursers” OR “training”) AND “public library”  “information literacy” AND service AND “public library”  ESPAÑHOL  “alfabetización informacional” E (capacitacion OU curso) E “biblioteca pública” “alfabetización informacional” E servicio E “biblioteca pública”  PORTUGUÊS  “competência em informação” E (programa OU curso OU capacitação) E “biblioteca pública”  “competência em informação” E serviço E biblioteca pública</p>
Seleção dos estudos	6	<p>O processo de seleção dos estudos ocorrerá da seguinte forma: Entrar na base &gt; no campo de busca escrever a string &gt;selecionar os filtros supracitados &gt; analisar os resultados de acordo com resultados &gt; enviar para gerenciador eletrônico de referências Mendeley para verificar textos.</p> <p>Por meio do gerenciador, será possível excluir fontes duplicadas e organizar referências que atenderão ao objetivo da RSL.</p>
Processo de coleta de dados	7	<p>Após a leitura dos artigos selecionados, todos os dados coletados serão organizados numa tabela do Excel com o preenchimento dos seguintes campos: Fonte, Tipo de ação/serviço/intervenção, Local, Objetivo, Contexto, Metodologia, Resultados, Observação.</p>
Lista dos dados	8	<p>Buscaram-se dados que relatem as experiências (sejam ações específicas, projetos, programas, serviços) realizadas por bibliotecas públicas que visem atender população de rua no que tange ao acesso e uso da informação. Se possível, também quero identificar número de participantes, perfil, faixa etária, sexo, técnicas, entre outras informações possíveis.</p>
Risco de viés de cada estudo	9	<p>Para avaliar o risco de viés em cada estudo analisou-se a qualidade metodológica dos artigos selecionados, verificando os instrumentos, procedimentos adotados e principalmente se os métodos escolhidos se adequam e se respondem ao objetivo da pesquisa.</p> <p>Optei por usar o Critical Appraisal Skills Programme (CASP) © Public Health Resource Unit, England (2006), que reúne dez questões que contribui para a qualidade de pesquisas qualitativas. Esta ferramenta apresenta vários pontos que lidam de forma muito ampla com alguns dos princípios ou suposições que caracterizam a pesquisa qualitativa. São questões relacionadas à descrição dos resultados, discussão, embasamento teórico, contribuições, forma de coleta de dados (por exemplo, grupo focal, entrevista semiestruturada etc), justificativa dos métodos escolhidos, forma de apresentação dos dados, tratamento e procedimentos éticos, questões sobre o consentimento informado ou</p>

		confidencialidade, entre outros pontos relevantes que ajudarão a verificar a qualidade dos estudos.
Medidas de sumarização	10	A sumarização é indicada para pesquisas quantitativas. No meu caso por ser pesquisa qualitativa pretendo organizar os resultados empíricos das pesquisas por países a fim de identificar quais as principais iniciativas realizadas em cada local, pois sei que tem países que já são bem avançados em relação às iniciativas feitas por bibliotecas públicas para atender minorias, como é o caso dos Estados Unidos, Espanha e Colômbia. Em seguida, vou tentar organizar os resultados de acordo com cada impacto (social, econômico, político, educacional, etc.) caso seja possível identificar esse quesito nos trabalhos. Como trata-se de um planejamento não sei que tipo de material irei encontrar, por isso fica difícil escolher medidas de sumarização, agora, antes de realizar as buscas e verificar resultados.
Síntese dos resultados	11	A síntese será feita a partir da técnica de análise de conteúdo para categorizar elementos próximos relacionados que possam contribuir com o objetivo da pesquisa.

Fonte: Elaborado pela autora (2019)

O protocolo PRISMA possibilitou agregar evidências de práticas realizadas nas bibliotecas públicas que guiaram no desenvolvimento das diretrizes de competência em informação. Moher *et al* (2015) explicam que o PRISMA (Principais Itens para Relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises) foi criado para atender a vários avanços conceituais e práticos na ciência das revisões sistemáticas na época chamado QUORUM (Qualidade dos Relatos de Meta-análises) por um grupo interacional que desenvolveu um guia em 1996. Os autores explicam que:

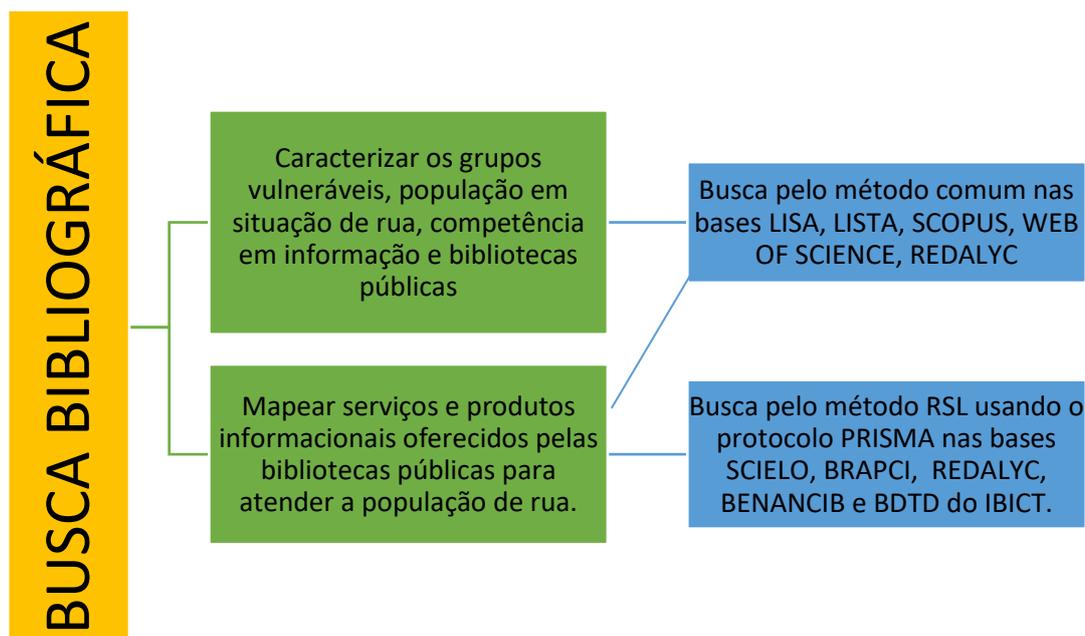
A recomendação PRISMA consiste em um checklist com 27 itens e um fluxograma de quatro etapas que tem como objetivo ajudar os autores a melhorarem o relato de revisões sistemáticas e meta-análises. O foco foi em ensaios clínicos randomizados, mas o PRISMA também pode ser usado como uma base para relatos de revisões sistemáticas de outros tipos de pesquisa, particularmente avaliações de intervenções. O PRISMA também pode ser útil para a avaliação crítica de revisões sistemáticas publicadas. Entretanto, o checklist PRISMA não é um instrumento de avaliação de qualidade para ponderar a qualidade de uma revisão sistemática (MOHER, *et al*, 2015, p. 336).

Como explicado anteriormente, a revisão sistemática requer uma pergunta clara, a definição de uma estratégia de busca, o estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão dos artigos e, acima de tudo, uma análise

criteriosa da qualidade da literatura selecionada dando solidez ao processo bibliográfico a partir de um protocolo internacionalmente reconhecido que é o PRISMA.

Dessa forma, a busca bibliográfica para recuperar subsídios para os dois primeiros objetivos foi organizada da seguinte forma:

Figura 17– Processo de busca bibliográfica



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

A busca bibliográfica foi realizada para conhecer e aprofundar conceitos, abordagens, correntes, modelos, dimensões, indicadores, padrões que envolvem a competência em informação e as bibliotecas públicas que estão descritos na parte I de pressupostos teórico-conceituais dessa tese. Além disso, buscou-se complementar o referencial teórico e conceitual nas Ciências Sociais e Psicologia Social, tendo em vista que estas áreas abordam sobre vulnerabilidade social, políticas públicas, pessoas em situação de rua, direitos humanos entre outros assuntos relacionados. Tais conteúdos foram incluídos ao longo do desenvolvimento da pesquisa a fim de atingir os objetivos propostos.

## 6.2.2 Entrevista para coleta de dados

Além da pesquisa bibliográfica, houve coleta de dados por meio de uma entrevista com pessoas diretamente envolvidas com o objeto de pesquisa para responder ao terceiro objetivo da pesquisa de campo. Por meio de um roteiro semiestruturado, foi possível conhecer as percepções, necessidades e dificuldades de pessoas em situação de rua do município de Florianópolis, SC. Para isso, foi usado o formulário e roteiro com questões que nortearam a entrevista disponível no apêndice B.

Para aplicação das entrevistas foi feito contato prévio com a coordenação do Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI) que administra a Passarela da Cidadania onde são atendidas as pessoas em situação de rua de Florianópolis. No encontro foi entregue o ofício para solicitar autorização para realização da pesquisa conforme apêndice C e foi recebida a declaração de autorização da NURREVI, disponível no anexo B.

As entrevistas foram realizadas com quinze pessoas atendidas pelo NURREVI, organização social civil de interesse público (OSCIP) conveniada à Prefeitura de Florianópolis que desenvolve várias ações sociais, educativas, esportivas e promovem atendimento psicológico, médico, nutricional e odontológico. Essas quinze pessoas foram escolhidas aleatoriamente pela equipe da Assistência Social contemplando homens e mulheres, homossexuais e heterossexuais, de diferentes raças e idades.

Nos dias das entrevistas, a equipe técnica do NURREVI ficou responsável pela indicação das pessoas convidadas a participar das entrevistas, dessa forma, se caracteriza como amostra não probabilística acidental voluntária por se tratar de uma população heterogênea e flutuante. De acordo com Laville e Dionne (1999), nesse tipo de coleta, os elementos da população se oferecem voluntariamente para fazer parte da amostra sem interferência do pesquisador.

Na Passarela da Cidadania não são atendidas pessoas menores de idade, pessoas com necessidades especiais (motora, física, auditiva, visual, mental) ou com características violentas, por isso, esse grupo não fez parte da amostra da pesquisa. Com exceção desses casos acima, as demais pessoas

acima de 18 anos de idade são acolhidas na Passarela independente do motivo que as levaram para as ruas, por isso é comum encontrar pessoas com dependência química, refugiados, imigrantes, pessoas desempregadas, etc.

É importante ressaltar que a Passarela da Cidadania tem monitoramento constante da guarda municipal, com vistas a garantir a segurança de toda equipe do NURREVI e demais voluntários. No momento das entrevistas sempre havia alguém da equipe técnica presente próximo ao local, caso fosse necessário algum auxílio.

Foram coletados os dados de quinze pessoas por meio da entrevista semiestruturada, pois ela oferece maior flexibilidade e amplitude para se aprofundar na problemática em foco e liberdade para acrescentar sub perguntas que poderão trazer informações mais significativas conforme Laville e Dionne (1999) explicam.

É importante esclarecer que as pessoas em situação de rua que aceitaram participar da pesquisa receberam o termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice D) para ciência e assinatura.

Com esta coleta de dados, aliada ao levantamento bibliográfico para conhecer diferentes modelos existentes no âmbito internacional foi possível propor diretrizes para desenvolver a competência em informação, dentro do contexto brasileiro, para pessoas vulneráveis socialmente focando na população de rua.

No que tange às entrevistas como técnica, Flick (2004) explica que elas atraem interesse e são amplamente usadas porque se acredita que os pontos de vistas das pessoas entrevistadas sejam expressos de uma forma mais eficaz do que coletando dados em um questionário padronizado. Da mesma forma, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 214) esclarecem que “nas entrevistas, o investigador pode se deparar com diversos tipos de indivíduos, desde o mais tímido até o mais falante cuja dispersão verbal pode atrapalhar a coleta de dados”. Entretanto, quando bem conduzido, é um excelente recurso para pesquisas com abordagem qualitativa. Para ajudar nesse momento, além das falas que foram gravadas (mediante autorização dos entrevistados), também foi usado um diário de campo para registrar as percepções como entrevistadora.

Antes de iniciar a coleta de dados com os entrevistados, propriamente dita, foi aplicado o pré-teste com duas pessoas em situação de rua da própria Passarela a fim de testar o roteiro e fazer os ajustes necessários.

### 6.2.3 Local de coleta de dados

O local escolhido para realizar a coleta de dados foi a Passarela de Cidadania que fica no mesmo espaço do sambódromo de Florianópolis. O espaço, administrado pela Secretaria de Assistência Social da Prefeitura de Florianópolis é destinado ao atendimento de pessoas em situação de rua.

A Secretaria de Assistência Social de Florianópolis tem como missão “implementar o Sistema Único de Assistência Social, promovendo serviços de Proteção Básica e Proteção Social Especial aos cidadãos que dela necessitarem” e a visão é “ser referência nacional na defesa e garantia de direitos e na prestação de serviços, programas, projetos e benefícios às famílias de Florianópolis, orientados pela Política Nacional de Assistência Social, Lei Orgânica de Assistência Social e pelo Sistema Único de Assistência Social”.

Um dos projetos da Secretaria é o “Floripa Social”: projeto de atendimento integrado às pessoas em situação de rua que informa que “Em 5 anos, Florianópolis saltou de cerca de 250 pessoas em situação de rua para 500 em meados de 2017. Já na grande Florianópolis como um todo, estima-se a presença de 1.000 pessoas dormindo ao ar livre” (FLORIANÓPOLIS, 2018).

Acredita-se que por conta da pandemia esse número tenha triplicado devido ao desemprego e crise financeira que o país enfrenta. No documento do IPEA (2020) intitulado “População em situação de rua em tempos de pandemia: um levantamento de medidas municipais emergenciais”, é apresentada essa preocupação, inclusive em relação ao auxílio emergencial destinado às pessoas de baixa renda e desempregadas, auxílio este destinado também às pessoas em situação de vulnerabilidade social, e em situação de rua, devido ao aumento crescente causado pela pandemia.

Dessa forma, a Secretaria de Assistência Social de Florianópolis acredita ter necessidade de se efetivar políticas públicas voltadas ao

atendimento das necessidades destes usuários que são mais suscetíveis às doenças, ao tráfico de entorpecentes, à exploração sexual e outras mazelas. Ciente da demanda, a Prefeitura de Florianópolis iniciou, em fevereiro de 2017, a integração dos trabalhos que já desenvolvia neste campo, com aqueles também já realizados pelo Ministério Público Estadual, Polícia Militar e Civil.

Ao longo dos meses a atuação deste grupo foi evoluindo paulatinamente, agregando novos personagens e verificou-se a necessidade de normatizar os serviços. Assim, a partir de 2018 ficou delegado à Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis o comando deste trabalho, cujo diagnóstico, resultados iniciais e propostas de continuidade da atuação são apresentados nesta oportunidade. Em síntese, a presente proposta possui como pressupostos garantir:

- a) Atendimento adequado às pessoas em situação de rua;
- b) Oferta de oportunidades para que estas pessoas possam resgatar sua dignidade;
- c) Que a população em geral possa acessar todos os espaços públicos da cidade;
- d) Preservação dos espaços públicos, especialmente para que estes sejam mantidos em condições de higiene e limpeza necessários à vida em sociedade (FLORIANOPOLIS, 2018, p. 5).

O primeiro passo foi criar um protocolo de intenções para estabelecer obrigações, procedimentos, ações prioritárias e essenciais. Entre elas destaca-se que Projeto “Plano de Ação para as Pessoas em Situação de Rua”, tem como ações essenciais e prioritárias:

- I – Abordagens conjuntas, no mínimo com abordagem social e consultório de rua;
- II - Registro dos usuários;
- III – Avaliação da situação de saúde do usuário;
- IV – Realizar os encaminhamentos necessários para: a - CAPS (Centro de Atenção Psicossocial); b - CAPS AD (Centro de Atenção Psicossocial - álcool e drogas); c - NAF (Núcleo de Apoio Familiar), a ser implantado preferencialmente no Terminal Rita Maria; d - Unidade Básica de Saúde (para atendimentos médicos gerais); e – Albergue/Abrigo/Casa de Passagem (dormitório, alimentação, higiene pessoal); f – Centro Pop (Serviço especializado para população em situação de rua, que oferece alimentação, higiene pessoal, atividades diárias e oficinas); g -

Comunidades terapêuticas (tratamento para dependência química).

V – Garantir alimentação e espaço para higiene pessoal aos finais de semana;

VI – Promover cursos e capacitações para o trabalho;

VII – Incentivar que as pessoas em situação de rua procurem empregos e incentivar a iniciativa privada a contratar esta mão de obra;

VIII – Integrar as ações do Município às já existentes junto ao Ministério Público, Entidades de Classe, Voluntários, e outros órgãos e setores, incentivando que todos se integrem aos princípios da Política Nacional de Assistência Social (FLORIANÓPOLIS, 2018, p. 6).

Há preocupação entre todos os participantes que os direitos humanos sejam respeitados e que, também, as pessoas em situação de rua sejam informadas a respeito de seus deveres e dos serviços que o poder público a elas oferece. A figura 18 ilustra este trabalho:

Figura 18 – Abordagem realizada pela equipe da Prefeitura de Florianópolis



Fonte: Florianópolis (2018, p.7)

No ano de 2015, foi executado o “Projeto Contagem da População em Situação de Rua”, sendo seu relatório divulgado no início de 2016. Neste projeto foram identificadas 421 pessoas em situação de rua no município de Florianópolis, sendo que destas 144 pessoas encontravam-se acolhidas. Ainda segundo o relatório do “Projeto Contagem da População em Situação de Rua”:

- 88% são homens; - A idade média dessa população é de 37 anos; - 58% se autodeclararam brancos, 19% negros e 21% pardos; - A maior parte dessa população tem ensino fundamental incompleto (35%), seguido por ensino médio completo (23%). Destacamos que 8 pessoas em situação de rua tinham ensino superior completo; - 66% ainda mantêm contato com algum membro da família; - 20% da população em situação de rua não faz uso de nenhum tipo de droga; - Dos que fazem uso de drogas, 77% faz uso diário de algum tipo de droga; - Dos 80% que fazem uso de álcool e/ou outras drogas ilícitas 27% são etilistas exclusivos, mas 70% fazem uso de álcool; 53% fazem uso de maconha; 37% fazem uso de crack; e 27% fazem uso de cocaína (FLORIANOPOLIS, 2018, p. 18).

Após esse primeiro diagnóstico, para realizar o atendimento de forma integrada, foi organizado um espaço na Passarela da Cidadania e aberta uma licitação para uma instituição coordenar o espaço. Os serviços executados na Passarela da Cidadania buscam atender jovens (acima de 18 anos), adultos e idosos que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência, de maneira complementar e compartilhada aos serviços e ações socioassistenciais próprios da gestão municipal e são prestados na Passarela Nego Quirido.

O Serviço prevê a disponibilização de alimentação (café da manhã, almoço e janta), serviços de higiene pessoal (banho), espaço para guardas de pertences, espaço para higienização de roupas e realização de atividades complementares destinados à 230 pessoas em situação de rua no município de Florianópolis e 160 vagas de pernoite, assim como a disponibilização de uma equipe de sensibilização que tem por atribuições:

- a) A interação com as pessoas em situação de rua, na perspectiva de motivação para o acesso dos serviços ofertados pelo Município
- b) A interação com as equipes de voluntariado previamente selecionadas pela Prefeitura e que ofertam alimentação às pessoas em situação de rua na região central do Município, com vistas à organização da entrega da alimentação no espaço adequado e destinado para a realização de tal atividade, qual seja, a Passarela Nego Quirido (FLORIANOPOLIS, 2021).

A equipe também presta serviços complementares aos serviços socioassistenciais da gestão municipal, realizando atividades por meio da equipe multidisciplinar composta por assistentes sociais e psicólogas, e que busca garantir o acesso dos usuários aos seus direitos sociais básicos, via atendimentos, orientações e encaminhamentos.

Várias organizações participaram da licitação para prestar serviços naquele espaço e, atualmente a entidade que coordena os trabalhos é o Núcleo de Recuperação de Reabilitação de Vidas (NURREVI) criado em 1999 por um grupo de pessoas pertencentes à Igreja Batista Central do Bairro Kobrasol, cidade de São José, localizada na Grande Florianópolis, Santa Catarina.

O NURREVI é considerado uma instituição de utilidade pública municipal e uma organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP) presidido por Roberto Ramos da Silva que tem como área de atuação: assistência social, acolhimento familiar / Institucional / Instituição de longa permanência, auxílios emergenciais, apoio emocional, cultura/arte, esporte e lazer, preservação e/ou conservação do meio ambiente (PORTAL DA TRANSPARENCIA, 2021)<sup>19</sup>.

A Passarela dispõe de alojamento para atender cerca de 300 pessoas em situação de rua e quando excede essa quantidade nos períodos de temperatura mais fria, as pessoas são encaminhadas para hotéis conveniados à prefeitura. Isso também ocorreu muito durante a pandemia que aumentou consideravelmente a quantidade de pessoas em situação de rua que procuravam a Passarela ou que eram abordadas pela equipe da Prefeitura pelas ruas para evitar o contágio do vírus COVID-19. Além do alojamento, lá as pessoas recebem roupas e calçados limpos, kits de higiene, quatro refeições por dia, tem acesso à atendimento médico, social, psicológico, são ofertados cursos de capacitação e, também, são encaminhados ao Sistema Nacional de Emprego (SINE) para cadastro de vagas de emprego.

#### 6.2.4 Aplicação da pesquisa

Após a realização do pré-teste no mês de julho com dois voluntários na própria Passarela, foram realizados ajustes no roteiro e agendou-se para fazer a coleta oficial em agosto de 2021. Para coletar os dados com as pessoas em situação de rua atendidas no NURREVI, foi realizado um agendamento prévio com a equipe de Assistência Social no mês de agosto. A equipe separou um

---

<sup>19</sup>Disponível em [http://www.portaltransparencia.org.br/default/ong/index/ong\\_id/67#/ong/quem-somos/](http://www.portaltransparencia.org.br/default/ong/index/ong_id/67#/ong/quem-somos/)

espaço para que fossem conduzidas as entrevistas e convidou as pessoas que quisessem participar, como voluntárias, da referida pesquisa (ver figura 19), respeitando as medidas sanitárias de combate ao COVID.

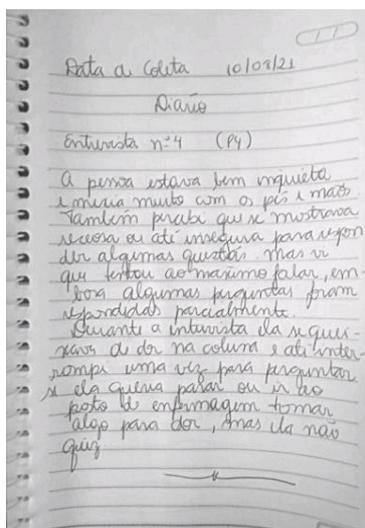
Figura 19 – Entrevistas com pessoas em situação de rua



Fonte: Da autora (2021)

Cada entrevista levava em torno de 20 a 40 minutos variando um pouco de acordo com o perfil de cada entrevistado e depois que eles saíam, fazia-se o registro num diário de bordo (de campo) para anotar as percepções da entrevista ou alguma informação relevante conforme figura 20.

Figura 20– Registro do diário de bordo



Fonte: Da autora (2021)

As pessoas inicialmente sentavam-se na cadeira, após cumprimento e apresentação, era explicado o objetivo da pesquisa e o termo de consentimento para a pessoa ler, preencher dados e assinar. O documento era entregue em duas vias, uma ficava com o entrevistado e o outro com a pesquisadora. Nesse momento, solicitava-se ao entrevistado autorização para a gravação da entrevista. Se a gravação fosse autorizada (o que ocorreu em todos os casos), iniciava-se a entrevista utilizando o gravador do próprio celular de uso pessoal da marca Samsung.

As entrevistas foram realizadas em três encontros em dias alternados durante o mês agosto de 2021 – de modo a não ficar muito cansativo para a pesquisadora e para checar a qualidade dos áudios gravados. No primeiro encontro, quatro pessoas foram entrevistadas, no segundo encontro, seis pessoas e no último encontro, cinco pessoas totalizando, desta forma, quinze pessoas entrevistadas.

Após as gravações, e em local diferente da realização das entrevistas, estas eram ouvidas e usou-se o *software Transkriptor*<sup>20</sup> para fazer a transcrição de áudio para texto (ainda que exista uma versão gratuita, optou-se pela versão paga, tendo em vista que esta apresenta melhor precisão na transcrição dos dados das entrevistas). Após a transcrição, todos os áudios foram ouvidos novamente e analisada a qualidade da transcrição pelo software para ajustes de algumas palavras. Em seguida foi iniciada a fase de tratamento dos dados a partir das entrevistas transcritas (disponíveis na íntegra no apêndice E), conforme será explicado a seguir.

---

<sup>20</sup> O *Transkriptor* é um *software* de transcrição online que acelera o processo de transcrição usando inteligência artificial avançada. O aplicativo da web pode ser usado em muitas áreas, desde a cópia de entrevistas jornalísticas até a criação de texto em conteúdo online. O software permite fazer upload de arquivos de áudio de qualquer dispositivo para o site da *Transkriptor*. Os formatos de arquivo suportados são *mp3*, *mp4*, *wav*, *webm* e *flac*. O transcritor está decodificando com mais de 90% de precisão pois em vez de decifrar palavra por palavra, o *Transcriber* decifra avaliando frases inteiras ou parágrafos inteiros, desta forma, a transcrição torna-se mais precisa. Disponível em <https://transkriptor.com/transcribe/>

### 6.3 Tratamento de dados

Para tratar os dados foi usada a técnica de análise de conteúdo que é uma das formas recomendadas para pesquisas qualitativas. De acordo com Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 260) este tipo de pesquisa “utiliza um conjunto de procedimentos sistemáticos e subjetivos para analisar e descrever o conteúdo das comunicações de mensagens e textos”. Para Bardin (2011, p. 37) é um:

Conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Esta técnica foi escolhida por se adequar aos objetivos desta pesquisa, visto que abrange iniciativas de explicitação, sistematização e expressão do conteúdo das mensagens permitindo efetuar inferências, deduções lógicas e justificadas. Esta técnica envolve o rigor da objetividade e a profundidade da subjetividade que levam o pesquisador a fazer inferências dando-lhe mais liberdade (BARDIN, 2011). Segundo essa autora, tal técnica permite reflexões para construir as variáveis analisadas de acordo com o contexto da pesquisa, ou seja, possibilita a interpretação controlada do seu conteúdo. De acordo com Bardin (2011, p. 34):

As etapas da análise de conteúdo são: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferências e interpretação. Na pré-análise, é estabelecido um roteiro de trabalho para sistematizar as ideias, formular hipóteses e indicadores para fundamentar a interpretação final. Na fase de exploração do material, faz-se a preparação dos documentos para a análise, em função de regras definidas.

Bardin (2011) indica que a utilização da análise de conteúdo prevê três fases fundamentais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados - a inferência e a interpretação. A seguir, serão descritos os procedimentos utilizados no tratamento dos dados conforme prevê a aplicação

da técnica de análise de conteúdo de Bardin na presente pesquisa que envolveu pessoas em situação de rua.

### 6.3.1 Etapa de organização dos dados

Nessa primeira etapa ocorre a pré-análise dos dados, é a fase da organização propriamente dita, que corresponde à escolha dos documentos (entrevistas) a serem submetidos para análise de acordo com os objetivos da pesquisa. Inicia-se o trabalho escolhendo os documentos a serem analisados, no caso de entrevistas, elas foram transcritas e a sua reunião constituiu o corpus da pesquisa.

Para tanto, é preciso obedecer às regras de exaustividade (deve-se esgotar a totalidade da comunicação, não omitir nada); representatividade (a amostra deve representar o universo); homogeneidade (os dados devem referir-se ao mesmo tema, serem obtidos por técnicas iguais e colhidos por indivíduos semelhantes); pertinência (os documentos precisam adaptar-se ao conteúdo e objetivo da pesquisa) e exclusividade (um elemento não deve ser classificado em mais de uma categoria).

Antes de partir para a codificação, é preciso realizar uma análise do material coletado, ver o que está disponível e avaliar o que faz sentido analisar para verificar se falta coletar mais materiais para complementar.

Nessa etapa ocorre a leitura flutuante que consiste em estabelecer contato com os documentos a serem analisados para conhecer o texto e explorar o conteúdo das falas das entrevistas. Também é nessa fase que ocorre a escolha dos documentos que serão analisados a priori. Em seguida foi feita a enumeração das entrevistas e também foram retirados alguns vícios de linguagem nas falas como “ah-mn, né, ok, humm, uh-humm” presentes no texto, porém manteve-se a fala original mesmo com erros de português na concordância verbal ou nominal.

### 6.3.2 Etapa de exploração

Dentro da segunda etapa, ocorre a exploração do material, ou seja, temos a codificação e categorização dos materiais coletados. Na codificação, deve ser feito o recorte das unidades de registro e de contexto. As unidades de registro podem ser a palavra, o tema, o objeto ou referente, o personagem, o acontecimento ou o documento. Para selecionar as unidades de contexto, deve-se levar em consideração a pertinência.

Depois da codificação, deve ser feita a **categorização**, que seguirá algum dos seguintes critérios: semântico, sintático, léxico ou expressivo.

A exploração do material constitui a segunda fase, que consiste na definição de categorias (sistemas de codificação), na identificação das unidades de registro (unidade de significação a codificar corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade base, visando à categorização e à contagem frequencial) e escolha das unidades de contexto nos documentos (unidade de compreensão para codificar a unidade de registro que corresponde ao segmento da mensagem, a fim de compreender a significação exata da unidade de registro).

Trata-se de uma importante etapa porque possibilitará ou não a riqueza das interpretações e inferências (BARDIN, 2011). Esta é a fase da descrição analítica, a qual diz respeito ao corpus (qualquer material textual coletado) submetido a um estudo aprofundado, orientado pelas hipóteses e referenciais teóricos. Dessa forma, a codificação, a classificação e a categorização são básicas nesta fase.

#### a) Codificação dos dados

Essa etapa de codificação envolve o tratamento em si do material coletado o que corresponde a uma transformação dos dados brutos do texto que exige “um recorte, agregação e enumeração para atingir uma representação do conteúdo ou da sua expressão” (BARDIN, 2016, p. 120).

Optou-se por realizar a codificação com análise indutiva, ou seja, na leitura da transcrição já é possível ir marcando no texto os termos relacionados aos códigos escolhidos, ao problema de pesquisa e aos objetivos. É possível realizar a análise indutiva quando não há categorias pré-definidas antes da análise, dessa forma, é marcado dentro do texto (respostas das entrevistas) o que é relevante para o resultado da pesquisa. Numa etapa posterior é que serão identificados padrões, semelhanças ou diferenças nas respostas de acordo com os termos destacados na leitura.

A partir disso, inicia-se o processo de categorização. Creswell (2014, p. 32) explica que “a geração básica de significado é sempre social, surgindo dentro e fora da interação com uma comunidade humana. O processo da pesquisa qualitativa é principalmente indutivo, com o investigador gerando significado a partir dos dados coletados no campo”.

O método indutivo considera que o conhecimento é fundamentado na experiência, não levando em conta princípios preestabelecidos. No raciocínio indutivo a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta. As constatações particulares levam à elaboração de generalizações (GIL, 2008).

Gil (2008) explica que o método indutivo foi criado por Francis Bacon (1561-1626) o qual considera que o conhecimento é fundamentado exclusivamente na experiência, sem considerar princípios pré-estabelecidos. Para Bacon, no método indutivo deve-se verificar: as circunstâncias e a frequência com que ocorre determinado fenômeno, os casos em que ele não se verifica, ou onde apresenta intensidade diferente. Assim, a construção parte da observação e o indicador é de natureza empírica. A partir dele, constroem-se novos conceitos, novas hipóteses e o modelo que será submetido à prova dos fatos (GIL, 2008).

Ao realizar esse procedimento, é necessário escolher a unidade de registro, ou seja, a unidade de significação e que corresponde ao segmento de conteúdo considerado unidade de base – esta pode ser de acordo com um “tema”, “palavra” ou “frase”. No caso desta pesquisa, optou-se por usar a “palavra” que formará um tema. Bardin (2016) explica que nessa etapa todas as palavras são consideradas, ou pode-se reter unicamente as palavras-chave ou

palavras-tema para efetuar a análise de uma categoria de palavras (substantivos, adjetivos, verbos, advérbios...). O tema é a unidade de significado que liberta o texto analisado pois pode ser recortado em ideias e enunciados.

Nessa pesquisa, foram selecionadas algumas unidades de registros tais como: “trabalho/emprego, moradia, necessidade, política pública, saúde, acesso à informação, biblioteca pública”, entre outras para que fosse possível identificar as demandas das pessoas em situação de rua.

Assim, a análise temática consiste em descobrir núcleos de sentido para conhecer as motivações de opiniões, atitudes, valores, crenças. Bardin (2016) explica que em entrevistas com respostas abertas frequentemente são analisados tendo o tema como base.

Diferente do que ocorre em pesquisas com análise quantitativa, ao usar a técnica de análise de conteúdo de Bardin em investigações com abordagem qualitativa, nessa etapa de codificação não se faz necessário calcular a frequência da aparição de determinados elementos na mensagem e nem usar métodos estatísticos, pois trata-se de uma pesquisa qualitativa que envolve “um procedimento mais intuitivo, maleável e adaptável a índices não previstos ou evolução de hipóteses” segundo Bardin (2016, p. 125). Assim, a autora explica que o que caracteriza a análise qualitativa é o fato da inferência ser realizada com base em um índice (tema, palavra, personagem, etc.) e não sobre a frequência de aparição como ocorre em pesquisas quantitativas.

Dessa forma, foram criados códigos para identificar cada pessoa, por meio da sigla P1 para se referir ao PARTICIPANTE da pesquisa 1, P2 para identificar ao PARTICIPANTE da pesquisa 2, e assim por diante. Também como forma de codificar as falas, selecionou-se no texto os termos que apresentam destaque nas falas de acordo com o objetivo de cada questão.

Por exemplo, ao perguntar sobre quanto tempo a pessoa está em situação de rua e o que o motivou a estar nessa situação, um deles responde *“Desde fevereiro desse ano, fevereiro de dois mil e vinte e um eu tô em situação de rua. Isso. Mas não sou moradora de rua. Isso. Eu acabei perdendo **emprego**, passei um tempo numa comunidade terapêutica aí deu um **problema** lá de ordem de **convívio**. E daí eu vim pra cá”*. Nessa resposta, destacou-se três

termos: emprego, problema e convívio visto que ao perder o trabalho, a pessoa foi em busca de ajuda em uma comunidade terapêutica, mas como teve um problema de convivência lá, acabou indo para as ruas já que não tinha condições financeiras de pagar uma moradia, depois acabou procurando o abrigo na Passarela da Cidadania para conseguir se alimentar e ter um alojamento provisório.

A principal codificação usada nesta pesquisa diz respeito aos termos destacados nas falas. Ao identificar a unidade de registro dentro da unidade de contexto conforme a técnica de Bardin, os termos foram codificados de acordo com a unidade de registro: “motivação, conhecimento/informação, moradia, cidadania, trabalho/emprego, moradia, necessidade de informação, biblioteca pública, política pública, saúde, acesso à informação” para que fosse possível conhecer as necessidades e demandas das pessoas em situação de rua.

Quando esses termos mais relevantes apareciam na entrevista, eram grifados com caneta marca-texto na cor verde para que fosse possível verificar o contexto em que apareciam nas falas para dar significado. Além disso, foi usada a caneta marca-texto na cor amarela para destacar como “ver depois” ou seja, aqueles termos que porventura poderiam se encaixar ou não nas categorias que foram sendo criadas ou se poderiam ser excluídas. A partir disso, foi feito um agrupamento para fazer análises de forma indutiva conforme explicado anteriormente.

Figura 21 – Exemplo da codificação

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P9: Preciso de trabalho pra sair daqui, precisaria conseguir imprimir uns currículos, até ver meu e-mail. Acho que ajudaria muito minha vida, muitos aqui que também acho que deve tá na mesma situação aí. Então como não tem o telefone e nem computador, fica difícil até para conseguir trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A partir disso, foi feita uma análise indutiva sob o viés interpretativista que entende que a realidade é uma construção da pessoa que está vivenciando ou observando determinado fenômeno. A análise indutiva na pesquisa qualitativa não leva em conta as categorias pré-definidas na literatura como ponto de partida como ocorre com a análise dedutiva, ela ocorre a partir da importância das falas relacionando aos objetivos da pesquisa para depois criar as categorias de análise.

Creswell (2014) explica que o interpretativismo considera que o mundo é construído socialmente, assim este mundo social é relativo e sua compreensão vem da visão dos indivíduos. Mais do que considerar uma realidade, são consideradas múltiplas realidades que são resultado da construção social oriunda das experiências e interação dos indivíduos.

O paradigma interpretativista busca entender o mundo pelo ponto de vista dos atores, em um nível de experiência subjetiva. Assim, o mundo social é um processo criado pelos envolvidos. É resultado de uma construção social, a realidade não é dada, é construída, é um processo de interpretação em que o pesquisador pode interferir de acordo com Creswell (2014).

Nesse caso, é usada a experiência e a percepção para entender um fenômeno que está sendo observado para construir significado e interpretações. A partir disso onde as experiências passadas também podem influenciar aquilo que está sendo observado, também é analisado o passado das pessoas

entrevistadas e os conhecimentos delas sobre determinado fenômeno pois cada pessoa constrói sua realidade conforme a visão de mundo que cada um tem.

Creswell (2014) explica que na perspectiva interpretativista, o pesquisador interpreta a interpretação dos atores, ou seja, ao considerar que seu próprio corpo de conhecimento direciona a pesquisa, o cientista social interpretativista se posiciona em seu estudo para ter sua interpretação a partir de suas experiências. Assumir uma postura interpretativista leva o pesquisador a buscar a compreensão da realidade pela interpretação de seus atores e não sua explicação, pois considera que o sujeito e o objeto são interdependentes, e o conhecimento que será gerado é subjetivo, sendo ainda particular ao contexto pesquisado. O pesquisador busca compreender a complexidade das visões de mundo oriundas da construção social, história e cultura.

Também se usou o software MXQDA<sup>21</sup> para auxiliar nesse processo de codificação para depois ir para a terceira etapa da técnica de análise de conteúdo que envolve a categorização dos dados. Usou-se a versão livre deste software válida por um mês para apoiar esse processo.

## **b) Categorização dos dados**

Na categorização ocorre a transformação dos códigos descritivos em algo mais conceitual e abstrato para mostrar os resultados, dentro de cada código encontrado é preciso analisar o contexto e ver o que se destaca para criar as categorias.

---

<sup>21</sup> O MAXQDA é um software acadêmico para análise de dados qualitativos e métodos mistos de que auxilia na análise de todos os tipos de dados não estruturados, tais como análise de entrevistas, discursos, vocabulário, grupos focais, artigos científicos, arquivos de áudio/vídeo/imagem, questionários, entre outros. Trata-se de importante ferramenta que facilita a organização dos arquivos e textos, análise de dados qualitativos, permitindo a criação das categorias e levantamento de diversos dados em tabelas recomendado para pesquisas que envolvam análise de conteúdo pois permite categorizar informações por meio do uso de códigos, cores e símbolos. Disponível em [https://www.maxqda.com/brasil/software-analise-qualitativa?gclid=CjwKCAjw7fuJBhBdEiwA2ILMYeL734DGhrzoE\\_AufZ6SazuWk2rfRXMWzgfEbOTF9m4a1v4w9E\\_\\_iBoC6TUQAvD\\_BwE#](https://www.maxqda.com/brasil/software-analise-qualitativa?gclid=CjwKCAjw7fuJBhBdEiwA2ILMYeL734DGhrzoE_AufZ6SazuWk2rfRXMWzgfEbOTF9m4a1v4w9E__iBoC6TUQAvD_BwE#)

De acordo com Bardin (2016) a categorização é uma operação de classificação constitutiva de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento seguindo o gênero (analogia) com os critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento efetuado em razão das características comuns destes elementos.

A autora explica que a categorização tem como primeiro objetivo (da mesma maneira que a análise documental) fornecer condensação, uma representação simplificada dos dados brutos. Assim emprega dois processos inversos: é fornecido o sistema de categorias e são repartidos da maneira que são encontrados e o segundo ocorre quando o sistema de categorias não é fornecido, define-se somente o final da operação. Ao escolher as categorias deve-se levar em consideração a exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, objetividade, fidelidade e a produtividade (BARDIN, 2016).

De acordo com os temas levantados nas entrevistas, criou-se categorias de análise, assim pode-se fazer o agrupamento dos termos levando em consideração a literatura específica da área a partir da organização semântica (significado do código), sintática (organização frasal), lexicografia (posição das palavras na frase ou no texto de acordo com o grau de importância) das frases e pela expressividade do sentido que faz para a pessoa entrevistada, conforme a frequência em que apareciam nas falas. Nesta pesquisa, definiu-se que o critério usado para categorização seria por meio da expressão e frequência das falas, ou seja, o que a pessoa quer mostrar mais, significar, expressar, exemplificar ou falar com mais destaque de acordo com as respostas às perguntas da entrevista.

Para Bardin (2016) a categorização é um processo de tipo estruturalista que comporta duas etapas: o inventário (que isola os elementos) e a classificação (repartir os elementos e, portanto, procurar ou impor certa organização às mensagens).

Após a codificação em que foram escolhidos os termos que tinham representatividade e significado para o participante entrevistado conforme o

objetivo da pesquisa, foram criadas as categorias de análise a partir desses termos.

Dessa forma, a título de exemplo, no quadro 8, é possível perceber como foram elaboradas as categorias nesta pesquisa a partir das falas dos entrevistados:

Quadro 8 – Exemplo da categorização

Categoria: Fonte de renda

Temas	Exemplo de verbalizações
Emprego	<p>P1: “Eu acabei perdendo emprego, passei um tempo numa comunidade terapêutica pra me tratar da droga aí eu te dei um problema lá de ordem de convívio.”</p> <p>P5: “Não tenho um modo de contato com a pessoa te procurar pra oferecer um trabalho então você coloca às vezes na ficha de emprego lá que mora aqui na passarela ela já gera uma discriminação preconceito né? Muito assim, as pessoas são muito preconceituosas, muito preconceituosas, então se tivesse algum serviço, ia ajudar bastante.</p> <p>P6: “Em relação aos problemas, as demandas que tu tá passando. É a maior falta de emprego, né? A falta de emprego, roupa toda essa parte só que eu tenho aqui. São essas necessidades específicas. Só necessidades específicas, né? Tá. Pro resto a gente corre atrás depois, né?”</p> <p>P13: “Tô em busca de emprego e tudo isso, mas eu tenho um currículo bom acredito que Deus tem preparado algo bom pra mim. Mas vamos lá”</p>
Trabalho	<p>P2: “Então a minha maior pressão é essa aí arrumar um bom trabalho e ajudar ele também que ele trabalha com curso de vende mas não é aquela renda que dá pra pagar o aluguel né minha situação é essa. “</p> <p>P5: “Trabalho há dez anos. Tá já carteira assinada. Tudo. Tudo, dez anos já trabalho numa empresa, agora eu entrei na perícia porque eu entrei em depressão. Ah tá ficando na perícia daí. Daí recebe um auxílio-doença que se chama, né?”</p> <p>P13: “Às vezes é porque não sabe como conseguir um trabalho ou não sabe como conseguir o auxílio emergencial ou não sabe como conseguir ter acesso até algum curso, alguma coisa assim.”</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Nessa fase de categorização é necessário, às vezes, voltar para a revisão de literatura para verificar o que os autores tratam sobre aquele tópico para validar se as categorias fazem sentido ou não, se vão funcionar ou não,

além disso, rever o que foi publicado recentemente ajuda a ir atualizando e comparando com os resultados para transformar os códigos em categorias.

Com a finalização da segunda etapa de exploração do material coletado que envolveu a codificação e categorização foi possível avançar para a terceira e última etapa da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016) que foca no tratamento dos resultados e interpretação com base em inferências.

### 6.3.3 Tratamento dos resultados obtidos e interpretação

Esta terceira fase do processo de análise do conteúdo é denominada tratamento dos resultados – a inferência e interpretação. Passa-se à interpretação de conceitos e proposições, os conceitos dão um sentido de referência geral, produzem imagem significativa. Os conceitos derivam da cultura estudada e da linguagem dos informantes, e não de definição científica. Ao descobrir um tema nos dados, é preciso comparar enunciados e ações entre si, para ver se existe um conceito que os unifique. Quando se encontram temas diferentes, é necessário identificar semelhanças que possam existir entre eles.

Calcado nos resultados brutos, o pesquisador procura torná-los significativos e válidos. Esta interpretação deverá ir além do conteúdo manifesto dos documentos, pois, interessa ao pesquisador o conteúdo latente, o sentido que se encontra por trás do imediatamente apreendido. A inferência na análise de conteúdo se orienta por “diversos polos de atenção, que são os polos de atração da comunicação. É um instrumento de indução (roteiro de entrevistas) para se investigarem as causas (variáveis inferidas) a partir dos efeitos (variáveis de inferência ou indicadores, referências)” segundo Bardin (2011, p. 137).

A interpretação dos resultados obtidos pode ser feita por meio da inferência, que é um tipo de interpretação controlada. Na análise de conteúdo, a inferência é a principal característica e poderá “apoiar-se nos elementos constitutivos do mecanismo clássico da comunicação: por um lado, a mensagem (significação e código) e o seu suporte ou canal; por outro, o emissor e o receptor” de acordo com Bardin (2016, p. 133), por isso, aqui é preciso atentar-se para:

- a) O emissor ou produtor da mensagem;
- b) O indivíduo (ou grupo) receptor da mensagem;
- c) A mensagem propriamente dita; e
- d) O meio, o canal por onde a mensagem foi enviada.

A análise de conteúdo constitui um bom instrumento de indução para se investigar as causas (variáveis inferidas) a partir dos efeitos (variáveis de inferência ou indicadores, referências no texto), embora prever os efeitos a partir dos fatores conhecidos ainda não esteja ao alcance da capacidade das pessoas de acordo com Bardin (2016). A autora enfatiza que na pesquisa qualitativa a inferência é fundada na presença do índice (tema, palavra, personagem etc.) e não sobre a frequência da sua aparição em cada comunicação individual.

A partir das inferências nessa etapa de interpretação, a análise e discussão dos resultados foram realizadas de acordo com os pressupostos teórico-conceituais, apresentados na Parte I deste trabalho.

#### **6.4 Parâmetros éticos da pesquisa**

Nas universidades são os comitês de ética que analisam as pesquisas realizadas visando garantir a integridade e dignidade principalmente quando envolvem seres humanos. Dessa forma, em nível federal, existem normativas que apoiam o exercício dessa análise como a Resolução 466 do Conselho Nacional de Saúde, expedida em 12 de dezembro de 2002 que fornece diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Pautada nesta norma regulamentadora, a presente pesquisa foi analisada e aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da Universidade Federal de Santa Catarina conforme consta o parecer no Anexo B respeitando as sugestões dadas na avaliação, especialmente no que tange à proteção dos participantes da pesquisa que envolveu pessoas em situação de rua.

O início da coleta de dados ocorreu após a aprovação do projeto no Comitê conforme consta no anexo C. Além disto, também foi utilizado um instrumento para garantir a livre expressão e anonimato dos respondentes da entrevista - que se relaciona à permissão do entrevistado em participar da pesquisa expressa. Trata-se da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que está disponível no apêndice D.

## 7 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesse capítulo são apresentados os dados da pesquisa analisados e discutidos segundo a literatura. Organizou-se em dois subcapítulos onde o primeiro aborda os dados gerais sobre os participantes, tais como faixa etária, gênero, formação, estado civil entre outras informações mais detalhadas sobre o perfil das pessoas entrevistadas. No segundo subcapítulo são apresentados os dados sobre acesso à informação e necessidades informacionais das pessoas em situação de rua a partir de quatro categorias:

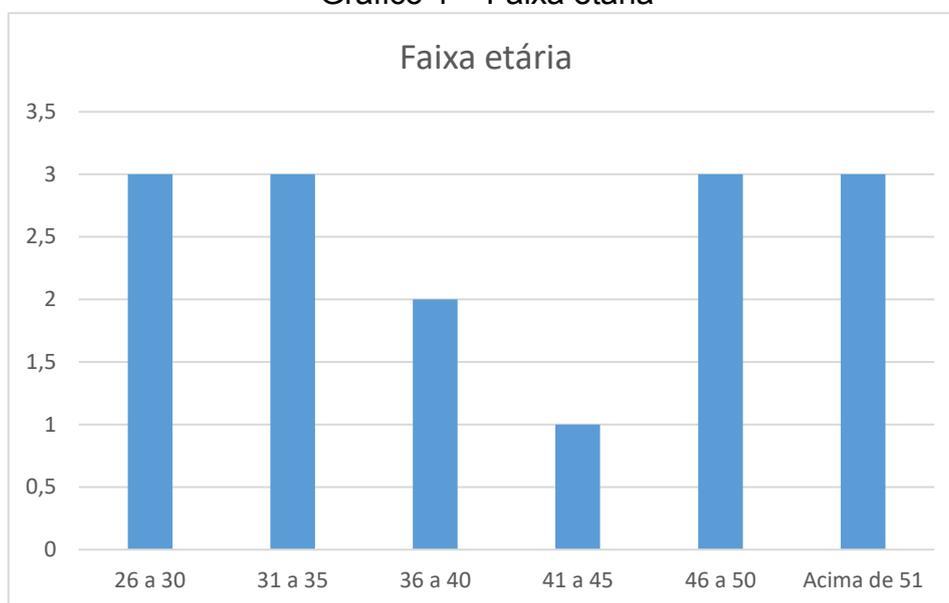
- a) Tempo em situação de rua e a motivação
- b) Informação: onde focou-se na importância, necessidades, acesso e dificuldades
- c) Cidadania e políticas públicas
- d) Biblioteca pública.

### 7.1 Dados gerais sobre os participantes

Em relação à faixa etária, percebe-se a uma diversidade nesse grupo de pessoas, pois não há uma predominância na idade das pessoas que estão em situação de rua em Florianópolis, é possível encontrar pessoas jovens mas também muitos idosos.

Na última pesquisa realizada, a faixa etária prevalente é a de 31 a 49 anos, com 46,6% do total (BRASIL, 2019), porém segundo dados da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) em 2021 como houve aumento desse contingente populacional devido à pandemia e crise econômica do país fez crescer a quantidade de pessoas desempregadas atualmente em 14 milhões segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021) o que fez diversificar bastante a faixa etária visto que o desemprego atinge a todos de forma estrutural em épocas de dificuldades econômicas.

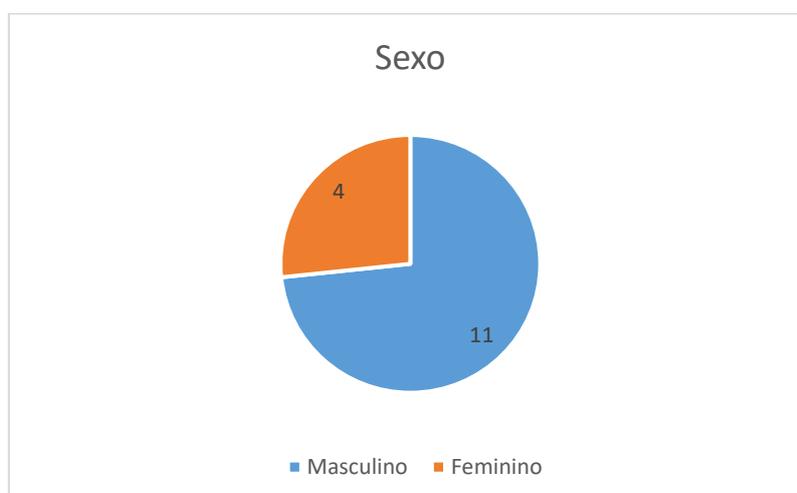
Gráfico 1 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Os dados do Censo da População em Situação de Rua 2019, mostram que 85% da população em situação de rua é composta por homens e isso também foi confirmado nesta pesquisa conforme gráfico 2.

Gráfico 2 - Sexo

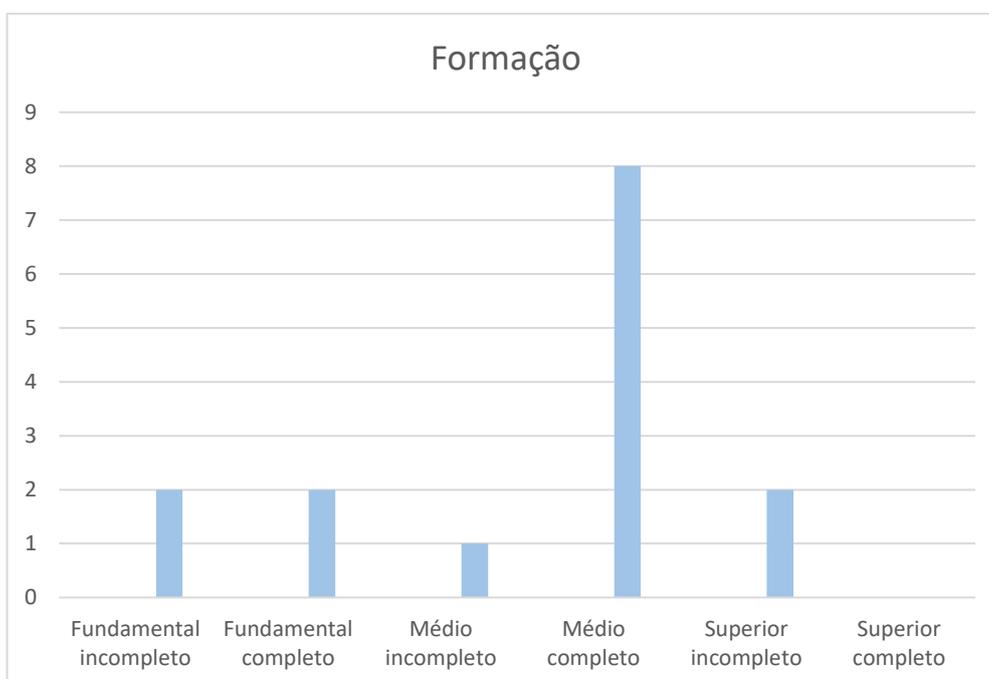


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No gráfico 2 percebe-se a predominância de pessoas do sexo masculino que se encontram em situação de rua que coaduna com a pesquisa de Sicari e Zanella (2018) relacionando-se as causas que levam muitos homens para essa realidade após perder o emprego, problemas com vícios ou quebra de vínculos familiares.

Em relação ao nível de escolaridade, no gráfico 3 é possível perceber que entre as pessoas entrevistadas em Florianópolis, a maior parte tem ensino médio completo o que pode facilitar a inserção profissional. No censo nacional de 2019, 47% das pessoas não haviam concluído o ensino fundamental (BRASIL, 2019), isso coloca Florianópolis numa posição destacada visto que o nível de escolaridade das pessoas em situação de rua é maior em relação à média nacional. É importante enfatizar que a falta de escolaridade reduz significativamente as possibilidades de inserção no mercado formal e no acesso a empregos com remunerações mais elevadas, sendo um fator dificultador para sair da situação de rua.

Gráfico 3 - Formação



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Das pessoas com ensino médio completo, duas delas realizaram ensino médio integrado com curso técnico, sendo um técnico em Laboratório e outro técnico em Contabilidade. Aqueles que responderam que tem curso superior incompleto, uma cursou Direito na Universidade Estácio de Sá e o outro em Artes Plásticas na Universidade do Estado de Santa Catarina, ambos informaram que desejam muito voltar ao curso para finalizar.

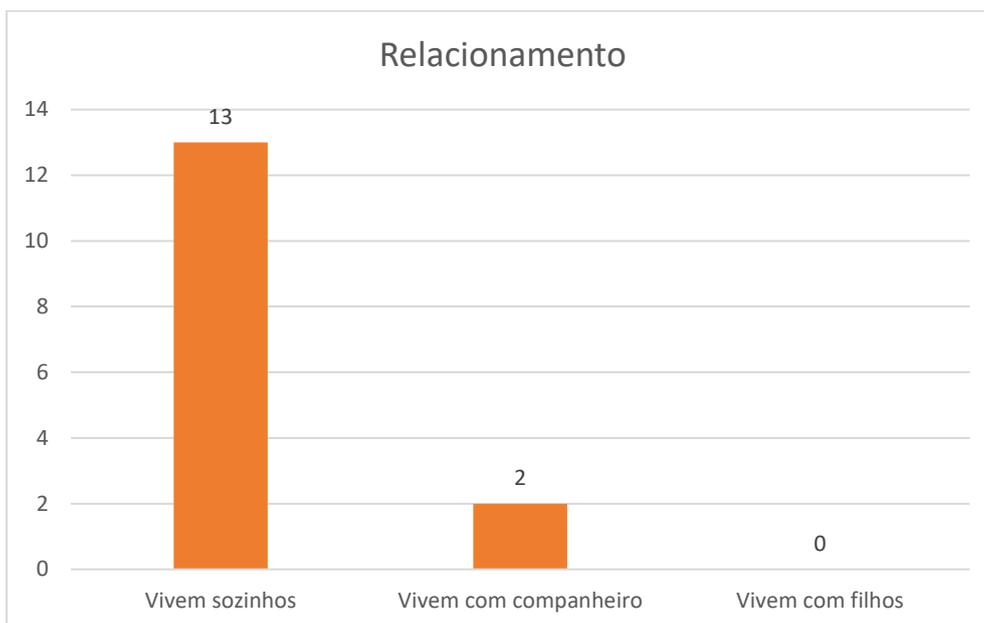
No que tange à profissão atual, há motoristas, operadores de telemarketing, técnico de laboratório, auxiliar de limpeza, zeladores, ajudantes de obras na construção civil, vigilantes e radialista, pintor, marceneiro, segurança, cozinheiro, vendedor, artesão.

As pessoas nessa condição geralmente informam que têm uma profissão, mesmo que já não a estejam exercendo há vários anos. Conforme Castel (1997), em nossa sociedade, o trabalho confere identidade às pessoas. Nessa perspectiva, dizer que tem uma profissão pode ser uma manifestação de resistência à condição de inutilidade ou de negativa em relação aos preconceitos a que estão sujeitas. De outra parte, sobrevivem em uma perspectiva diária, sem a menor condição de planejamento a médio ou a longo prazo, como acontece no caso dos trabalhadores formais.

Em relação à fonte de renda, nenhum deles está aposentado formalmente: vivem de pequenos “bicos” vendendo produtos pelas ruas, lavando carros, alguns recebem o auxílio emergencial do governo por estarem desempregados desde o início da pandemia e o único projeto que participam para receber auxílio de grupos voluntários é esse na Passarela da Cidadania.

Perguntou-se sobre com quem viviam na passarela, se tinham companheiro ou filhos lá dentro, treze responderam que vivem sozinhos e dois tem companheiros que vivem juntos na Passarela.

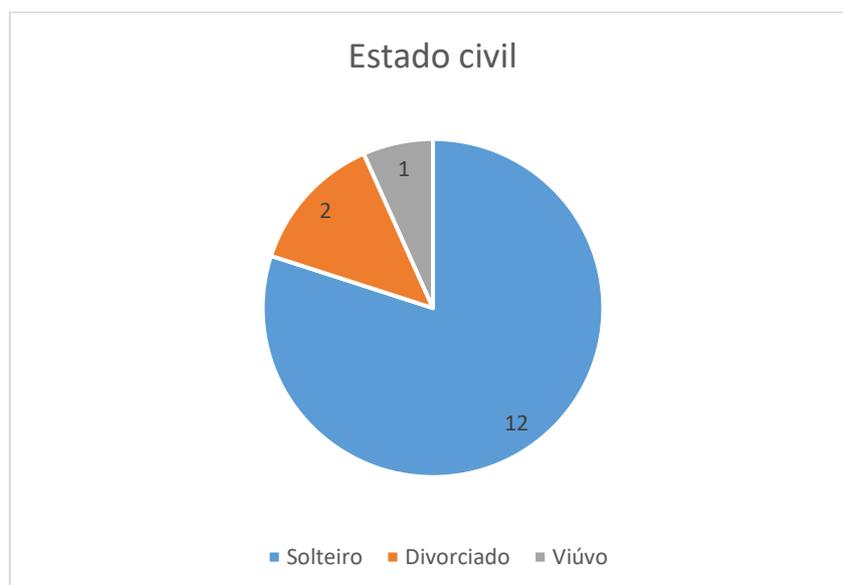
Gráfico 4 - Relacionamentos



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Dos participantes da pesquisa, seis não tem filhos e nove tem filhos. No que diz respeito ao estado civil, o gráfico 5 a seguir mostra que doze se consideram solteiros, dois alegam ser divorciados e um é viúvo.

Gráfico 5 – Estado Civil



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Os obstáculos no acesso à alimentação, higiene e direitos são apenas algumas dificuldades que a população em situação de rua enfrenta diariamente e a torna ainda mais vulnerável. Esse grupo, invisibilizado e heterogêneo, aumentou durante a pandemia do COVID segundo dados do Núcleo de Pessoas em Situação de Rua da FIOCRUZ (2021). Isso foi causado devido ao agravamento da situação econômica e social no país o que trouxe um novo perfil das pessoas em situação de rua e alerta para a necessidade de ações muito mais céleres para evitar que elas fiquem mais tempo nas ruas e tenham menor adesão às ofertas e ações públicas de acordo com Fiocruz (2021).

A falta de políticas públicas para população de rua já era vivida e a pandemia trouxe isso a mostra. A maioria dos casos de pessoas nas ruas infectadas com COVID não foi quantificada, ou seja, há uma invisibilidade histórica. A pandemia agravou problemáticas anteriores e revelou a insuficiência dos modelos de abrigos até então implementados.

## **7.2 Informações sobre acesso à informação e necessidades informacionais das pessoas em situação de rua**

Para atingir o objetivo geral desta pesquisa, além de conhecer as características das pessoas em situação de rua, foi necessário conhecer as necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis, no que se refere ao uso e acesso à informação além de saber o que elas pensavam sobre as bibliotecas públicas, políticas públicas e cidadania.

Conforme foi explicado nos procedimentos metodológicos, organizou-se essa análise com base nas seguintes categorias definidas após a leitura dos resultados:

- a) Tempo em situação de rua e a motivação
- b) Informação: onde focou-se na importância, necessidades, acesso e dificuldades
- c) Cidadania e políticas públicas
- d) Biblioteca pública.

Com o objetivo de facilitar a organização dos dados e relacionar as ideias apresentadas pelos participantes da pesquisa, unificou-se em quatro subseções:

- a) Tempo em situação de rua e a motivação: nesse tópico foi apresentado o tempo em que as pessoas estavam em situação de rua, o que as motivou a irem para as ruas, o tempo que estão sendo atendidas na Passarela da Cidadania, se mantém contato com amigos e familiares e se participam de outros projetos de auxílio de grupos voluntários;
- b) Informação: importância, necessidades, acesso e dificuldades - foram apresentados qual a importância da informação para as pessoas em situação de rua nas rotinas do dia-a-dia, necessidades informacionais, dificuldades de acesso à informação, fontes de informação, serviços de auxílio à população de rua;
- c) Cidadania e políticas públicas: o foco foi conhecer o que esse grupo pensa sobre seus direitos e deveres como cidadãos, condições de saúde e políticas públicas - tópico comentado diversas vezes nas respostas das entrevistas.
- d) Biblioteca pública: Para alinhar as necessidades, dificuldades e acesso à informação, esse tópico apresenta o que eles pensam sobre as bibliotecas públicas, frequência e como foram essas experiências.

### 7.2.1 Tempo em situação de rua e a motivação

Nesse tópico são apresentados os seguintes elementos: o tempo em que as pessoas estavam em situação de rua, o que as motivou para a situação de rua, o tempo que estão sendo atendidas na Passarela da Cidadania, se mantém contato com amigos e familiares e se participam de outros projetos de auxílio de grupos voluntários. É possível perceber que, das pessoas entrevistadas, todas estão a menos de seis meses sendo atendidas na Passarela e que passaram pouco tempo pelas ruas antes de serem resgatadas porque existe esse projeto da Prefeitura de Florianópolis.

Há uma equipe que faz a abordagem pelas ruas da cidade, principalmente na região central, onde há maior concentração de pessoas em situação de rua, para que essas sejam encaminhadas por livre interesse até a

Passarela para serem atendidas lá, seja para ficarem no alojamento, receberem refeições, tomar um banho, receber roupas, calçados, produtos de higiene, mas também para terem um atendimento médico, psicológico ou mesmo encaminhadas para alguma instituição de dependência química caso haja necessidade. Nessa etapa quando passam pelas entrevistas com a equipe de assistência social, muitas pessoas demonstram interesse em retornar para suas cidades de origem e então ocorre o encaminhamento com a aquisição de passagens e acompanhamento por parte dos educadores sociais para que essas pessoas efetivamente retornem a sua cidade.

Ao questionar sobre os motivos que os levaram a ir viver pelas ruas, percebe-se que grande parte se relaciona à falta de uma fonte de renda para pagar o aluguel ou manter as despesas de uma casa, conforme alguns depoimentos a seguir:

*P3: Ah fiquei sem trabalho, também minha família também me abandonou, não liga pra mim, também muito tá todo mundo lá em Belém. É mas não tô nem aí, pra mim não ficar sem trabalhar tenho que sair né? Sei lá em Belem é mais difícil, aqui é melhor pra trabalhar.*

*P5: Foi o desemprego mesmo, eu fiquei desempregado, não tinha condições de pagar aluguel e as coisas foram piorando, não tinham dinheiro pra comer, acabei indo pra rua e ir quase na rua mesmo desde o início do ano, fiz uns bico por aí, é isso, não tinha muito o que fazer não mas foi muito pelo desemprego mesmo.*

*P9: Um pouco a pandemia, né? Eu trabalhava mas não conseguia dar conta de me manter, manter toda minha família aí veio a pandemia, fiquei nessa situação, sem conseguir trabalho, depois que me separei e passou a temporada, agora de novo, mas tá difícil cara. Então a questão principal é a questão do emprego, do desemprego.*

*P13: O que me levou a vir para cá foi a falta de trabalho e de condições de trabalhar.*

Percebe-se nos depoimentos que a falta de trabalho ou de uma fonte de renda para pagar uma moradia e a quebra de laços familiares impulsiona as

peças a irem para as ruas como falta de opção mesmo fazendo com que muitas vezes se sintam culpadas e demorem a conseguir sair dessa situação.

São homens, mulheres, jovens, famílias inteiras, grupos, que têm em sua trajetória a referência de ter realizado alguma atividade laboral, que foi importante na constituição de suas identidades sociais. Com o tempo, algum infortúnio atingiu suas vidas, seja a perda do emprego, seja o rompimento de algum laço afetivo, fazendo com que aos poucos fossem perdendo a perspectiva de projeto de vida, passando a utilizar o espaço da rua como sobrevivência e moradia (COSTA, 2005).

Nas palavras de Bulla *et al.* (2004), de uma forma geral, as pessoas em situação de rua apresentam-se com vestimentas sujas e sapatos surrados, denotando a pauperização da condição de moradia na rua; no entanto, nos pertences que carregam, expressam sua individualidade e seu senso estético. Dizem as autoras que a perda de vínculos familiares, decorrente do desemprego, da violência, da perda de algum ente querido, perda de autoestima, alcoolismo, drogas, doença mental, entre outros fatores, é o principal motivo que leva as pessoas a morarem nas ruas. São histórias de rupturas sucessivas e que, com muita frequência, estão associadas ao uso de álcool e drogas, não só pela pessoa que está na rua, mas pelos outros membros da família

Costa (2005) explica que também é possível encontrar na rua pessoas que há pouco chegaram nas grandes cidades e ainda não conseguiram emprego ou um local de moradia. Além daqueles que possuem um trabalho ou subemprego, mas que seu ganho não é suficiente para o sustento, então acabam vivendo nas ruas. Outras pessoas sobrevivem nas ruas, como os catadores de resíduos ou de outros trabalhos eventuais, e acabam dormindo em albergues e abrigos, ou em algum espaço na rua, diante da dificuldade de retorno para casa nas periferias distantes. Há, ainda, os “andarilhos”, que se deslocam pelos bairros ou de cidade em cidade, geralmente sozinhos, não se vinculando a nada. Referem simplesmente que estão “no trecho”.

Além da perda de um emprego ou trabalho, também é possível perceber a relação entre a ida das pessoas para as ruas e a saúde pois alguns tiveram problemas com drogas e bebidas de acordo com alguns depoimentos:

*P1: Eu acabei perdendo emprego, passei um tempo numa comunidade terapêutica para me tratar da droga aí eu te dei um problema lá de ordem de convívio. E daí eu vim pra cá.*

*P2: Além dos empregos não tenho condições de pagar aluguel, né? Além dessas coisas. E eu entrei em depressão, perdi um emprego também, consegui pagar o aluguel sozinho então ficou difícil doente. Daí ficou complicado. Aí eu entrei na droga, na bebida, cigarro ainda nem larguei as droga, a bebida, mas o cigarro ainda tá. É forte.*

*P8: Eu caí na rua pra droga, né? Bebida, droga, né? Conheci pessoas que não era pra ter conhecido, né? Minha família me ajudou muito, me deu um estudo, me deu do bom, do melhor mas não quis nada com a vida e que eu caí na rua, caí na rua com dezoito anos, metade da minha vida eu fiquei na rua só porque eu arrumava serviço, aí saía né? A firma falia, não tinha mais dinheiro. Aí gastava o dinheiro, não tinha mais dinheiro pra pagar o aluguel, que aí ia na rua, né? Tava na rua, eu tô há uns vinte anos, mas agora daqui pra frente que eu estou aqui era três dias que eu vim de Piçarra, né? Tava trabalhando lá e o homem não teve mais dinheiro pra pagar nós.*

Percebe-se nas falas que a perda do trabalho ou de uma fonte de renda fixa foi uma das motivações principais a levarem as pessoas entrevistadas para a rua, no entanto, estar nessa situação atrapalha ainda mais a inserção desse profissional no mercado de trabalho por não ter uma residência fixa e conforme relatos muitos até sofrem preconceito quando nas entrevistas informam que moram na Passarela da Cidadania.

Além de não terem fontes de renda e a dificuldade de conseguir um novo trabalho, as pessoas acolhidas na Passarela ficam dependendo somente da ajuda (alimentícia e habitacional) do projeto e, também, alguns conseguiram receber o auxílio emergencial disponibilizado durante a pandemia. Nenhuma das pessoas entrevistadas participa de outro projeto de auxílio de grupos voluntários e alguns ainda tem contato com familiares e amigos. Para alguns, os conflitos familiares é um dos motivos para terem ido para as ruas, além disso, a falta de contato também é oriunda pela distância de seus familiares e amigos, conforme pode-se perceber em algumas falas:

P1: *Faz oito anos que eu não vejo a minha família. Ela é toda de Fortaleza.*

P2: *Depois de cinco anos longe, voltei a ver eles, agora sim. Eu vejo minha mãe, ela veio me ver, meu pai, meu filho, sabe minha filha que não quer me ver, nem fala comigo. Mas eu tenho que contar com ele, minha mãe me liga, mamãe manda mensagem, ela inclusive ela que trouxe isso lá pra mim. (...) Devagarinho vai melhorando. Eu queria minha bolsa de volta pra poder terminar meu curso em Direito, falta um ano para eu terminar Direito. Eu ia num estágio acabei abandonando também. Por conta dessa situação né. Vou tentar ligar essa semana pra ver se consigo mesmo, nesse tempo eu tô querendo ver se eu consigo me cuidar da minha saúde, recuperar também. E eu quero pagar um aluguel pra sair daqui. Aqui é bom né? A gente tem alimento, então a minha maior pressão é essa aí arrumar um bom trabalho e ajudar meu companheiro também que ele trabalha com vendas.*

P5: *Não tenho um contato com eles, não aparece nos meus familiares, eu tenho poucos, não tenho muitos familiares não, eu sou daqui mesmo mas eles são estão morando lá, tenho pouco contato com eles aqui.*

P7: *É que na realidade a minha família do Sul lá é de Porto Alegre. Entendeu? E eu me dou com eles e tudo só que eles não tem pra me ajudar sabe? Tenho já tem meu irmão que tá lá com minha mãe.*

P9: *Olha é bem difícil desde que eu me separei, elas não moram muito longe lá, mas não tem dinheiro pra passagem.*

P10: *Pouco, muito pouco né, porque meu pai já tinha falecido faz tempo, aí ficou minha mãe, eu mais dois irmãos, né. Aí depois morava com a minha mãe eu e minha irmã né? Daí devido a situação, familiares em cima complicou, depois que minha mãe faleceu. Tudo ficou meio crítico, cada um por si, né? Somos todos naturais do Rio Grande do Sul, mas todos estão aqui na cidade.*

P12: *Não, eu não quero mais ter contato com eles, é uma coisa assim né? É tipo o judeu entendeu? Eles te dão a mão se tu não te levantar, já era, entendeu? Eu sou o problemático né? Quando eu boto uma coisa na cabeça eu só fui lá só vai resolver problema né? (...) Quero morar bem, ser bem sucedido, tendeu? Tô cansado de cair na rua por causa de droga, envolvendo por causa disso, por causa daquilo, entendeu? Ter uma vida bem, né?*

Quanto ao tempo em que essas pessoas estão em situação de rua e o que as motivou nessa tomada de decisão, percebe-se que a pandemia fez aumentar a quantidade de pessoas pelas ruas. É importante enfatizar que durante esse período pandêmico quando houve a eclosão e intensificação dos efeitos da pandemia no Brasil, dentre outras ações, pode-se identificar iniciativas governamentais para assistir aos grupos mais vulneráveis diante das necessidades de subsistência, saúde, isolamento e distanciamento social de acordo com IPEA (2020).

Em todos os níveis federativos, em diferentes tempos, para os públicos mais vulneráveis, alijados do mercado de trabalho formal, foram adotadas medidas de transferência direta de renda, isenção de tarifas e distribuição de alimentos etc. Entre as ações emergenciais, um dos focos foi a população de rua visto que estava vulnerável ao vírus do COVID e poderia ser alvo fácil de contágio e transmissão segundo informações do IPEA (2020).

Cabe destacar a preocupação com os efeitos que a pandemia pode causar em termos do aumento do contingente da população em situação de rua, com a intensificação da desocupação e do desaquecimento econômico no curto e médio prazo. Para enfrentar esse cenário, além de ações emergenciais, o fortalecimento do sistema de proteção social se impõe como meio a estabelecer estratégias para alterar as condições de vida das pessoas atualmente em situação de rua e ainda evitar que novos grupos vulnerabilizados se somem a essa população (IPEA, 2020, p. 17)

Houve um aumento de equipes de consultórios de ruas, principalmente nos grandes centros urbanos onde há maior concentração de pessoas em situação de rua, como São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, assim como teve também maior oferta de serviços socioassistenciais específicos para esse grupo de pessoas com o aumento de vagas nos alojamentos e abrigos, distribuição de kits de higiene (máscaras, álcool em gel etc.) e vacinas. Nos lugares onde havia muita demanda por alojamentos, foram estabelecidas parcerias com a rede hoteleira que estava operando com capacidade ociosa.

## 7.2.2 Informação: importância, necessidades, acesso, dificuldades e serviços para auxílio às pessoas em situação de rua

Nessa seção são apresentados e discutidos os resultados sobre qual a importância da informação para as pessoas em situação de rua nas rotinas do dia-a-dia, necessidades informacionais, dificuldades de acesso à informação, fontes de informação, serviços de auxílio às pessoas em situação de rua.

É importante enfatizar que o conceito de informação escolhido nesta pesquisa é aquele conceituado por Wersig (1993), informação como conhecimento em ação, que serve de apoio a uma ação específica em uma situação específica. Assim, estuda-se a informação com uma concepção utilitária e dinâmica, característica típica da sociedade da informação. Para Barreto (1994) somente quando a informação é adequadamente assimilada, consegue produzir conhecimento, e assim modifica o estoque mental de informações do indivíduo, trazendo benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive, mostrando o quanto é necessário promover condições de acesso à informação para pessoas em situação de rua.

Em relação à importância da informação no dia-a-dia das pessoas em situação de rua que foram entrevistadas, fica evidente a associação da questão de acesso e importância da informação com o uso do celular, já que para eles “é uma das únicas formas de saber o que está acontecendo ou de buscar uma informação”.

*P1: Nesse momento eu tô sem celular então isso restringe você a ter o acesso à informação de emprego então a acaba meio que retardando o processo das coisas porque eu não sei quanto é como é pros outros usuários, mas eu tô aqui e espero que seja provisória o quanto mais rápido possível eu sair melhor pra sanidade mental.*

Também se percebe o quanto os entrevistados valorizam a informação para mudança de vida: estar bem-informado para ter acesso aos direitos, a importância da educação para conseguir melhores condições de vida, pois alguns relataram a vontade de querer voltar a estudar (aprender e se informar) para saírem dessa situação de vulnerabilidade social e informacional.

*P2: Pra conseguir melhorar de vida primeiro sem informação e educação, você não consegue nada. Primeiro sem saber seus direitos não tem como se defender. E aí tendo informação tu conhece teus direitos né? O conhecimento abre a mente, né? Melhora assim a parte, né? Por mais que a sociedade que evolua então eu acho que assim pra mim a prioridade é educação. Se eu não tivesse estudado, não conseguiria. Tudo hoje em dia hoje é tecnologia, então você tem que estudar. (...) Então se as pessoas tivessem mais acesso à educação, à informação poderiam abrir, ter outras oportunidades, né? Muitos vão pra rua e conversando com o povo que tá na rua a gente vê que a maioria tinha casa, tinha tudo, perderam um emprego, perdeu parente então não é a toa que é morador de rua é né? Eu vejo pessoas que estão sofrendo falta de apoio, e você so vê discriminação, eu vivi na fé de Deus. Meus pais são bem estruturados, meu pai é doutor pra advogar, minha mãe pedagoga. Olha minha filha é formada graças a Deus, tiveram uma boa educação pra eles. Então eu tô na rua hoje eu entendo isso, antigamente eu discriminava. Hoje eu vejo não é bem isso. Então a sociedade taxa as pessoas sabe, tem muito preconceito. (...) Hoje eu posso entender por isso que eu quero voltar a estudar e me formar, ajudar esse povo que infelizmente não teve oportunidade na vida, não tá tendo, precisa mudar muita coisa. E pra mudar é preciso melhorar a educação. Quando me formar como advogada quero auxiliar essas pessoas também. Pra isso eu preciso ter um trabalho pra poder começar a se organizar. Então é tudo gira em torno disso né? Infelizmente o mundo gira em torno do capitalismo fica difícil.*

*P3: É muito importante né, aqui faço hotelaria por curso, eu participo do EJA também. Quanto mais informação é melhor né? Pra saber do auxílio emergencial e outras formas de ajuda. Por isso, que é bom uma informação, né não, né? Fico até feliz por isso, né? porque é muito ruim a pessoa sem saber de nada sem informação e tem gente que sabe não indica, sei lá não compartilha né?*

*P5: Acho que é muito importante, né? A gente saber o que tá acontecendo no mundo aí, na rua, nas ruas aí porque a gente tem muitos problemas acontecendo e muitos desemprego, muitas vezes a gente fica aí sem saber o que tá acontecendo também, então não deu pra conseguir aí algum auxílio, conseguir um uma ajuda, ter acesso aí né ao auxílio emergencial do Governo, agora eu vi que o a Prefeitura também tem. Pra conseguir um emprego então, trabalho aí pra poder sair da situação. Então é importante a gente ter acesso até pra poder melhorar de vida e sair dessas que ninguém quer né? Não é algo que a gente busca, não é o nosso projeto de vida, não é isso que a gente gostaria que acontecesse né.*

*P7: Ah isso é importante, eu acho que não só pra mim, pra qualquer um, né? Acho que a informação é no mínimo a base que a gente precisa, né? Eu que to mais ou menos fora do sistema assim e eu sou do tempo assim que pô a gente batia numa porta conseguia emprego assim, a gente arrumava, mas hoje em dia mudou muito. A informatização, né? Aí ficou difícil, num tô eu tô fora do sistema assim porque não tem conta bancária, não tem o que essas coisas. Entendeu?*

*P11: Importante porque até alguns dias atrás eu não sabia nada nem do auxílio emergencial, benefícios né? Pras pessoas que tã em situação de rua que querem sair eu acho que poderia ter um pouco mais de informação ou ter informação, mas às vezes as pessoas não repassam como deveriam mas é muito importante pra mim é importante.*

*P15: É muito importante né, foi assim que consegui entrar na universidade por isso quero voltar, quero pedir o retorno para terminar, se não der artes cênicas ou artes plásticas pode ser música.*

Os depoimentos em relação à importância e as necessidades informacionais das pessoas entrevistadas são impactantes porque denotam o valor que dão à informação para a mudança de vida pois precisam estar bem-informadas para terem acesso aos direitos enquanto cidadãos e valorizam a educação para conseguir melhores condições de vida. Alguns demonstram interesse em voltar a estudar inclusive para poder ajudar as próprias pessoas em situação de rua, sabem que precisam de informação para sair da situação de rua, valorizam a educação pois tem consciência de que isso os afasta inclusive dos seus direitos e benefícios que podem receber para conseguir se reestruturar novamente.

Neste sentido, Martins e Presser (2015) retratam sobre a importância da informação para a promoção da cidadania pois o acesso à informação é inerente ao exercício da cidadania, promovendo, assim, o desenvolvimento cultural e político, primeiramente, das pessoas, e consequentemente da sociedade como um todo.

O acesso à informação é condição para o exercício da cidadania, por ser pressuposto da consciência de direitos e deveres básicos. Para Targino (1991), a informação é um bem comum, que pode e deve atuar como fator de integração,

democratização, igualdade, cidadania, libertação e dignidade pessoal. Segundo a autora, não há exercício de cidadania sem informação, porque, até para cumprir seus deveres e exigir seus direitos, sejam eles civis, políticos ou sociais, o cidadão precisa conhecê-los, ato que pressupõe a apropriação da informação.

A informação sempre foi relevante para o desenvolvimento humano, por seu alto grau de importância e penetrabilidade em todos os setores da sociedade. Quando as pessoas entrevistadas têm consciência da importância de estarem informadas para buscar um emprego para mudança de vida, retrata o quanto é necessário investir em políticas públicas voltadas as essas necessidades para garantir a cidadania.

Sobre as necessidades de informação, é perceptível que as pessoas em situação de rua sentem falta de conhecimento para resolver seus problemas no qual grande parte está relacionado à ausência de uma moradia ou de um emprego. Sabe-se que para que essas pessoas consigam sair da atual situação precisam ter vontade, mudar atitudes e desenvolver habilidades que os capacitem para tal, porém muitos dos entrevistados acreditam que se tiverem um trabalho conseguem sair dessa situação e melhorar de vida conforme depoimentos a seguir.

*P2: Minha necessidade hoje é ter minha casa, todo mundo tem direito. É um direito constitucional, a saúde, moradia. Tá cheio de prédio aí abandonado e não dão pra ninguém morar.*

*P5: Aqui a gente tá sempre precisando, né? Sempre tem problema, uma dúvida precisa de informação. Tem negócio de trabalho aí pra tá conseguindo, dando trabalho, fonte de renda, colocação aí, bico, alguma coisa, a gente precisa, sente essa necessidade, então precisa sim ter alguma coisa né?*

*P8: Olha, por mais que eu preciso é trabalho. Como eu falei com assistente social, precisa de trabalhar, entendeu? Porque a minha intenção não é ficar aqui, eu não vou dizer que aqui é um lugar ruim, né? Eles atendem a gente bem, tem a comida excelente, adora comida daqui, em outras casas que passei a comida não era tão boa. Mas o outro lado pra mim é ruim, entendeu? Então o que eu quero mesmo hoje que eu preciso é trabalhar e queria um dinheirinho fixo, né? Um serviço fixo pra me alugar alguma coisa, principalmente que eu já tô já quase dois anos sem usar droga e né? Num vou falar quem, mas usa é tudo que é tipo de droga, entendeu? É maconha, é pedra,*

*cocaína é a noite toda, entendeu? Então às vezes eu tenho até medo de eu recair de novo porque se eu cair eu não quero e eu parei por mim mesmo então que eu mais quero é trabalhar né? Recuperar minha família que eu perdi meu filho né? Então hoje em dia precisa é só um trabalho.*

*P9: Preciso de trabalho pra sair daqui, precisaria conseguir imprimir uns currículos, até ver meu e-mail. Acho que ajudaria muito minha vida, muitos aqui que também acho que deve tá na mesma situação aí. Então como não tem o telefone e nem computador, fica difícil até para conseguir trabalho.*

*P11: Hoje eu preciso de um emprego, eu acho que a primeira coisa que eu preciso. O emprego é essencial, a necessidade pra mim e depois eu quero pensar em alugar uma casa ou quartinho e pra mim isso aqui é provisório. Não pretendo ficar muito tempo aqui vim pra cá realmente pra trabalhar pra começar uma vida nova. Então hoje minha necessidade hoje é um emprego mesmo.*

São expressões recorrentes nas falas dos entrevistados a falta de emprego, a necessidade de terem sua moradia, a necessidade de ter onde imprimir currículos ou acessar internet para procurar vagas de trabalho ou cadastrar currículo para conseguir um trabalho.

Grande parte se relaciona às dificuldades de acessar informação, ou seja, a dimensão técnica da competência em informação que precisa ser desenvolvida nesses grupos de pessoas para reduzir a vulnerabilidade informacional que se encontram. Garcia *et al* (2017) explicam que:

A vulnerabilidade em informação consiste no déficit informacional e no risco que a pessoa sofre à medida que não faz maiores reflexões sobre a utilização ou não dos dados, produtos e serviços aos quais têm acesso. Este déficit pode ser minimizado por meio do desenvolvimento da competência em informação, principalmente a partir das dimensões técnica e ética da competência, estimulando e potencializando a mobilização das pessoas para a transformação destas condições numa perspectiva voltada à mobilização social fundamentada nos direitos humanos. (GARCIA *et al*, 2017, p.118)

A dimensão técnica se relaciona ao meio de ação no contexto informacional pois diz respeito às habilidades requeridas para encontrar, avaliar, usar as informações para que a pessoa se torne competente em informação

sendo capaz de acessar com sucesso as fontes em diferentes suportes e recursos digitais de acordo com Vitorino e Piantola (2011).

A busca de vagas de emprego muitas vezes é dificultada por falta de conhecimento no acesso e busca desse tipo de informação em portais, sites, agências, etc., daí a necessidade de desenvolver e melhorar essas habilidades na população de rua porque é uma demanda desse grupo.

Costa (2005) enfatiza que em todas as oportunidades que são abordadas, as pessoas em situação de rua revelam que sua principal demanda em relação ao poder público: a geração de alternativas de ocupação e renda. Tal desejo, geralmente expressado como a necessidade de um emprego, o caminho para a saída da rua, em muitos casos concretos, não tem condição de tornar-se realidade, diante da fragilidade da condição pessoal decorrente da situação de rua. Cumprir horários, não usar álcool e drogas, apresentar-se adequadamente, readquirir a condição de planejamento de despesas dentro de um mês, são desafios que não estão ao alcance de quem já está na rua há algum tempo. Ainda assim, a necessidade de viabilizar alternativas de geração de renda para esse público é uma das principais tarefas a ser enfrentada na atualidade, não só pelo poder público, nas três esferas de governo, mas pela sociedade em geral. Nesse campo reside a possibilidade, ainda que pequena, de que as pessoas que vivem situação de rua venham adquirir autonomia.

Mattos, Heloani e Ferreira (2008) problematizam as relações entre a situação de rua e o trabalho. Os autores explicam que uma vez em situação de rua, o trabalhador permanece à procura de trabalho formal e regular, de preferência assalariado. Entretanto, dadas as poucas possibilidades oferecidas no mercado de trabalho, estas passam a desenvolver uma série de atividades laborais, como coletar materiais recicláveis, carregar caminhões, guardar carros, encartar jornais, mendigar e realizar diversas outras tarefas. Eles inferem que a precarização das relações de trabalho não apenas atua como motivo de rualização, mas, principalmente, favorece a manutenção contínua da situação de rua, posto que os trabalhos realizados por essas pessoas não possibilitam sua saída das ruas.

Tem outra questão ainda mais grave que é ausência de políticas públicas para inserção profissional dessas pessoas em detrimento de ações puramente assistencialistas. Mattos, Heloani e Ferreira (2008) explicam que ao adentrar na situação de rua, normalmente a pessoa tece projetos de saída das ruas atrelados a sua atuação como sujeito histórico capaz de superar as adversidades e transformar sua realidade. No entanto, o assistencialismo ao qual é exposta, acrescido das dificuldades em mudar de vida, favorece o gradativo abandono do projeto de saída das ruas, concomitante à acomodação de seu atual modo de vida.

Além disso, os dados em relação à escolaridade das pessoas entrevistadas também podem ser relacionados com a questão do emprego porque a falta de escolaridade reduz significativamente as possibilidades de inserção no mercado formal e no acesso a empregos com remunerações mais elevadas, sendo um fator dificultador para sair da situação de rua.

A falta de um trabalho impede que as pessoas em geral possam ter uma moradia adequada, alimentação e possam suprir outras necessidades. Isto se caracteriza por uma situação de vulnerabilidade social causada pelos problemas de ordem financeira, gerando outras consequências como doenças psicológicas, conflitos familiares, entre outros.

Em relação às dificuldades para ter acesso às informações, grande parte associa ao uso do celular como fonte de informação, por isso, alegam não ter dificuldade desde que tenham o aparelho celular, mas quando precisam de ajuda recorrem a própria equipe de apoio da Passarela como educadores, assistentes sociais ou mesmo psicólogas.

*P1: Então eu tenho uma amiga que tem um celular e daí a gente eu vejo as vagas de trabalho com ela, ela eu peço pra ela mandar pelo e-mail dela, como meu as vezes não entrar porque é outro aparelho móvel. E resolvo dessa forma ou então como aconteceu agora eu precisava mandar uma documentação digitalizada pra Fortaleza e daí as meninas da equipe técnica foi que resolveu o problema.*

*P2: Sim, mas busco ajuda aqui com assistência social.*

*P4: Assim eu nem tenho de reclamar, mais assim ainda tem muito preconceito. Muito preconceito. Muito preconceito com*

*gays. O conhecimento ajuda a diminuir o preconceito. Aqui tem todo dia tem agressão e ninguém resolve nada. Ninguém faz nada. Aí eu fico o dia todo trancado aqui no quarto, nem saio daqui. Aí eu quando saio e vou pra fila do café, soltam piadinha, quando vou no horário do almoço aí esse dia quase agredi um homem porque ele me puxou da fila e ninguém faz nada. Se tivesse mais conscientização das pessoas seria melhor em relação a isso.*

*P5: Eu não tenho acesso ao computador, celular, internet, a gente eu não tenho acesso aqui então tem que tá pedindo as vezes pra alguém ver ou então pra assistente social aqui daí também vocês ajuda né é o único jeito. A gente busca aqui alguém pra ajudar tem dificuldade, não tem informação, tem pouco estudo então precisa procurar uma vaga de trabalho, ver alguma situação no documento assim o negócio do auxílio emergencial aí deixa eu correr atrás fica complicado.*

*P6: Não tenho não, uso muito o celular. Porque assim você não sabe o que tá acontecendo. Se você não tem informação, você não tem pra onde você andar, você não tem um caminho pra você trilhar. Sim. Que a informação hoje na vida da gente é tudo. É como o celular, o celular hoje não é um luxo, não é um acessório, é uma parte do corpo, né? Se torna mais importante às vezes do que tudo no seu dia a dia.*

*P7: Hoje tudo é diferente do que era. Digitalizado, né? Tudo informatizado, então é difícil porque eu tô fora desse sistema. Eu tenho dificuldade, eu não posso dizer que eu sou leigo totalmente sei alguma coisa que outra eh mas no caso assim eh principal não né?*

*P9: Seria bom a gente poder fazer os currículos e imprimir né? Já imprimir alguns então acho que seria útil isso também pra poder tá, pra poder tá levando até as empresas, se não for até eles, eles não sabem o que a gente tá precisando. Seria bom também uma parceria né, cês tão em contato com muitas empresas. Então acho que vocês sabem o que tá aí precisando que não tá então acho que seria legal também tipo, saber que profissionais que tem aqui, tipo vocês sabem o que que as empresas tão precisando.*

*P11: Não é tanta dificuldade, eu acho que mais dificuldade pra conseguir emprego mesmo. Assim, eu digo pra poder ter acesso às vagas de emprego, assim, vou distribuindo currículo, né? Sempre tô indo no SINE, sempre tô lá pedindo que se tem vaga na minha área também que é algo que eu quero exercer aqui. Sobre as dificuldades eu acho que só o celular que eu tô sem celular. Eu acho que com o celular eu teria mais acesso a informação sobre vagas de emprego. Teria mais acesso. Eu vejo eu vejo que é o a é um dos principais meios né? Que as pessoas*

*usam hoje pra ter acesso, né? Até pra poder conseguir uma vaga de trabalho.*

*P14: Eu busco aqui. Aqui na passarela. Aqui na passarela ou no Centro Pop, né? Eles sempre me ajudam quando busco uma informação.*

Como já analisado aqui, todas essas dificuldades relatadas em relação à procura de vagas de emprego ou mesmo acesso à computador com internet para buscar e acessar oportunidades de trabalho estão relacionadas à dimensão técnica da competência em informação.

Oliveira e Vitorino (2020, p. 71) relacionam a dimensão técnica da competência em informação tendo como base “a habilidade em informação sustentada por valores do indivíduo, como, por exemplo, a decisão para agir na sociedade”. Assim, é uma dimensão que envolve habilidades necessárias no processo de busca da informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional, pois envolve o acesso às informações necessárias de forma eficaz e eficiente, a avaliação de fontes de forma crítica, uso das informações eficazmente para alcançar um objetivo específico, o acesso e uso de informações de forma ética e legal, entre outros aspectos relacionados.

À medida que a pessoa competente em informação torna-se capaz de perceber o universo informacional e refletir sobre ele, a carência de informações sobre os bens e produtos cada vez mais complexos torna-se secundária, pois este sabe usar e usufruir das fontes de informação para si e para o coletivo. Cai por terra o “déficit informacional”, uma vez que por meio da dimensão técnica da competência em informação, a pessoa torna-se hábil em trafegar pela via da informação que não falta, que é abundante, mas também manipulada, controlada e, quando fornecida, desnecessária (GARCIA *et al*, 2017, p. 118).

Outra questão voltada às necessidades e dificuldades de acesso à informação diz respeito aos serviços que podem ser oferecidos pela Passarela e um deles seria um espaço para acessar computador com internet para verificar e-mail, para pesquisar vagas de emprego e se cadastrar nestas, e, com impressora para imprimir currículos. Porém, alguns entrevistados citam a

necessidade de ter esse ambiente com o apoio de monitores para poderem auxiliá-los ou mesmo controlar o acesso para uso efetivo e responsável dos computadores, da internet e da impressora.

*P1: Além dos computadores com monitores pra auxiliar, pra agregar o serviço pra mim a informática precisa ter uma interação humana, para que tenha funcionalidade. Porque você vai ver aqui que a maioria não tem nível escolar.*

*P5: Se tivesse assim alguém aqui pudesse ajudar a gente porque eu achei tudo pelo computador, pelo celular, pela internet então se tivesse alguém que pudesse ajudar aí e tal essas vendo aí a gente, tá monitorando, tu vai atrás de emprego e tem que tá ligando, eles liga pra ti, mas tu não tem o número de contato, aí cê tem que deixar o telefone da assistente social, às vezes perde a vaga e tudo complicado, muito complicado assim cê não tem às vezes um modo de contato com a pessoa te procurar pra oferecer um trabalho então coloca às vezes na ficha de emprego lá que mora aqui na passarela ela já gera uma discriminação, preconceito né? Muito assim, as pessoas são muito preconceituosas, muito preconceituosas, então se tivesse algum serviço assim ia ajudar bastante.*

*P13: Acho que poderia ter computadores para ajudar o pessoal a procurar emprego sabe, mas que seja bem monitorado, né? Um computador bem configurado, tendo alguém sempre junto apoiando. É muito importante pra cadastros, colocar meus currículos, tem empresas que não aceitam currículo direto. Quando tiver ali por exemplo numa empresa tem que ser só pelo email. Ou pelo site que às vezes tem. Então, tem empresas que tão restritas a isso por causa da pandemia mesmo, né? Se adequaram muito, tá tudo muito online. Então, ajudaria muito, com certeza.*

As bibliotecas públicas devem ocupar um lugar de destaque na provisão de recursos e acesso integral a todas as pessoas, inclusive grupos vulneráveis, a IFLA (2012) destaca o papel delas em prol da mudança, pela liberdade de informação, sua responsabilidade em promover o acesso para todos, o atendimento de necessidades locais, a promoção da cultura local e seu valor social que deve focar em cinco grandes eixos: ter uma estrutura legal e financeira, atendimento das necessidades dos clientes, o desenvolvimento de coleções, a capacitação dos recursos humanos, a eficiente administração desses espaços e o uso do marketing para a promoção e divulgação.

Nas entrevistas, houve respostas que tratavam da seguinte sugestão: um espaço tipo balcão informativo de vagas de trabalho, para fazer parceria com empresas para contratação de pessoal ou mesmo plantões do SINE lá para auxiliar as pessoas em situação de rua a encontrar vagas de trabalho:

*P10: Ah eu acho que um serviço ao qual estendesse né de divulgar essas notícias no caso seria né uma panfletagem né? Um balcão informativo já que a maior necessidade de todos que tão aqui que é a falta de emprego, né? Falta de acesso às informações.*

*P11: Ah eu acho que poderia ter mais atividades assim relacionadas a emprego, né? Ou até talvez um dia da semana, vir alguém do SINE aqui né? Dá mais oportunidade pro pessoal porque as vezes a gente quer trabalhar né? Mas a gente chega e diz que tá morando aqui muitas vezes as pessoas não pegam por talvez um preconceito, né? Que é o já percebi bastante. E talvez se começasse a mudar isso, mostrasse pras pessoas que tem gente interessada, que quer trabalhar de verdade. Acho que poderia mudar bastante e tem pessoas que querem trabalhar realmente só não tem oportunidade de vida. Essas pessoas que queiram realmente ser ajudadas também, né?*

Levando em consideração essas sugestões dos entrevistados, pode-se sugerir que as bibliotecas públicas façam um esforço cooperativo por meio de prestadores de serviços públicos e privados para criar uma lista de agências e cooperativas de serviços ou mesmo de empregos para as pessoas em situação de rua, assim como implementar serviços de informação social sobre direitos e oportunidades, as quais podem promover o acesso facilitado às tecnologias de informação e comunicação para reduzir as lacunas digitais (alfabetização digital), serviço de informação local para conectar as pessoas de diferentes centros sociais e organizações envolvidas com a melhoria da qualidade de vida da população de rua.

Além disso, as bibliotecas públicas podem promover a articulação de serviços de alfabetização e formação para capacitar as pessoas em situação de rua, visitas guiadas, criação de programas de leitura e de escrita específicos para esse grupo, visitas de bibliotecários em diferentes lugares de refúgio ou abrigo para promover a leitura e demais serviços informacionais, formação de usuários para conscientização sobre as concepções errôneas e preconceituosas que

envolvem as pessoas em situação de rua, formação de bibliotecários para garantir uma adequada intervenção nesse grupo de pessoas que tem características e demandas diferenciadas, conscientização sobre enfermidades ligadas à transmissão sexual e uso de seringas contaminadas, entre outras citadas por Ceballos Ospina (2018).

Ainda relacionado aos serviços que podem ser promovidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua, Bunic (2015) retrata que as bibliotecas da Cidade de Zagreb, Croácia já ganharam bastante experiência na organização de serviços para pessoas em situação de rua por meio do projeto “Um Livro para um Telhado”. No decorrer da realização do projeto, mostrou como as bibliotecas conseguem criar uma rede de parceiros e que podem fazer uma valiosa contribuição para o cuidado as pessoas em situação de rua. O autor coloca que estas pessoas em condição de vulnerabilidade social precisam de uma rede de apoio para encontrar uma saída da situação em que se encontram; da mesma forma, aqueles que trabalham com eles também precisam de suporte. Vários conhecimentos são necessários para trabalhar com pessoas em situação de rua porque cada indivíduo é único no que diz respeito aos fatores que os levaram a ir para as ruas, os motivos e capacidades pessoais para encontrar uma maneira de sair desta situação.

Embora não tenha uma pergunta específica sobre moradia e fonte de renda, percebe-se, pelas respostas, que a falta de um lugar morar, de um trabalho ou um emprego como fonte de renda fixa, são questões apontadas prioritariamente pelas pessoas em situação de rua caracterizando-se como uma necessidade e uma meta para as pessoas saírem da situação em que se encontram.

Muitas vezes a falta de emprego faz as pessoas se sentirem incapazes, vulneráveis e desmotivadas por não terem controle sob sua vida sem ter uma fonte de renda. Bauman (2005) chega a falar em rejeitos ou dejetos humanos porque essas pessoas são excluídas socialmente por estarem em situação de vulnerabilidade extrema, “tudo aquilo que não é usado pela sociedade ou que não se adequa. Esse é o destino dos desempregados, sem tetos” (BAUMAN, 2005, p. 20).

Trata-se de um exército de reserva de mão de obra que originaram problemas financeiros com necessidades que devem ser supridas (alimentação, abrigo etc.) pois não sobreviveriam por si mesmas e dependem de “esmolas fornecidas”, por isso Bauman (2005) fala que originam problemas financeiros e se tornam refugos pois são pessoas que precisam de ajuda para sobreviver.

Ir para ruas e viver em condições sub humanas é a opção que resta àqueles denominados por Castel (1997, p. 28) como “sobrantes”, pessoas normais, mas inválidas pela conjuntura, como decorrência das novas exigências da competitividade, da concorrência e da redução de oportunidades e de emprego, fatores que constituem a situação atual, na qual não há mais lugar para todos na sociedade. O refugio do jogo, antes de explicação e responsabilidade coletiva, corporificada pelo estado de bem-estar, agora se define como uma situação individual. Esses “sobrantes” são indivíduos “que foram inválidos pela conjuntura econômica e social que se encontram completamente atomizados, rejeitados de circuitos que uma utilidade social poderia atribuir-lhes” (CASTEL, 1997, p. 181).

Bauman (1999) cita que hoje as melhorias econômicas já não apontam para a ampliação dos empregos, mas a diminuição da força de trabalho e a flexibilidade das relações de trabalho são consideradas como parte do progresso. Empregos, como antes eram compreendidos, não existem mais. Sem empregos, há pouco espaço para a vida vivida como projeto, para planejamento de longo prazo e esperanças de longo alcance.

Dessa forma, Costa (2005) explica que face às mudanças contemporâneas do mundo do trabalho, poucas alternativas produtivas restam para a população que sobrevive das ruas. No entanto, embora empregos formais, praticamente inexistam, e subempregos sejam esporádicos, observa-se que a rua ainda é a alternativa de busca de sobrevivência para uma parcela significativa da população. Em muitos casos, faz parte do processo de ida para a rua a busca, às vezes desesperada, de alternativas de sustento pessoal ou familiar.

Em síntese, na grande maioria das respostas à entrevista, são mencionados apontamentos sobre moradia ou trabalho como algo que

incomoda, ou mesmo que motive para sair da situação de rua, pois ainda que bem atendidos na Passarela, nada se compara a ter um trabalho e uma casa para morar, pois, isso significa ter a dignidade de volta ou mesmo o exercício da cidadania como veremos nas respostas da próxima subseção.

### 7.2.3 Cidadania e políticas públicas

Costa e Ianni (2018) explicam que a origem da palavra cidadania vem do latim *civitas*, que quer dizer cidade usada para indicar a situação política de uma pessoa e os direitos que essa pessoa tinha ou podia exercer. Juridicamente, cidadão é o indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado. Em um conceito mais amplo, cidadania quer dizer a qualidade de ser cidadão, e consequentemente sujeito de direitos e deveres. Mas nem tudo depende apenas do Estado. O conceito de cidadania vai muito além, pois ser cidadão significa também tomar parte da vida em sociedade, tendo uma participação ativa no que diz respeito aos problemas da comunidade. A cidadania deve ser entendida, nesse sentido, como processo contínuo, uma construção coletiva que almeja a realização gradativa dos direitos humanos e de uma sociedade mais justa e solidária.

Com o objetivo de conhecer o que as pessoas em situação de rua pensam sobre seus direitos e deveres como cidadãos e políticas públicas organizou-se esse tópico, pois também foi algo bastante comentado por elas nas respostas das entrevistas. Percebe-se que para as pessoas entrevistadas a questão da cidadania está relacionada com o emprego, a moradia e o cumprimento das leis, direitos e deveres dos cidadãos, conforme se percebe nas respostas seguintes:

*P1: Olha eu parto do princípio que o trabalho é o pilar da existência da gente né? Eu sou uma pessoa que eu costumo dizer que eu trabalho pra me ver então a questão da orientação profissional pra mim é o que mais pesa porque assim algumas pessoas tu vai conhecer aqui estão acostumadas com a rua elas são da rua não querendo discriminar o separar as segregação com as pessoas não é? mas assim é o estilo de vida, é o estilo de vida. Pra gente que não é falta um pouco de incentivo.*

*P2: Como cidadã assim tá mais informada sobre esses direitos, gostaria de saber como funciona, né? Olha o direito eu sei que todos nós temos por lei que faltando é aplicar aplicação da lei, pois os direito é nosso. Olha a infelizmente o próprio governante não cumpre. O Minha casa, minha vida é para doar, não pode cobrar. Tem boas leis, né? Tem políticas só que não é exercida, né? Não é aplicada de forma correta ainda de forma justa, né? Pra todos. As leis favorece uns e outros não, né? infelizmente é assim. Sobre as políticas públicas, o que tão fazendo aqui tá bom, né? Tá bom, mas poderia mais. O Governo tinha que botar mais o postinho de saúde né? Mas quando tu vai assim buscar esse tipo de auxílio, tem algum tipo de preconceito com as pessoas que estão em situação de rua. Infelizmente qualquer lugar que tu vá, qualquer lugar que vá porque a gente sempre ouve falar, mas a gente não escuta as pessoas falando sobre isso né? A gente imagina que tem que eu já passei por isso. Qualquer lugar. Qualquer lugar. E é tão é tão triste isso né? Que as pessoas que estão nessa situação não estão por uma opção né? Porque eles olham a aparência, eles não se preocupam porque a pessoa não tem condições eu já fiquei na rua por quatro dias sem tomar um banho, muita gente aqui, é tem pessoas mas então ser humano não interessa se é ladrão, se é bandido, ser humano como todos nós. Do mesmo jeito que tu tens, as outras pessoas também querem ter moradia, saúde para todos. Independente se se está em situação boa né? Se é rico, se é bonito. E a gente pode por quê? Porque o preconceito tá aqui tem que mudar isso vale pra mudar isso é verdade.*

*P4: A gente sabe que existe um grande problema né? Com a comunidade LGBTQ que muitas vezes não são respeitados ou valorizados, são discriminados, né? Cidadão? Ninguém nunca fez essa pergunta pra mim. Hoje me sinto valorizada, me olho no espelho, me valorizo, eu não pensava nisso. Aí depois que eu entrei aqui que eu dei mais valor pra mim. . eu usava droga direto, deixei. Bebia, corre, deixei depois que eu tô aqui. Aqui tem mais valor pra mim que os outros lugares que eu tava. Estar melhor informado me ajudaria a exercer melhor os meus direitos como cidadão. Se a gente conseguir vender a casa, já vai dar um jeito nisso tudo né? Porque trabalhar eu gosto de trabalhar. Trabalhar com venda eu gosto de trabalhar com venda também.*

*P5: Algumas coisas mas nunca tive não, agora que eu tô tendo auxílio emergencial, eu tava muito tempo parado assim sem conseguir de trabalho, mas não conheço não esses direitos de cidadão aí não não fui atrás mas o pior eu sou novo né? Não tenho ainda o auxílio doença, não precisei ainda, não sei, aposentadoria, sei se eu vou ter direito e tudo é coisa que tem que ver ainda, né? Não sei te explicar o que é cidadania mas eu acho que é quando a gente consegue né ter direito a nossos ter acesso aos nossos direitos, poder usufruir né? Na Constituição fala da moradia então do sistema de saúde, da educação acho*

que é isso né? A gente quando tem acesso isso e claro que tá informado em ajudar sim é quando a gente tem quando a gente sabe a gente busca né? Ou tenta buscar difícil mas a gente vai atrás mas eu não sei explicar, não sei explicar o que ser cidadão mas a gente ouve falar que tem mas a gente na prática a gente vê pouco né? A gente vê muita gente passando necessidade aí muita gente na rua, muita gente muita gente e doentes, hospitais é complicado, muito complicado, nosso governo

P6: Assim ó pra você ter acesso aos teus direitos e deveres, né? Como cidadão é importante que você conheça eles, conheça a legislação, né? Que eu tenha informação também. Como cidadão não conheço meus direitos, conheço os meus deveres sim. Mas o meu direito fica muito oculto, é muito nosso, né.

P7: Sei lá, acho que cidadania é trabalhar. Entendeu? Viver em paz com todo mundo. O melhor possível? Eu acho que tem muita coisa pra mim, né? Na minha opinião. Seguir as leis. A informação é sempre bem-vinda né?

P8: Ter acesso aos meus direitos, meus deveres como ser cidadão, né? Mas a gente tem que ter todo documento, então a gente tem que respeitar os outros né? Não é só porque a gente já foi muito discriminado na rua, a gente é igual a todas as pessoas né? Como a senhora é eu também sou só que a senhora tem um serviço. Então como cidadão a gente tem que ser respeitado né? Tem que ter seus documentos, trabalhar certinho.

P10: É, cidadão, ser o cidadão, né? Onde a gente tiver, manter sua dignidade, né? Desde o princípio que a gente sai da onde a gente mora vá até o local de trabalho, ter uma fonte de renda. Isso né? Fazer tudo isso da melhor maneira possível, né? Sem trapacear, né? Ter outras maneiras legais, né? Eu acho que isso é o que o ser humano precisa. Dá valor pra tudo isso também. Que como eu num explico dando valor aqui ao lugar onde eu tô hoje, né? Tipo aí eu tenho uma cama, tem banho, tem refeições aqui. Tem teto. Então momentos que tem tudo isso dá pra dizer que tu não precisa reclamar de mais nada. Então acho que isso é ser cidadão, né? Ter onde morar, o que comer, o que vestir. Todas as condições próprias de viver, coisas básicas pra viver acho que isso tu tem que valorizar então exercer cidadania pra mim é isso né?

P11: Ah cidadão pra mim é primeiro ter um trabalho, pagar impostos, contribui com o município, com o Estado eh poder ter o seu dinheiro pra ir no supermercado é ajudar também ser ajudado você também tem que ajudar pra mim é esse teus direitos é poder eh entrar num ônibus e ir prum lugar e pro outro que pra mim é difícil porque eu não tenho dinheiro então e as vezes fica mais difícil pra mãe até questão disso que eu tenho que ir longe, não tenho. Então acho que cidadania.

*P13: Ser cidadão é ter direitos e deveres. É ser participativo na sociedade e direitos e deveres, deveres que a gente tem que cumprir que às vezes somos muito cobrados pela sociedade, pelos direitos, né mas os nossos direitos nem sempre a gente tem informação. Tem muitos direitos que as pessoas nem sabem que tem, né? Por falta dessa informação e por falta do interesse também de buscar. Sim. Então eu acho que é isso, ser participativo. A falta de renda tira a dignidade. Tira a dignidade do homem. Ela tira o teu direito de cidadania, onde a gente vai chegar.*

*P14: Cidadania é ter acesso aos meus direitos eh é poder ir e vir, é ter uma ajuda do Governo pra um trabalho, é é poder andar com a cabeça erguida e dizer não eu sou digno disso eu eu tenho eu tenho dignidade tenho eu tenho direito a é ter direito é saber do meu direito. Conhecer teus direitos, sabe?*

Os depoimentos mostram que o conceito de cidadania está muito relacionado às condições de sobrevivência, de ter uma moradia, um trabalho, exercer seus direitos, ter dignidade e ser respeitado, porém estando em situação de rua essas pessoas se sentem vulneráveis, inclusive para exercer seus direitos como cidadãos. Segundo os entrevistados, as características de cidadania denotam a garantia de terem seus direitos respeitados, não serem expulsos dos lugares simplesmente por não estarem bem vestidos ou com bom cheiro, se relaciona também ao respeito de serem ouvidos ou recebidos em qualquer instituição que desejam entrar, de poderem ter o direito de ir e vir como qualquer cidadão sem sofrer preconceito ou discriminação. Ser cidadão para estas pessoas é poder ser tratado de forma igual como todas as pessoas, poder participar da sociedade, ir ao supermercado sem ser perseguido pelo segurança da loja, poder trabalhar e não ser discriminado em um emprego só porque está morando temporariamente em um abrigo da prefeitura, poder tomar um banho, colocar uma roupa limpa e ter uma refeição digna.

Percebe-se o quanto essas pessoas sofrem por estarem vivendo em condições sub humanas e como isso abala sua autoestima e sua própria identidade, fazendo com que pensem que nem sejam dignos de usufruírem de seus direitos que são garantidos pela Constituição Brasileira para qualquer cidadão brasileiro como acesso à moradia, alimentação, saúde e trabalho.

Infelizmente as políticas públicas são falhas e não abarcam essa população de rua de forma efetiva para atender estas necessidades elencadas pelos entrevistados.

Para isso, existe a necessidade de uma maior articulação entre os diversos atores e setores envolvidos com o atendimento à população de rua no intuito de organizar estratégias em busca de ações efetivas que possibilitem o resgate da cidadania e a inserção social das populações em vulnerabilidade social de acordo com a Fioratti *et al* (2014).

Quando questionados sobre as políticas públicas, muitos a associavam ao atendimento que recebiam na Passarela pois para eles essa é a principal política pública municipal que os beneficia diretamente conforme percebe-se nas respostas:

*P6: Olha do que é feito aqui na passarela não tem o que reclamar não né? Pode não ser assim o que o cara espera mas ninguém pode reclamar não porque aqui realmente a pessoa tá bem servida. Pessoal tem uma alimentação a pessoa tem lazer, a pessoa tem como dormir quente, tem banho, tem eh um monte de produto que eles oferece. Aquilo ninguém pode ter problema, pode ser que não é do jeito que a pessoa quer, mas é só por o pé pra fora ir trabalhar que ela consegue ver o que ela quer, né? Já tão fazendo bastante aqui, né? Não sei o que reclamar daqui eu acho que o serviço aqui é muito bom.*

*P7: Aqui na Passarela é um paraíso pra quem não tem nada na vida. Eu acho isso aqui sensacional porque são poucas opções que temos. Isso aqui é o trabalho de vocês aqui é incrível olha eu tô a dois dias, tô vendo um esforço aqui problema é o pessoal que não se ajuda. Tem serviço de saúde, ninguém passa fome ninguém passa frio. Entendeu? O problema é que uma seleção de pessoal, aí não coopera né? Pelo que eu vejo, né? Não coopera mesmo não. Sim. Quer dizer, eu não tô nem aí infelizmente é uma via de mão dupla, né? Mas o serviço aqui é excelente, pelo amor de Deus. Pra quem não tem nada da vida. Ontem me ajudaram bastante, eu sou eternamente agradecida, tô há dois dias aqui. Eu acho que às vezes se não tivesse isso a pessoa tem que tá na rua, né? Às vezes tá passando fome, né. Então tem muitas cidades que não tem esses serviços para pessoas da rua, né? Que a gente sabe que não tem esse tipo de serviço. Só que eu acho que o pessoal devia se ajudar mais.*

*P11: Sobre políticas públicas, ah eu acho que na minha opinião pra mim é bom, aqui eu acho que eles fazem um trabalho bom,*

*ajuda as pessoas, conversa como eu disse, tem pessoas que querem se ajudar, a gente tem pessoas que não querem. Eu acho pra quem quer ser ajudado e realmente quer se levantar na vida, eles tão fazendo um trabalho bom, um acolhimento tanto quanto a Prefeitura, quanto a NURREVI eles têm feito trabalho bom. Vai das pessoas se ajudarem, né? Eu no meu caso eu agarrei a oportunidade, tô ganhando oportunidade, tô participando aqui dos das oficinas de teatro nas quartas-feiras Sempre tô presente nas atividades que precisam, respeito todo mundo.*

*P14: É necessário ter políticas públicas né, sem isso as pessoas aqui tudo estariam na rua, eu estaria na rua, não teríamos o que comer, precisa garantir o que tá na lei né, faz parte, porque não fazem em outras cidades? Porque as pessoas vão para ruas? Precisa ter isso em outros lugares, passei fome e frio em Curitiba antes de vir para cá, aqui na passarela sempre fui bem atendido apesar de sermos discriminados, mas não passamos fome e temos onde dormir até conseguir um trabalho e poder sair daqui.*

Costa (2005) explica que uma parcela dessa população frequenta, ainda que de forma esporádica, quando veem a necessidade, os abrigos e albergues disponíveis na rede de Assistência Social, a qual se mostra insuficiente frente à demanda existente. Na maioria dos casos, nesses locais há oferta de leito, roupa de cama, cobertores, roupa para trocar, material de higiene e alimentação; além do trabalho técnico dos profissionais que atuam realizando encaminhamentos, fazendo atendimentos, garantindo condição de convivência. Costa (2005) explica que os serviços de abrigo, algumas vezes, deixam de ser frequentados por parcela dessas pessoas, diante das regras neles estabelecidas em função da necessidade de organização e convivência. Sob esse ponto de vista, são muito heterogêneas as experiências existentes no país, que vão desde locais onde as regras são construídas com a participação dos usuários e dizem respeito a questões básicas, como não fazer uso de álcool e drogas no local, não portar arma e tomar banho; até experiências de instituições bastante rígidas e seletivas, que têm como objetivo implícito a mudança de comportamentos. Quando não procuram a rede assistencial, as pessoas que vivem nas ruas viram-se como podem.

Bulla *et al.* (2004) destacam a importância do papel integrador que as instituições podem representar na vida das pessoas que estão nas ruas, visto

que o espaço da rua nunca é um espaço privado de alguém, nem mesmo de quem quer e precisa conviver coletivamente. A função acolhedora exercida pelos funcionários das instituições que prestam seu trabalho com qualidade pode ser decisiva na construção de projetos individuais e coletivos.

É interessante perceber que se tratando de políticas públicas para pessoas em situação de rua, os direitos humanos precisam ser respeitados e informados para essas pessoas terem conhecimento também sobre seus deveres e serviços oferecidos pelo poder público.

A Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005) da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) trata busca democratizar e tornar o acesso à informação para as populações vulneráveis (as mais necessitadas), no caso da presente pesquisa, são as pessoas em situação de rua. O Art. 8 da Declaração trata que (UNESCO, 2005, *online*):

A vulnerabilidade humana deve ser levada em consideração na aplicação e no avanço do conhecimento científico, das práticas médicas e de tecnologias associadas. Indivíduos e grupos de vulnerabilidade específica devem ser protegidos e a integridade individual de cada um deve ser respeitada.

Assim, Boaventura de Sousa Santos e Marilena Chaui (2013) enfatizam que também é possível remeter para os direitos humanos como linguagem de dignidade humana, porém é “uma realidade perturbadora porque a grande maioria da população mundial não é sujeito de direitos humanos, e sim objeto de discursos de direitos humanos” (2013, p. 42).

Nesse contexto, Guerra e Emerique (2008) retratam sobre direitos de grupos vulneráveis e enfatizam que pensar em direitos humanos e políticas públicas para minorias na atualidade consiste em articular uma ótica embricada de valores, perpassada por diversos contextos que atingem de forma variada certos segmentos e grupos sociais, não necessariamente grupos inferiores numericamente chamados de minorias, mas sim grupos socialmente discriminados ou marginalizados. As autoras explicam que:

Minorias refere-se a sujeitos que ocupam uma posição de não dominância no país ou grupo social no qual vivem. Grupos vulneráveis constituem-se num contingente expressivo numericamente como mulheres, crianças, idosos. Assim grupos vulneráveis são mais facilmente identificados como pessoas destituídas de poder, mas que dispõem de cidadania e dos demais requisitos que poderiam torná-los minorias (GUERRA, EMERIQUE, 2008, p.16).

Dessa forma, é preciso reconhecer os direitos humanos como uma linguagem emancipatória para grupos vulneráveis e nisso a sociedade civil tem um papel preponderante com a mobilização social que deve ser gerada. A diversidade faz parte do meio social em que vivemos e é um elemento essencial para o desenvolvimento da comunidade. Partindo-se desse raciocínio, pode-se observar a importância da proteção das minorias e de grupos vulneráveis por meio de políticas públicas como essa que a Prefeitura de Florianópolis executa por meio do NURREVI na Passarela da Cidadania.

#### 7.2.4 Biblioteca pública

Meneses Tello (2008) defende que as bibliotecas públicas são importantes forças que proporcionam o acesso a recursos em um ambiente que fomenta o desenvolvimento intelectual, emocional, social e oferece uma alternativa para os problemas sociais.

Dessa forma, Gonçalves, Grasióso e Silva (2018) discutem o lugar do bibliotecário enquanto promotor e participante de ações de acesso ao livro e à leitura para pessoas em situação de rua visto que muitos direitos são renegados às pessoas que vivem nessa situação, dentre eles, o direito de acesso ao livro e a leitura. As autoras alertam que pesa sobre essa população o preconceito de toda uma sociedade. O fato de andarem sujos faz com que sejam geralmente proibidos de usar recintos públicos como restaurantes, comércio, banheiros, praças públicas. São consideradas pessoas sem identidade.

A situação de rua torna as pessoas vulneráveis porque ficam sujeitos à violência, a doenças, pois não tem acesso à água potável, comida saudável e não tem lugares adequados para dormir. Além disso, têm poucas horas de sono,

ficam privados de banho, e também muitos perdem seus documentos, o que é um fator de dificuldade para conseguir outra documentação. Há também a falta de endereço fixo, agravando a possibilidade de conseguirem um emprego ou mesmo um atendimento médico, ou uma vaga em uma escola. Com isso a autoestima das pessoas em situação de rua vai diminuindo, o que torna a criação de políticas públicas adequadas e eficazes a essa população urgente e necessária.

Informação é um direito de todos, como prevê a Constituição, e os Direitos Humanos através de órgãos como a UNESCO. A informação leva à cidadania. É através dela que o indivíduo passa conhecer seus direitos e deveres, e a compreender o contexto em que vive, com autonomia para analisar as situações e apto a tomar decisões. O bibliotecário deve fazer essa ponte entre a informação/usuário, tornando-a de fácil entendimento (GONÇALVES, GRACIOSO, SILVA, 2018, p.122).

Isso mostra a importância social do bibliotecário em como e onde disponibilizar e disseminar a informação, orientando quais ferramentas de busca poderão ser utilizada, e cujo trabalho deve ser pautado na ética.

Acredita-se que há de se pensar em mudanças na práxis e na postura profissional dos bibliotecários, bem como uma mudança no sentido das bibliotecas públicas, uma vez que se entende que estas devem ser espaços abertos de interação, de aceitação de todos os públicos, deve ser uma prestadora de serviços estes serviços humanizados e democráticos, contribuindo assim para o crescimento coletivo e sendo também um agente de transformação social, atendendo também a população em situação de rua, provendo-os de fontes e de informação que colaborem com sua construção individual e coletiva enquanto cidadãos críticos em relação aos seus direitos e deveres de acordo com Gonçalves, Gracioso e Silva (2018).

Neste sentido, ao identificar as necessidades, dificuldades e acesso à informação nas falas dos entrevistados, esse tópico apresenta o que as pessoas em situação de rua pensam sobre as bibliotecas públicas, frequência de uso e como foram essas experiências:

*P1: Sim da UDESC, no Itacurubi que eu já morei lá próximo. Até. E daí eu gosto de ler só que devido a minha doença eu às vezes um pouco de problema com a atenção. Não consigo ficar concentrada muito tempo. Aqui também tem a questão do barulho das pessoas falando então mas eu gosto de ler. O livro de autoajuda principalmente eh falam que a autoajuda não funciona mas eu acredito que tudo que você acredita funciona. Sim, o conhecimento sempre é bom, né? A experiencia de ir na biblioteca foi tranquila, eles tinham uns livros à disposição pra quem quisesse levar pra casa, né? Não tinha obrigatoriedade de devolução. E foi tranquilo.*

*P2: De biblioteca pública só fui uma lá perto do estreito ali na Barreiros Filho aquela do estreito. Estreito né? Perto do hospital Florianópolis. Tinha vontade de ler, eu pegava os livros, só não tô lendo agora tem que trocar a lente do óculos, acho que aumentou o grau novamente mas eu tenho até um livro ali pra mim ler que eu ganhei uma só pra mim ter condições pra arrumar o meu óculos. A biblioteca é um lugar bom, nunca é demais, né? É bom abrir a mente, cê aprende, muda o vocabulário, livros e é sempre bom, né? Cê pode aprender tudo, mas o conhecimento que você tem, ninguém te rouba.*

*P7: Ah já fui. Lá em Porto Alegre já fui. Gosto muito de museu, biblioteca, teatro. Frequentei todos.*

*P10: Não. Aqui não, fui só na minha cidade quando criança. Mas a gente diz, é uma coisa que te deixa assim a cabeça pra cima, olhando os lados, né? Andando entre as prateleiras. Aquela alegria de criança assim, né? De entusiasmo de criança, procurando um tipo de leitura que tu realmente tem afinidade né? E aí tu não acha, tu sabe que tem todo uma organização. Não sabe por onde começar a ler.*

*P11: Aqui não, mas eu sou de Santa Rosa. Lá tinha biblioteca, eu frequentava. Ah eu amo é um mundo de aprendizado né? Cê entra na biblioteca ou cê não sai mais uma pessoa. Eu acho que tem que ter conhecimento. As pessoas quanto mais elas ler um livro, quanto mais elas pesquisarem mais vai ficar interessante, mais elas vão se aprofundar, mais vai melhorar. Eu acho que pra tudo, pra melhorar tudo tem que ter conhecimento.*

*P13: Eu tive, eu tive acessando livros de psicologia, né? Fui ler alguns livros e tudo, fui convidado por um amigo, na verdade é ele que me levou, que é o Elias que hoje tá trabalhando também, muito legal aquele menino e eu tive contato lá com ele, fomos bem recebidos, tivemos acessos a tudo que a gente que inclusive tem uma biblioteca virtual lá, né? Tem computadores muito legal, foi uma experiência bacana.*

As bibliotecas em muitos países são consideradas pilares para a promoção da democracia por oferecem livre acesso a todos ao bem mais precioso da humanidade que é o conhecimento, como percebe-se nos depoimentos lá as pessoas tinham acesso à informação em diferentes suportes e relatam experiências felizes nesse ambiente. Assim sendo:

A biblioteca pública tem seu papel social definido na estrutura da sociedade democrática organizada, sendo o serviço público responsável pelo fornecimento gratuito de informações para todos os cidadãos. Entretanto, cada país organiza a estrutura de bibliotecas públicas em consonância com as suas políticas econômicas e sociais (MEDEIROS; OLINTO, 2016, p. 2).

Pensando nestas políticas, Meneses Tello (2008, p. 46) alerta sobre a necessidade de se pensar serviços bibliotecários para grupos vulneráveis a fim de “promover a integração comunitária e desenvolvimento educativo”. Para o autor, os serviços realizados atualmente pelas bibliotecas não têm grande presença entre as comunidades vulneráveis. “Quando as bibliotecas atendem a usuários vulneráveis se trata de serviços bibliotecários especiais” (MENESES TELLO, 2008. p.47). Esses serviços devem consolidar políticas de inclusão social, promover o respeito à diversidade cultural e aos direitos humanos.

A base das bibliotecas públicas deve ser dispor de políticas de bem-estar social as quais podem assegurar qualidade de vida a pessoas vulneráveis e ofereçam um espaço que garanta satisfação humana, tranquilidade através da leitura, que proporcionem serviços e acervos orientados a promover saúde emocional, felicidade e o pleno desenvolvimento dos indivíduos (MENEZES TELLO, 2008, p. 48)

Nesse sentido, o autor cita as diretrizes da IFLA para oferecer serviços bibliotecários para comunidades vulneráveis com o objetivo de combater as desigualdades e impulsionar uma política de serviço bibliotecário público voltado para inclusão social com acesso universal para todos. A partir do reconhecimento da vulnerabilidade, as bibliotecas devem promover o acesso amplo e irrestrito por se tratar de um direito social, ajudando a reduzir os riscos de desigualdades em relação à saúde, emprego, educação, alimentação etc.

(MENEZES TELLO, 2008). O autor também coloca que os profissionais da Biblioteconomia devem assumir sua responsabilidade social de promover serviços que impulsionem o direito à igualdade de oportunidades, o direito a não discriminação social num espaço em que se deve combater a exclusão por gênero, religião, opinião política, raça, cor, idade, idioma, classe social, tendo um importante papel de preservar e apoiar a tolerância e a democracia apoiando ações para reduzir a vulnerabilidade social. Nesse mesmo sentido Medeiros e Olinto (2016) defendem que:

A biblioteca pública propicia o acesso a novas formas de transmissão de conhecimento, a novas formas de leitura, e principalmente, o acesso e envolvimento com a leitura de literatura e a escrita, proporcionando ao leitor o instrumental para entender e atuar na sua realidade de forma crítica. A biblioteca pública deve ser vista como uma arena de formação da cidadania, onde todos podem ter voz e vez, no encaminhamento de seus destinos (MEDEIROS, OLINTO, 2016, p. 13)

Pensando nesse espaço das bibliotecas públicas serem vistas como uma arena de formação da cidadania onde todos tem voz, é importante destacar a responsabilidade social das bibliotecas públicas. Moraes (2018) enfatiza inicialmente que a responsabilidade social da Biblioteconomia estava voltada aos cuidados com o acervo, mas a partir das demandas da sociedade, bem como da própria profissão, os bibliotecários passaram a abordar cada vez mais os problemas sociais em seus espaços de discussões como os organismos de classe. Além disso, passaram a atuar de forma socialmente responsável em seus espaços de trabalho. Nesse contexto, ressalta-se a importância das bibliotecas públicas em criarem diretrizes e implementarem serviços que possam abarcar as necessidades informacionais da população que utiliza e que ainda não faz uso do espaço físico da unidade de informação, principalmente grupos em situação de vulnerabilidade social.

Nesse viés, se destaca o papel das bibliotecas públicas ressaltado no “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias” (FEBAB, 2013) que instiga a mobilização da sociedade

civil organizada e órgãos governamentais para a integração da competência em informação às ações de democracia para o exercício da cidadania. As bibliotecas públicas devem ocupar destaque nessa mobilização, principalmente para traçar estratégias e serviços nas questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia de todas as pessoas de forma integral (independente se tem necessidades específicas) para permitir a sua efetiva inclusão social.

Entre esses grupos de pessoas inclui-se principalmente aquelas que compõem as chamadas populações vulneráveis como imigrantes, migrantes, refugiados, pessoas em situação de rua, negros, membros da comunidade de lésbicas, gay, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT), indígenas, idosos, encarcerados<sup>22</sup>, membros das comunidades quilombolas, pessoas pobres ou com falta de moradia, entre outros.

O Manifesto elenca uma série de responsabilidades aos profissionais, aos representantes do movimento associativo/órgãos representativos de classe, representantes das instituições privadas, públicas e governamentais apresentando recomendações para estes sujeitos capacitarem, instrumentalizarem, debaterem, proporem, fomentarem e executarem ações em prol do desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis socialmente.

Nesta perspectiva, a biblioteca pública tem sido historicamente encarregada de projetar e fornecer serviços e programas destinados a apoiar as necessidades relacionadas à competência em informação da comunidade em geral. No entanto, Demasson, Partridge e Bruce (2010) citam apesar desse papel central, poucas pesquisas foram dedicadas a compreender as maneiras pelas quais os bibliotecários de bibliotecas públicas estão oferecendo esses serviços e programas.

Ao fazer uma pesquisa, os autores citam como base três pontos que devem ser levados em consideração pelas bibliotecas públicas ao desenvolver ações voltadas à competência em informação: a) processo intelectual: ações

---

<sup>22</sup> Também tratados como apenados por estarem cumprindo penas judiciais dentro de presídios.

voltadas a análise, avaliação e síntese de informações; b) habilidades técnicas: ações relacionadas ao processo de busca e recuperação da informação; c) navegação: habilidades requeridas no uso de softwares, sites e bases de dados. Ambos ajudarão a fornecer uma nova base de evidências que auxilie no planejamento e na execução de atividades de apoio a futuros esforços de competência em informação nas bibliotecas públicas do país de acordo com Demasson, Partridge e Bruce (2010).

Assim, pensando nas questões que envolvem a competência em informação no contexto da vulnerabilidade social das pessoas em situação de rua, de acordo com Britto e Belluzzo (2019) é necessário elaborar um programa de competência em informação para as pessoas em situação de rua para contribuir com a construção do conhecimento, melhoria do contexto social e esforço de resgate da cidadania dessa população.

Considerando o que foi apresentado, analisado e discutido neste tópico, o capítulo a seguir propõe algumas diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua, e que podem ser estudadas e implementadas por meio de ações nas bibliotecas.

## 8 DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

O Manifesto de Competência em Informação de Florianópolis (FEBAB, 2013) enfatiza que a competência em informação é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil, e sobretudo para o desenvolvimento humano de populações vulneráveis.

Para isso, o Manifesto elenca responsabilidades aos profissionais, aos representantes do movimento associativo/órgãos representativos de classe, instituições privadas, públicas e governamentais apresentando recomendações para estes sujeitos capacitarem, instrumentalizarem, debaterem, proporem, fomentarem e executarem ações em prol do desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis socialmente.

Acredita-se que essas responsabilidades também estejam explícitas nas metas sociais para alcance dos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 (ONU, 2015) para promoção de uma sociedade mais justa, democrática, inclusiva e igualitária, principalmente nos objetivos 1, 3, 4, 8 e 10 relacionados às questões que envolvem o combate à pobreza, vida saudável, educação inclusiva, crescimento econômico sustentável com oportunidades de trabalho para todos e redução das desigualdades sociais.

Dessa forma, ao investigar como as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação da população de rua e ajudar na redução da vulnerabilidade informacional de grupos minoritários, percebe-se que existem lacunas que precisam ser preenchidas para atender ao Manifesto da Competência em Informação de Florianópolis e também para alcançar aos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU.

Grande parte das ações e serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas são organizados para todas as pessoas, independentemente de sua formação, condição social, escolaridade, etc., porém as pessoas tem demandas diferentes em relação às necessidades informacionais e por isso é preciso realizar estudos de usuários e de comunidades para identificar as demandas e promover serviços

que vão ao encontro destas necessidades. Isso inclui planejar e criar serviços que possam atender, por exemplo, as pessoas desempregadas, em fase de alfabetização, refugiados, imigrantes, comunidade LGBT, indígenas etc.

Dentro dessa proposta, é importante conhecer as políticas selecionadas da ALA<sup>23</sup> para atender pessoas em situação de pobreza ou desabrigadas tais como a Política de Acesso Livre à Informação, a Política de Barreiras econômicas ao acesso à informação e a Política de Serviços de Biblioteca para os Pobres com o objetivo de capacitar a equipe, os documentos e infraestrutura da biblioteca.

Assim, visando conhecer o perfil e necessidades das pessoas em situação de rua, buscou-se caracterizar grupos vulneráveis, população em situação de rua, competência em informação e bibliotecas públicas segundo a literatura, mapeou-se os serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua e analisou-se o perfil, as características, necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis no que tange ao uso e acesso à informação para apresentar diretrizes para as bibliotecas públicas desenvolverem a competência em informação de pessoas em situação de rua.

Diretrizes são linhas segundo a qual se traça um plano em qualquer estrada ou caminho, também pode ser um rascunho delineado de um plano, um prospecto, um programa a ser implementado, é sinônimo de caminho, direção, rumo, procedimento. Segundo definição do Dicionário Houaiss (2012, p. 264) diretriz é “um esboço, orientação, diretiva”. No Dicionário Aurélio é “uma linha reguladora de um caminho ou estrada, de um plano, um negócio, ou de procedimentos” (FERREIRA, 2008, p. 321).

Assim sendo, ao propor diretrizes para que as bibliotecas públicas possam desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua, espera-se que estas sirvam de norte e referência para o planejamento de serviços e programas que visem capacitar esse grupo de pessoas no acesso e

---

<sup>23</sup> Todos esses documentos estão disponibilizados no site da ALA.

uso da informação em diferentes suportes e fontes. Tais diretrizes podem contribuir para que esses indivíduos tenham acesso aos seus direitos, benefícios garantidos por lei constitucional e saibam como usar essas informações para suprir suas necessidades, seja na busca de um auxílio governamental, de um trabalho, para retirar a segunda via de documentos, para ter acesso a um atendimento ou tratamento médico, entre outras demandas.

Acredita-se que ao promover condições para que essas pessoas se tornem competentes em informação, seja possível reduzir a vulnerabilidade informacional, minimizar as desigualdades sociais, combater o preconceito e a discriminação e também contribuir para o alcance da dignidade e autonomia destas pessoas enquanto cidadãos da pátria brasileira, além de garantir que as bibliotecas públicas desempenhem seu papel como instituições protagonistas nesse processo de democratização da informação e construção de uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva.

Para construir as diretrizes, foi realizado o levantamento bibliográfico em fontes de informações nacionais e internacionais nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Sociologia, Educação, Políticas Públicas e também de Psicologia, a fim de buscar subsídios teóricos e práticos para fundamentar essas direções, além de levar em consideração os pontos principais das entrevistas com pessoas em situação de rua.

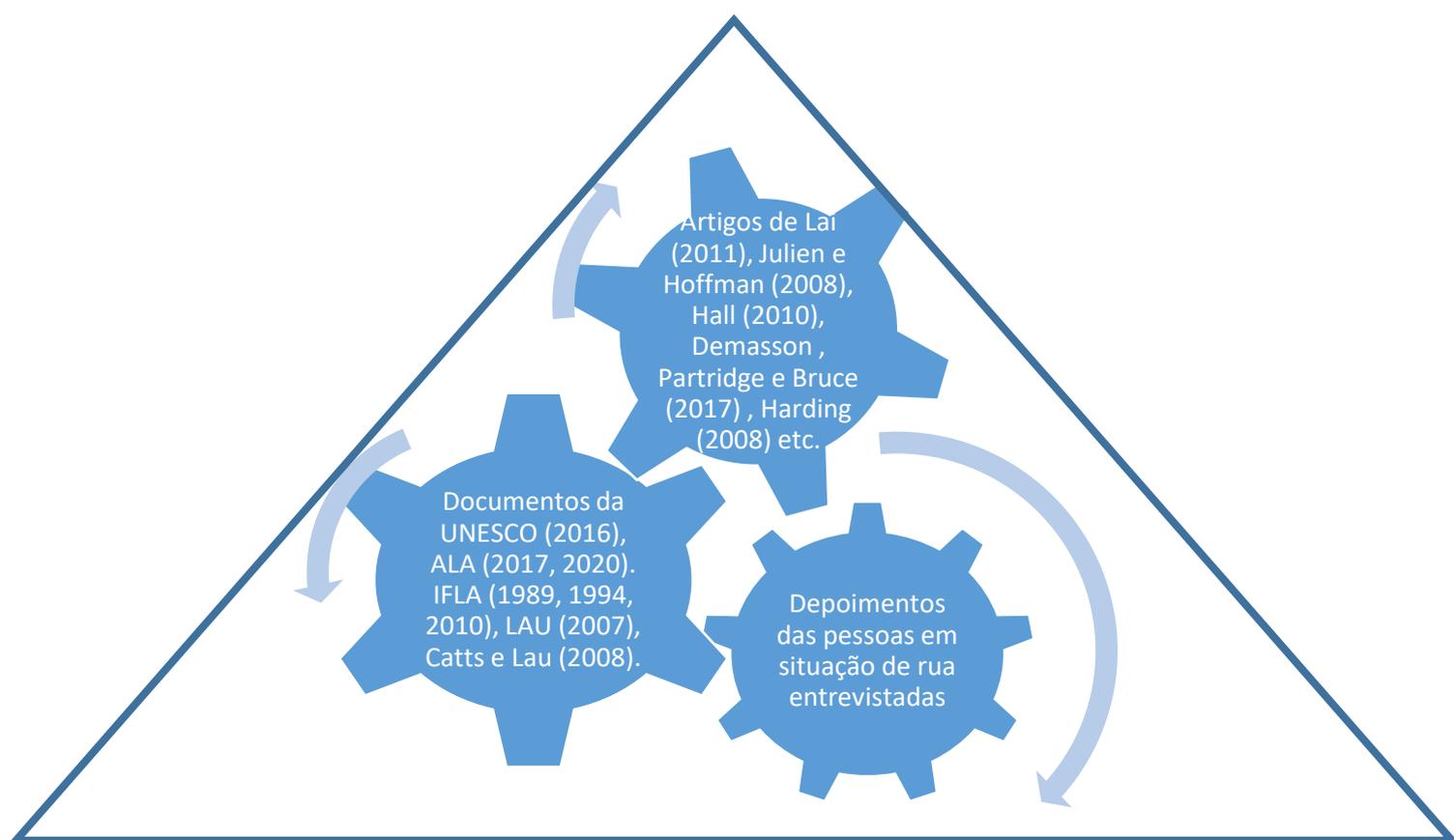
Na Biblioteconomia, é importante destacar que os documentos norteadores da UNESCO (2016), ALA (2017, 2020) e as orientações publicadas pela IFLA, de autoria de Lau (2007), Catts e Lau (2008), bem como o Manifesto das bibliotecas públicas da IFLA (1994) e as diretrizes para bibliotecas públicas da IFLA (2010) também tiveram papel fundamental para auxiliar na proposição dessas diretrizes.

Além desses documentos, as publicações de Lai (2011), Julien e Hoffman (2008), Hall (2010), Harding (2008), Demasson, Partridge e Bruce (2017) trouxeram importantes contribuições de ordem prática para a construção das diretrizes pois relatam experiências de bibliotecas públicas com pessoas em situação de rua. Os trabalhos de Dowd (2018), Anderson, Simpson e Fisher (2012), Ceballos Ospina (2018), Eide (2019), Venturella (1991) e Meneses Tello

(2008) foram fundamentais para entender o universo que compõe as pessoas em situação de rua e as relações com as bibliotecas públicas.

Como também não poderia deixar de ser, as diretrizes estão propostas a partir das percepções captadas durante as entrevistas visto que muitas das inquietações e limitações quanto ao uso da informação estavam nítidas nos depoimentos das pessoas em situação de rua conforme foi apresentado nos resultados da pesquisa no capítulo 7.

Figura 22 – Subsídios para elaboração das diretrizes a partir de uma triangulação de fontes



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

É importante destacar que as diretrizes apresentadas na figura 23 são propostas para as equipes das bibliotecas públicas organizarem um plano para implementar ações, serviços e programas para desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua com base na dimensão técnica da

competência em informação.

Figura 23 – Matriz para desenvolvimento da competência em informação em pessoas em situação de rua



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

**a) EQUIPE**

- ✓ Sensibilização e conscientização da equipe em relação à abordagem e tratamento de pessoas em situação de rua.

- ✓ Capacitação e preparo técnico da equipe quanto às teorias e práticas para desenvolvimento da competência em informação, nas dimensões técnica, estética, ética e política (VITORINO; DE LUCCA, 2020);
- ✓ Desenvolvimento de habilidades de ensino, teorias de aprendizagem e práticas didáticas;
- ✓ Presença de profissionais especializados em Serviço Social e Psicologia para dar suporte à equipe e às pessoas em situação de rua.

#### **b) INSTALAÇÕES FÍSICAS**

- ✓ Disponibilização de computadores individuais e boa infraestrutura tecnológica com recursos avançados de softwares, hardwares e acesso integral à internet com mediação de monitores para auxiliar e controlar o uso efetivo;
- ✓ Turmas limitadas em poucas pessoas, ou atendimento individual para as necessidades de informação das pessoas em situação de rua;
- ✓ Linha telefônica para acesso às pessoas em situação de rua para se comunicarem com familiares ou agendamento de entrevistas de emprego;
- ✓ Espaço específico para oferecer refeições, banho e troca de roupas limpas, atividade de lazer e de leitura/acesso a fontes de informação.

#### **c) PARCERIAS**

- ✓ Criação de uma rede de apoio interdisciplinar;
- ✓ Captação de recursos via editais públicos e patrocínios empresariais;
- ✓ Alianças com instituições sociais, educacionais e culturais como governo local, clínicas de saúde e hospitais,

organizações religiosas e comunitárias, agências de emprego e instituições de ensino profissional como SENAI, SENAC, SESI, IFSC;

- ✓ Acesso a banco de alimentos e encaminhamento para abrigos específicos para orientar as pessoas em situação de rua.

#### **d) DIFICULDADES E NECESSIDADES**

- ✓ Dificuldades: saber usar um computador para criar um e-mail, para colocar no currículo, consultar vagas de emprego na internet, procurar agências de emprego ou oportunidades de trabalho na internet, conhecer e acessar os benefícios sociais e receber esses auxílios governamentais, tirar segunda via de documentos.
- ✓ Necessidades: conhecer mais sobre como a biblioteca pública pode auxiliar as pessoas em situação de rua na busca de um trabalho e de alojamento, acessar a internet, computadores e o telefone para se comunicar com familiares ou mesmo para marcar uma entrevista de emprego, se capacitar profissionalmente.

A partir dessas diretrizes é possível planejar as capacitações e atendimentos especializados a partir da dimensão técnica da competência em informação que é a dimensão mais visível e explícita, pois busca capacitar as pessoas para aquisição das habilidades informacionais e uso dos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar de modo apropriado a informação de que se necessita.

Oliveira e Vitorino (2020, p. 71) relacionam a dimensão técnica da competência em informação tendo como base “a habilidade em informação sustentada por valores do indivíduo, como, por exemplo, a decisão para agir na sociedade”. Assim, é uma dimensão que envolve habilidades necessárias no processo de busca da informação para a resolução de um problema e/ou necessidade informacional, pois abarca o acesso às informações necessárias de

forma eficaz e eficiente, a avaliação de fontes de forma crítica, uso das informações de forma eficaz para alcançar um objetivo específico, o acesso e uso de informações de forma ética e legal, entre outros aspectos relacionados.

Para os autores, a dimensão técnica está articulada com as demais dimensões e, particularmente durante a execução de um serviço, é mobilizada simultaneamente com a dimensão estética pelo bibliotecário para apreensão da necessidade informacional do usuário e execução da busca informacional.

Pode-se compreender que um dos elementos da competência em informação é o agir crítico e reflexivo: um agir dotado de sentido, que transcende o conceito de simples ‘habilidades’, ou ‘destrezas’, como, por exemplo, o uso operacional do computador para acessar a informação ou o domínio das tecnologias. Ao estar dotado desse agir crítico e reflexivo, o ser competente em informação possui consciência para identificar a necessidade informacional, buscar a informação em diferentes canais e mídias, ter um olhar crítico para avaliar e usar a informação com sabedoria e ética no contexto social de acordo com Oliveira e Vitorino (2020).

Ao planejar as capacitações para pessoas em situação de rua a partir dessas diretrizes, as equipes das bibliotecas públicas devem focar também em atendimentos especializados visto que as principais dificuldades e necessidades desse grupo de pessoas volta-se para a ausência de informação relacionada à falta de emprego, desconhecimento de benefícios sociais e documentação. Acredita-se que capacitando essas pessoas, ensinando como acessar e usar a informação que está disponível na internet e demais fontes de informação disponíveis nas bibliotecas públicas e oportunizando um espaço (laboratório, sala de leitura etc.) com mediadores para essa finalidade de acesso público na biblioteca, será possível auxiliá-las na melhoria das habilidades técnicas relacionadas à busca, recuperação, avaliação e análise das informações.

Para complementar tais diretrizes, se faz necessário que as bibliotecas promovam ações voltadas à alfabetização em língua portuguesa para pessoas em situação de rua já que estas não têm uma formação escolar adequada e outras vieram de outros países (Venezuela, Haiti, Cuba e Angola) e se comunicam de forma precária em língua portuguesa dificultando a inserção no

mercado de trabalho. Mesmo grande parte dos entrevistados terem nível médio completo, percebe-se nas falas deles alguns problemas na construção de frases e raciocínio que podem ser melhorados por meio da alfabetização já que muitos podem ter concluído o ensino médio, mas serem analfabetos funcionais tendo dificuldade inclusive de acessar recursos tecnológicos ou interpretação de textos, o que pode prejudicar na inserção profissional.

Uma outra ação a ser planejada e implementada com foco nas necessidades e dificuldades informacionais das pessoas em situação de rua volta-se para a qualificação profissional. É preciso que as bibliotecas públicas façam parcerias com instituições de ensino e grupos voluntários de instituições diversas para promover cursos de capacitação profissional dentro do espaço da biblioteca de forma gratuita para a comunidade contribuindo efetivamente para a atualização e aprendizagem de novas profissões por pessoas em situação de rua.

Por fim, para complementar as diretrizes sugere-se que o planejamento dos programas de competência em informação voltados às pessoas em situação de rua seja organizado a partir de seis etapas que formam um modelo (ver figura 24) condicionadas às percepções coletadas durante o processo de entrevistas com pessoas em situação de rua.

Segundo Houaiss (2012) modelo é um molde que permite traçar, planejar, delinear, inspirar, guiar, nortear, conduzir algo ou alguém. Dessa forma, que se apresenta esse modelo baseado nos padrões e orientações da IFLA (2017, 2020), UNESCO (2016) para desenvolvimento da competência em informação.

Figura 24 - Modelo para desenvolvimento da competência em informação em pessoas em situação de rua

1) Reconhecer a necessidade informacional	2) Localizar a informação	3) Avaliar a qualidade da informação	4) Armazenar e recuperar as informações	5) Fazer uso eficaz e ético das informações	6) Aplicar informação para criar e comunicar conhecimento
Relaciona-se às necessidades informacionais das pessoas em situação de rua muitas vezes ligadas à procura de emprego, qualificação profissional, emissão da segunda via de documentos e também acesso à benefícios e auxílios governamentais como auxílio doença, seguro desemprego, aposentadoria, auxílio emergencial etc.	Direcionado às orientações que devem ser mediadas por um profissional da informação para ensinar as pessoas em situação de rua a usarem os diferentes recursos, sites e portais na internet para buscar as informações que necessitam como busca de vagas de trabalho, elaboração e cadastro de currículos, acesso a benefício governamental, etc.).	Pauta-se no desenvolvimento de habilidades nas pessoas em situação de rua para que elas saibam distinguir fontes confiáveis e seguras de informação para que não sejam prejudicadas ou enganadas ao buscar uma informação de que necessitam.	Foca nas habilidades operacionais para ensinar as pessoas em situação de rua a recuperar e salvar os documentos e as informações para que elas possam usar posteriormente (seja de forma online ou impressa).	Volta-se à orientação sobre a importância de reconhecer a autoridade e legitimidade das informações pesquisadas pelas pessoas em situação de rua.	É firmado pela possibilidade da pessoa em situação de rua poder aplicar aquilo que pesquisou em algo prático que traga benefícios para esta como a redação de um e-mail, um documento oficial uma solicitação formal para ter acesso a algum auxílio que a ajude a sair da situação em que se encontra.

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Acredita-se que por meio das diretrizes aqui propostas organizadas em quatro categorias pautadas na equipe da biblioteca, instalações físicas da biblioteca, parcerias, necessidades e dificuldades das pessoas em situação de rua e seguindo as seis etapas descritas na figura 24, a partir da dimensão técnica da competência em informação, seja possível instrumentalizar as equipes de bibliotecas públicas para planejar modelos e programas para desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua.

É importante informar que durante o processo de pesquisa sobre o desenvolvimento de competência em informação da população de rua foi possível participar do projeto de extensão chamado Programa de Desenvolvimento de Competência em Informação (PDCIn)<sup>24</sup> planejado e elaborado pelos integrantes do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIn) da UFSC em parceria com equipe da Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) cujo documento final – o plano de ação - está disponível no anexo D que é voltado aos grupos em situação de vulnerabilidade social alinhados aos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU.

A proposta de elaboração e capacitação para o PDCIn foi lançada oficialmente em fevereiro de 2020, mas devido à pandemia de Covid 19, foi iniciada em abril de 2021 com a capacitação promovida pelos integrantes do GPCIn para equipe da BPSC sobre competência em informação e Agenda 2030. Após a capacitação, durante o mês de maio de 2021 houve a construção coletiva do PDCIn e a apresentação formal dos resultados em junho de 2021. No plano de ação consta que o PDCIn seja aplicado entre os anos de 2022 e 2024, com ações que visem promover o desenvolvimento da competência em informação em grupos socialmente vulneráveis atendidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC).

Uma das ações incluídas no plano de ação, foi a elaboração do projeto piloto pela autora desta tese, focado no desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua para ser implementado pela Biblioteca Pública de Santa Catarina conforme apêndice F.

---

<sup>24</sup> O objetivo desta atividade de extensão é ativar a conexão ensino-pesquisa-extensão e está ligada ao “Planejamento Estratégico Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC) – Período de 2020/2024”, em específico ao objetivo 9 do referido planejamento: “aumentar a atuação do PGCIN em projetos sociais”. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIn). Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC). **Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação (PDCIn) da Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) - PDCIn - BPSC - 2022-2024**. Florianópolis, jul. 2021. 52 p. Disponível em: <https://gpcin.ufsc.br/tag/bpsc/>. Acesso em 14 set. 2021.

O projeto piloto tem como objetivo capacitar as pessoas em situação de rua na busca de oportunidades profissionais e recolocação no mercado de trabalho a partir de três objetivos específicos: a) Ensinar as pessoas a elaborar um currículo profissional; b) Mostrar como pesquisar vagas de trabalho na internet; c) Orientar sobre o funcionamento dos processos seletivos de emprego.

Acredita-se que dessa forma, seja possível aplicar as diretrizes propostas nessa tese para desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua a partir do reconhecimento das necessidades informacionais, localização da informação, avaliação da qualidade da informação, armazenamento e recuperação das informações, uso eficaz e ético das informações, aplicação da informação para criação e comunicação do conhecimento construído.

Dentre os impactos sociais e resultados desse projeto piloto espera-se que seja possível contribuir com a redução de pessoas ociosas pelas ruas, inclusão de pessoas em situação de rua em vagas de emprego, melhora das habilidades de acesso e uso da informação pelas pessoas em situação de rua, aquisição de experiência da equipe da BPSC para ofertar serviços para pessoas em situação de rua, aumento da frequência e participação de pessoas em situação de rua nos espaços da biblioteca pública e redução da vulnerabilidade informacional desse grupo de pessoas.

A partir da leitura dos documentos da IFLA (2017, 2020), UNESCO (2016), Catts e Lau (2008) e publicações de autores como Dowd (2018), Anderson, Simpson e Fisher (2012), Ceballos Ospina (2018), Eide (2019), Venturella (1991) e Meneses Tello (2008) propõe-se também algumas orientações gerais para gestores e equipes de bibliotecas para atendimento de pessoas em situação de rua:

Figura 25 – Orientações para gestores e equipes de bibliotecas em relação às pessoas em situação de rua



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

OBS: As imagens são do relatório “Rua: aprendendo a contar: pesquisa nacional sobre população de rua” (BRASIL, 2009).

Grande parte dos gestores das bibliotecas públicas sabe da missão e responsabilidade social destas importantes instituições que representam em muitos lugares a única forma de acesso público à informação. Para isso, torna-se necessário investir na capacitação das equipes que atuam nesses espaços e oferecer serviços voltados ao desenvolvimento da competência em informação de populações vulneráveis não somente para que contribuam para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 da ONU, mas principalmente para que as bibliotecas públicas desempenhem sua função social democratizando o acesso ao conhecimento de forma integral para todos.

Para este estudo, partiu-se da seguinte questão de pesquisa: Como as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua? A partir dessa questão principal norteadora, elencou-se como questões secundárias: Quais modelos de competência em informação existem e como podem atender aos grupos vulneráveis? Quais as necessidades e limitações no acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua? Como contribuir para a redução da vulnerabilidade informacional de grupos minoritários?

Para responder a estes questionamentos foi percorrido um amplo caminho que trouxe muito mais do que respostas, mas também reflexões sobre a realidade desse grupo de pessoas pouco abordado na Ciência da Informação. Durante o processo de pesquisa teórica e também após a coleta de dados em campo, percebeu-se o importante papel das bibliotecas públicas no desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua para que seus direitos constitucionais sejam garantidos como a qualquer cidadão brasileiro.

Para isso, investigaram-se os modelos de competência em informação de diferentes entidades nacionais e internacionais, porém percebeu-se que os grupos socialmente vulneráveis muitas vezes não são contemplados em tais modelos, pois é um grupo heterogêneo que tem necessidades diversas e complexas específicas à situação em que se encontram, diferente do que é proposto, pois, muitos desses modelos voltam-se para aplicação aos estudantes, seja do nível fundamental, médio ou superior.

Com o propósito de propor diretrizes voltadas para pessoas em situação de rua, foi necessário ouvir as pessoas que estão nessa condição de vulnerabilidade social para conhecer suas necessidades e limitações para acessar e usar a informação para que as bibliotecas públicas possam oferecer serviços baseados nessas demandas.

Assim, foi possível responder ao referido problema de pesquisa e demais questões norteadoras, o qual também permitiu o alcance do objetivo geral e dos objetivos específicos. Para isto, caracterizaram-se os grupos vulneráveis, população em situação de rua, competência em informação e bibliotecas públicas segundo a literatura, em seguida, mapearam-se os serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua e por fim, analisou-se o perfil, as características, necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis no que tange ao uso e acesso à informação.

Acredita-se que por meio das diretrizes propostas organizadas em quatro categorias em uma matriz voltada à equipe da biblioteca, instalações físicas da biblioteca, parcerias, necessidades e dificuldades das pessoas em situação de rua e seguindo um modelo proposto com seis etapas para desenvolvimento da competência em informação a partir da dimensão técnica, seja possível instrumentalizar as equipes de bibliotecas públicas para planejar programas de competência em informação direcionados para pessoas em situação de rua e minimizar a vulnerabilidade informacional tão presente neste grupo social.

A vulnerabilidade informacional é vinculada ao risco e ao potencial para perdas, a competência em informação constrói-se como minimização destas, por meio do desenvolvimento de habilidades, conhecimentos, valores, comportamentos e atitudes quanto ao uso da informação. O desenvolvimento da competência em informação é algo exigido ao longo da vida num constante aprender a aprender para a contínua construção do conhecimento e aprimoramento das habilidades técnicas e tecnológicas no que tange ao acesso e uso crítico da informação.

Trata-se de uma competência importante para o século XXI que requer pessoas mais conscientes e aptas a lidar para as diferenças e barreiras informacionais impostas pela evolução das tecnologias da informação e comunicação, bem como das relações interpessoais. Acredita-se que pessoas consideradas competentes informacionalmente saibam usufruir dos seus direitos

e exercer sua cidadania contribuindo para uma sociedade mais justa, igualitária e democrática.

O desenvolvimento da competência em informação deve ser uma premissa para as instituições e profissionais da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, os quais devem assumir a responsabilidade e o protagonismo da área, e cumprir a tarefa de auxiliar as pessoas a acessar, avaliar, organizar e usar informações de uma variedade de fontes e recursos.

Nesse contexto, as bibliotecas públicas têm uma missão especial e fundamentalmente social de acordo com seus propósitos que é oferecer um atendimento humanizado por meio dos seus serviços, de um ambiente inclusivo e acolhedor para todas as pessoas, independente de raça, religião, cultura, cor, língua, gênero, status social, idade combatendo as desigualdades sociais e a exclusão digital sem deixar ninguém para trás. Que seja uma abordagem que garanta, promova e implemente os direitos humanos, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a transformação de vidas, por meio do acesso e uso da informação.

Dentro de uma lógica inclusiva é preciso refletir sobre os grupos socialmente vulneráveis, tais como as pessoas em situação de rua que lutam diariamente para sobreviver em condições sub humanas que vivem numa sociedade preconceituosa e excludente. É preciso ser mais humano. As bibliotecas públicas, como centros de aprendizagem e provedoras de informação precisam alcançar mais pessoas.

As bibliotecas públicas, organizações comunitárias e escolas precisam trabalhar colaborativamente para desenvolver a competência em informação das pessoas em situação de vulnerabilidade social e, além disso, para enriquecer suas experiências de aprendizagem ao longo da vida, assim cumprindo com seu objetivo explicitado pelo Manifesto de Bibliotecas Públicas (1997), Manifesto de Competência em Informação para Grupos Vulneráveis (FEBAB, 2013) e também contribui para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 da ONU (2015).

Porém, é preciso alertar sobre o papel das bibliotecas públicas no atendimento às pessoas em situação de rua, pois antes de promover capacitações para desenvolver a competência em informação de pessoas em

situação de rua, é preciso tomar medidas de acolhimento e apoio para atrair essas pessoas para a biblioteca. É preciso tomar medidas para garantir que não haja discriminação, preconceitos e eliminar as barreiras de acesso ao ambiente e serviços da biblioteca, considerando que o atendimento a esse grupo de pessoas não seja apenas uma questão de voluntariado e engajamento social, mas sim, o cumprimento do dever que as bibliotecas, enquanto instituições públicas de democratização da informação, devem cumprir.

As bibliotecas públicas devem promover e apoiar os direitos das pessoas em situação de rua, fornecendo livre acesso aos recursos informacionais e tecnológicos e respeitando-as de forma integral.

É importante que nesse processo de acolhimento e apoio, as equipes das bibliotecas sejam capacitadas e sensibilizadas quanto à realidade, dificuldades e tratamento às pessoas em situação de rua e que os gestores dessas bibliotecas busquem parcerias de diferentes tipos de instituições sociais, religiosas, governamentais, educacionais e profissionais da área da Saúde, Educação, Serviço Social, Psicologia, Direito, entre outros para estruturar um ambiente e serviços de forma colaborativa.

Ao seguir esses preceitos, acredita-se que as bibliotecas públicas estejam preparadas para receber e acolher as pessoas em situação de rua, contribuindo para a garantia dos direitos humanos, exercício da cidadania e a implementação dos objetivos sustentáveis da Agenda 2030, focando em pessoas que vivem na extrema pobreza. Para isso, é necessário estruturar políticas públicas para a área de bibliotecas públicas no Brasil, pois estas políticas congregam instrumentos como planos, programas e projetos que contêm propostas sobre a constituição e o funcionamento das bibliotecas públicas.

As bibliotecas públicas – na pessoa de seus gestores - precisam reivindicar para si o papel que lhes cabe nos planos e estratégias nacionais relacionados a Agenda 2030, demonstrando que podem contribuir efetivamente no cumprimento da missão central da ONU que é “não deixar ninguém para trás”.

Devido à relevância e originalidade do foco desta pesquisa, espera-se que esta contribua para o desenvolvimento da competência em informação em

peças em situação de rua para terem maior acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas públicas e assim possa-se reduzir a vulnerabilidade informacional destes grupos minoritários.

Espera-se que a pesquisa minimize a ausência de estudos voltados às pessoas em situação de rua no âmbito da Ciência da Informação no Brasil e em nível mundial, assim como também amplie o conhecimento acerca das necessidades e limitações no acesso e uso da informação por grupos vulneráveis socialmente para que os mesmos possam ter acesso aos seus direitos constitucionais.

É relevante salientar a expectativa de que essa pesquisa possa auxiliar os gestores das bibliotecas públicas no planejamento de serviços a serem ofertados para atender esse grupo específico que muitas vezes é invisibilizado pelo poder público, pela sociedade e marginalizado nas políticas públicas.

As bibliotecas públicas podem desempenhar um papel fundamental como provedores de recursos, centros comunitários e espaços facilitadores de colaborações de várias organizações. As bibliotecas públicas por serem importantes espaços e os profissionais a elas vinculados – como agentes de transformação cultural e social - podem oferecer ferramentas educativas, ambientes, capacitações e recursos tecnológicos para cumprir sua função para democratizar o acesso e uso da informação atendendo as demandas de diferentes necessidades informacionais da sociedade oportunizando a construção do conhecimento de forma crítica e autônoma, favorecendo assim a inclusão social e o desenvolvimento da competência em informação das pessoas que frequentam esse espaço que são provenientes de diferentes classes sociais.

Quanto à inclusão das pessoas em situação de rua, a biblioteca não pode ficar indiferente a essa população, pois se a sociedade as marginaliza e o Estado não faz a parte que lhe cabe, a biblioteca pública deve encontrar estratégias que permitam a inclusão dessas pessoas por meio da disponibilização de diversos recursos, serviços e espaços de biblioteca, desenvolvendo ações que visem a melhoria da qualidade de vida dessa população.

Grande parte dos gestores das bibliotecas públicas sabe da missão e responsabilidade social destas importantes instituições que representam em muitos lugares a única forma de acesso público à informação. Para isso, torna-se necessário investir na capacitação das equipes que atuam nesses espaços e oferecer serviços voltados ao desenvolvimento da competência em informação de populações vulneráveis não somente para que contribuam para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 da ONU, mas principalmente para que as bibliotecas desempenhem sua função social democratizando o acesso ao conhecimento de forma integral para todos.

Assim, espera-se contribuir com a redução de pessoas ociosas pelas ruas, inclusão de pessoas em situação de rua em vagas de emprego, melhora das habilidades de acesso e uso da informação pela população de rua, aquisição de experiência da equipe da BPSC para ofertar serviços para grupos vulneráveis, aumento da frequência e participação de pessoas em situação de rua nos espaços da biblioteca pública e redução da vulnerabilidade informacional desse grupo de pessoas.

Ao longo da tese é perceptível encontrar muitas lacunas de pesquisas que envolvem o desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis, entre esses, destaca-se a necessidade de criar ações e aprofundar investigações relacionadas às pessoas em situação de rua que estão no limite da pobreza extrema, pois vivem em condições sub humanas pelas ruas das grandes cidades. Dessa forma, sugere-se:

- a) Ações e pesquisas relacionadas à elaboração e implementação de políticas públicas de informação no Brasil voltados aos grupos em situação de vulnerabilidade social.
- b) Implementação das políticas selecionadas pela ALA para servir pessoas em situação de pobreza ou desabrigadas tais como a Política de Acesso Livre à Informação, a Política de Barreiras econômicas ao acesso à informação e a Política de Serviços de Biblioteca para os Pobres no Brasil.
- c) Estudos voltados à dimensão estética, ética e política das pessoas em situação de rua e demais grupos vulneráveis.

- d) Pesquisas específicas focadas nas mulheres e na comunidade LGBTQI+ que estão em situação de rua.
- e) Inclusão das diretrizes apresentadas nesta tese nas disciplinas da graduação em Biblioteconomia e debate nos grupos de trabalho da ABECIN visando melhorar a formação docente e discente.
- f) Serviços de informação para grupos vulneráveis nos espaços das bibliotecas públicas municipais e estaduais/comunitárias.
- g) Fortalecimento das bibliotecas públicas brasileiras para serem instituições compreendidas pelas autoridades e pela sociedade no seu papel na formação do leitor, do cidadão e da comunidade.
- h) Criação de grupo de trabalho voltado às pessoas em situação de rua vinculado à FEBAB e Conselho Federal de Biblioteconomia.
- i) Aprofundamento teórico de discussões científicas sobre grupos vulneráveis nos grupos do ENANCIB.

Apresentou-se apenas algumas iniciativas e estudos que podem ser realizados no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação no Brasil e demais países, mas sabe-se que existem muitas outras investigações e ações que devem ser implementadas com o objetivo de aprofundar os estudos sobre competência em informação sob um olhar multidimensional dentro das necessidades de diferentes grupos que se encontram numa condição de vulnerabilidade social para que tenhamos uma sociedade mais justa, democrática, tolerante, plural e igualitária. É preciso desenvolver um olhar sensível e empático para a população de rua pois também são cidadãs que podem e devem usufruir de todos os direitos constitucionais e sociais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: [http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica\\_digital.pdf](http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf). Acesso em: 26 maio 2021.

ALMEIDA, Carla H. *et al.* A pesquisa científica na saúde: uma análise sobre a participação de populações vulneráveis. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, jan./mar., v. 1, n. 19, p. 104-11, 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072010000100012&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072010000100012&script=sci_abstract&lng=pt). Acesso em: 26 set. 2021.

ALVES, Mirian Ferreira; SUAIDEN, Emir José. Bibliotecas públicas e letramento informacional. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 214-241, jan/abr. 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/54761/37095>. Acesso em: 10 jul. 2021.

LOPES, Brenner; AMARAL, Jefferson Ney. **Políticas Públicas**: conceitos e práticas. Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008. Disponível em <http://www.mp.ce.gov.br/nespeciais/promulher/manuais/manual%20de%20politicac%20p%C3%9Ablicas.pdf>. Acesso em 10 out. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. Chicago, 1989. Disponível em <http://www.ala.org/ala/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 26 set. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Services to Poor and Homeless People**. Disponível em: <http://www.ala.org/advocacy/diversity/librariesrespond/services-poor-homeless>. Acesso em: 13 set. 2021.

ANDERSON, Keith A. SIMPSON, Chaniqua D.; FISHER, Lynette G. The ability of public library staff to help homeless people in the United States: exploring relationships, roles and potential, **Journal of Poverty and Social Justice**, v. 20, n. 2, p. 177-190, jun. 2012. Disponível em <https://www.ingentaconnect.com/content/tpp/jpsj/2012/00000020/00000002/art0005;jsessionid=2foar4ut202hl.x-ic-live-02>. Acesso em 10 out. 2021.

ARAUJO, Carlos A. A. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**: o diálogo possível. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.

ARAÚJO, Carlos A. A. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARENDDT, Hannah. **A condição humana**. 10. Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.

BARBOSA, José Carlos G. **Implementação das políticas voltadas para população em situação de rua: desafios e aprendizados**. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Desenvolvimento), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2018. Disponível em [https://www.ipea.gov.br/sites/images/mestrado/turma2/jose\\_carlos\\_gomes\\_barbosa.pdf](https://www.ipea.gov.br/sites/images/mestrado/turma2/jose_carlos_gomes_barbosa.pdf) Acesso em 10 set. 2021.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. 3. Reimpressão.

BARRA, Daniela C. C. *et al.* Processo de viver humano e a enfermagem sob a perspectiva da vulnerabilidade. **Acta paul. Enferm.**, São Paulo, v. 23, n. 6, p. 831-836, 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0103-21002010000600018&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-21002010000600018&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 26 set. 2021.

BARRETO, Aldo. de A. A questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, v.8 n.4, out./dez. 1994.

BAUMAN, Zigmunt. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

BAUMAN, Zigmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

BAUMAN, Zigmunt. **Vidas desperdiçadas**. Rio de Janeiro: Zahar, 2005

BAZILIO, Ana Paula Matos; NÓBREGA, Nanci Gonçalves da. Mediação, leitura, inclusão social e ação cultural: o caso das Bibliotecas Parques. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/2646>. Acesso em: 26 jun. 2021.

BELLUZZO, R.C.B. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. *In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO-SIMPEP*, 7, 2001. **Anais...**, Bauru- SP: UNESP, 2001. Disponível em: [http://www.simpep.feb.unesp.br/anais\\_simpep\\_aux.php?e=8](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=8). Acesso em 22 out. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia B. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da *information literacy*,

competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação**, Campinas, v.16, n.1, p.17- 32, jan./abr. 2004. Disponível em <https://www.scielo.br/j/tinf/a/qdWHG4kbdW8W7pkZRSb45Qv/abstract/?lang=pt>. Acesso em 15 set. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia B. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 78-89, dez. 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/19>. Acesso em: 1 out. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação (ColInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648>. Acesso em: 26 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação no Brasil e o protagonismo científico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. esp. V Seminário de Competência em Informação, p. 01-12, 2021. Disponível em <http://brapci.inf.br/index.php/res/v/162938>. Acesso em 15 set. 2021.

BERNARDINO, Maria Cleide R.; CUEVAS-CERVERÓ, Aurora; SUAIDEN, Emir José. Biblioteca pública y acceso a la información: retos para la sociedad de la información en Brasil y España. **Biblios**, v. 57, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16137898001>. Acesso em: 26 jun. 2021.

BERRÍO ZAPATA, Cristian. Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: Reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital. **Revista Interamericana de Bibliotecas**, 2012, v. 35. p. 39-53. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179024991004>. Acesso em: 10 jun. 2021.

BORKO, Harold. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.5090190103>. Acesso em: 26 jun. 2021.

BOTELHO, Louise Lira Roedel; CUNHA, Cristiano Castro de Almeida; MACEDO, Marcelo. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121-136, maio/agosto 2011. Disponível em: <https://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1220>. Acesso em: 1 mar. 2021.

BRAGA, Katia S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos de pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Censo do Sistema Único da Assistência Social. Brasília, 2007. Disponível em <https://ces.ibge.gov.br/base-de-dados/metadados/mds/metadados-do-censo-suas.html>. Acesso em 15 out. 2021.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos. Coordenação-Geral dos Direitos da População em Situação de Rua. **O Desafio da Implementação das Políticas Transversais**. Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/763/9/8-%20Popula%C3%A7%C3%A3o%20em%20Situa%C3%A7%C3%A3o%20de%20Rua-Carlos%20Ricardo%20-%20202.pdf>. Acesso em: 13 set. 2021.

BRASIL. [Constituição [1988]]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal; 1988.

BRASIL. **Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009**: Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm). Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. Defensoria Pública da União. **Direitos da pessoa em situação de rua: cidadão lute por seus direitos**. Brasília, 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.258, de 30 de dezembro de 2005**: Altera a lei n. 8742 de 07 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, para acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11258.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11258.htm). Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Cadastro Único da População em situação de rua**. Disponível em: <http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/servico-especializado-para-populacao-em-situacao-de-rua/cadastro-unico-2013-populacao-em-situacao-de-rua>. Acesso em: 20 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **População em situação de rua**. 2019. Disponível em: <https://www.mdh.gov.br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua>. Acesso em: 20 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua**: relatório. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria de

Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2006. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/acervosocial/wp-content/uploads/sites/7/2017/08/017-1.pdf> Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Rua: aprendendo a contar: pesquisa nacional sobre população de rua**. Brasília, DF, [2009]. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Livros/Rua\\_aprendendo\\_a\\_contar.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/Rua_aprendendo_a_contar.pdf). Acesso em: 20 jul. 2021.

BRASIL. Ministério Público. Conselho Nacional do Ministério Público. **Guia de Atuação Ministerial: defesa dos direitos das pessoas em situação de rua**. Brasília: CNMP, 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 425**, de 08 de outubro de 2021: Institui a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua.

BRITO, Tania Regina; BELLUZZO, Regina Célia B. "Ninguém fica para trás": reflexões acerca da competência em informação no contexto da vulnerabilidade social: um olhar para as pessoas em situação de rua. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO*, 28, Vitória, ES. 2019. **Anais eletrônicos** [...] Disponível em <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/2132>. Acesso em 10 set. 2021.

BRITO, Tânia Regina; BELLUZZO, Regina Célia B.; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. A mediação da informação no resgate da visibilidade e dignidade dos vulneráveis: o caso das pessoas em situação de rua. **Em Questão**. v. 27, n. 2, abr./jun. 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/102346/60780>. Acesso em: 10 ago. 2021

BRUCE, Christine. Information literacy research. Dimensions of the emerging collective consciousness. **Australian Academic & Research Libraries**, v.31, n.2, p. 91-109, jan. 2000. Disponível em <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00048623.2016.1253423#:~:text=Five%20dimensions%20of%20the%20collective,and%20paradigms%3B%20and%205%20disciplinary>. Acesso em 15 set. 2021.

BULLA, Leonia C.; *et al.* **As múltiplas formas de exclusão social**. Porto Alegre: Federação Internacional de Universidades Católicas: EDIPUCRS, 2004.

BUNIĆ, Sanja. **Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library**. IN: IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa in Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Disponível em: <http://library.ifla.org/id/eprint/1261>

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, p.28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9nQgbdkq5nXsNBLfv5MBHNm/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 02 jun. 2021.

CAPILLÉ, Caue. Arquitetura como dispositivo político: introdução ao Projeto de Parques Biblioteca em Medellín. **Revista Prumo**, [S.l.], v. 2, n. 3, jul. 2017. Disponível em: <http://periodicos.puc-rio.br/index.php/revistaprumo/article/view/325/259>. Acesso em: 13 set. 2021.

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e ciência da informação**. 2003. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em: 20 jun. 2021.

CAPURRO, Rafael *et al.* O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, nov. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>. Acesso em: 04 out. 2021.

CAREGNATO, Sonia. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/11663/> Acesso em: 1 out. 2021.

CASTEL, Robert. As armadilhas da exclusão. In: WANDERLEY, Mariângela; BÔGUS, Lúcia; YAZBEK, Maria Carmelita. **Desigualdade e a questão social**. São Paulo: EDUC, 1997.

CASTRO JÚNIOR, Orlando V. **Competência em informação para o uso do Portal da Transparência do Governo Federal no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidade de Informação) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em [https://www.udesc.br/arquivos/faed/id\\_cpmenu/1439/competencia\\_em\\_informacao\\_15689004666203\\_1439.pdf](https://www.udesc.br/arquivos/faed/id_cpmenu/1439/competencia_em_informacao_15689004666203_1439.pdf)

CATTS, Ralph.; LAU, Jesus. **Towards information literacy indicators**. UNESCO: Paris, 2008. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158723e.pdf> Acesso em: 16 set. 2021

CEBALLOS OSPINA, Johnny Alejandro. El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless). **Investigación bibliotecológica**, v. 32, n. 76, jul/set., 2018, México, p. 63-78. Disponível em: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2018000300063](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2018000300063). Acesso em: 22 jul. 2021.

COHN, Amélia. Políticas sociais e pobreza no Brasil. **Planejamento e políticas**

**públicas**, n. 12, 1995. Disponível em:  
<http://desafios2.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/issue/view/9>. Acesso em: 13 set. 2021.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**. 3 ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

COSTA, Ana Paula M. População em situação de rua: contextualização e caracterização. **Revista Virtual Textos & Contextos**, nº 4, dez. 2005. Disponível em  
<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/993>. Acesso em: 13 set. 2021.

COSTA, Maria Isabel S.; IANNI, Aurea M.Z. O conceito de cidadania. In: **Individualização, cidadania e inclusão na sociedade contemporânea**: uma análise teórica [online]. São Bernardo do Campo, SP: Editora UFABC, 2018, p. 43-73. Disponível em <https://doi.org/10.7476/9788568576953.0003>. Acesso em 10 set. 2021.

CUNHA, Murilo B. da; AMARAL, Sueli. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários a informação**. São Paulo: Atlas, 2005.

CURITIBA. Secretaria Municipal da Educação. Coordenadoria de Tecnologias Digitais e Inovação. **Projeto Faróis do Saber e Inovação**. 2021. Disponível em <https://sites.google.com/educacao.curitiba.pr.gov.br/faroisdosabereinovacao/sobre?authuser=0>

DANKOWSKI, Terra. **A Social Worker Walks into a Library**. American Libraries, mar. 2018. Disponível em  
<https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/pla-social-worker-walks-library/>. Acesso em 20 set. 2021.

DE LUCCA, Djuli M.; VITORINO, Elizete V. A dimensão política da competência em informação. IN: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em:  
<http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

DEMASSON, Andrew; PARTRIDGE, Helen; BRUCE, Cristine. How do public librarians constitute information literacy? In: CONFERENCE ON QUANTITATIVE RESEARCH IN IT, 5., 2010, Brisbane. Brisbane, 2010. Disponível em

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000617726126>. Acesso em: 20 set. 2021.

DI FLORA, Marilene C. **Mendigos**: porque surgem, por onde circulam, como são tratados? Petrópolis: Vozes, 1987.

DOWD, Ryan. **The Librarian's Guide to Homelessness**. ALA Editions, 2018. Disponível em: <http://www.homelesslibrary.com>. Acesso em: 22 set. 2021.

DUARTE, Evandro J.; CALDIN, Clarice F. Estética: uma dimensão da competência em informação a ser percebida por bibliotecário de biblioteca pública. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 26, n. 2, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92609>. Acesso em: 13 set. 2021.

DUBAR, Claude. **A socialização**: construção das identidades sociais e profissionais. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

DUDZIAK, Elizabeth A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. Dissertação de Mestrado (Ciência da Informação e Documentação), São Paulo, Universidade de São Paulo, 2001. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>. Acesso em: 13 set. 2021.

DUDZIAK, Elizabeth. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, p. 23-35, 2003. Disponível em <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>. Acesso em 15 set. 2021.

DURKHEIM, Emile. **A ciência social e ação**. São Paulo: Bertrand, 1975.

DURKHEIM, Emile. **A divisão do trabalho social**. 2. ed. Lisboa: Presença, 1977.

DURKHEIM, Emile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martin Claret, 2001.

EIDE, Stephen. Disorder isorder in the Stacks: Homeless services put an increasing burden on the New York Public Library. **City Journal**, New York, 2019. Disponível em <https://www.city-journal.org/homelessness-ny-public-libraries>. Acesso em 20 set. 2021.

EISENBERG; BERKOWITZ. **Model BIG6 Skills**. 1988. Disponível em: <https://thebig6.org/>. Acesso em: 10 set. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias**. Florianópolis, 2013. Disponível em: <http://competencia-informacional.blogspot.com/2013/11/manifesto-de->

florianopolis-sobre.html. Acesso em: 13 set. 2021.

FERREIRA, Aurélio B. H. **Miniaurélio**: o minidicionário da língua portuguesa. 7. Ed. Curitiba: Positivo, 2008.

FIGUEIRA, Monique; SCHNEIDER, Marco A. F. Ciência da informação, marxismo e população em situação de rua. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, n. XIX ENANCIB, 2018. **Anais eletrônicos** [...]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103084>. Acesso em: 20 set. 2021.

FIOCRUZ. **População em situação de rua aumentou durante a pandemia**. Brasília, jun. 2021. Disponível em <http://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/populacao-em-situacao-de-rua-aumentou-durante-a-pandemia/>. Acesso em 10 set. 2021.

FIORATI, Regina C. *et al.* População em vulnerabilidade, intersectorialidade e cidadania: articulando saberes e ações. **Saúde Soc.**, São Paulo, v.23, n.4, p.1458-1470, 2014 Disponível em <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/ZcNdG37QbGWQhfwPFzbnkM/?lang=pt>. Acesso em 10 set. 2021.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Passarela da Cidadania**. Florianópolis, 2018. Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?cms=passarela+da+cidadania&menu=0>. Acesso em 15 ago. 2021.

FLORIANÓPOLIS. Prefeitura Municipal. Secretaria de Assistência Social. **Floripa Social**: Projeto de Atendimento Integrado às Pessoas em Situação de Rua. Florianópolis, 2018. Disponível em [https://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/Projeto\\_Floripa\\_Social\\_Pessoas\\_em\\_Situacao\\_de\\_Rua.pdf](https://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/Projeto_Floripa_Social_Pessoas_em_Situacao_de_Rua.pdf). Acesso em 1 set. 2021.

FLORIANÓPOLIS. **Secretaria Municipal de Assistência Social**. Florianópolis, 2021. Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/>. Acesso em 10 set. 2021.

FREIRE, Isa Maria. Sobre a temática “responsabilidade social” na literatura da ciência da informação indexada pela BRAPCI. **LOGEION**: Filosofia da informação, Rio de Janeiro, v. 1 n. 1, p. 59-76, ago./fev. 2014. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/download/1492/1670>. Acesso em: 13 out. 2021.

FURTADO, Renata Lira; ALCARÁ, Adriana Roseclér. Desenvolvimento e formação de competência em informação: um mapeamento de modelos,

padrões e documentos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., João Pessoa, PB, 2015. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2918/1040>. Acesso em: 1 out. 2021.

GARCIA, Thábata. L. *Et al.* Os temas “vulnerabilidade” e “vulnerabilidade em informação” no buscador google. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBB 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/818/654>>. Acesso em: 10 ago. 2021.

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

GÓMEZ-HERNANDEZ, José A.; PASADAS-UREÑA, Cristóbal. La alfabetización informacional en bibliotecas públicas: situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. **Information Research**, [S.l.], v. 12, n. 3, p. 1-25, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/9418/1/alfabetizacion.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2021.

GONÇALVES, Shilei R. P.; GRACIOSO, Luciana S.; SILVA, Carla R. Atuação do bibliotecário junto a população em situação de rua. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 7, n. 1, p. 114 – 133, jan./jun. 2018. Disponível em <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/33335>. Acesso em 20 set. 2021.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria Nélide. Para uma reflexão epistemológica acerca da Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 5- 18, 2001. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/433>. Acesso em: 10 jul. 2021.

GUERRA, Sidney; EMERIQUE, Lilian. **Direitos das minorias e grupos vulneráveis**. Ijuí: UNIJUÍ, 2008.

HALL, Rachel. Public Praxis: A vision for critical information literacy in public libraries. **Public Library Quarterly**, Chicago, v. 29, n. 2, p. 162-175, 2010. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616841003776383>. Acesso em: 10 jul. 2021.

HARDING, Jane. Information literacy and the public library: we’ve talked the talk, but are we walking the walk? **The Australian Library Journal**, Deakin, v. 57, n. 3, p. 274-294, 2008. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00049670.2008.10722480?needAccess=true>. Acesso em: 15 jun. 2021.

HATSCHBACH, Maria Helena L. **Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior**. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -. IBICT, UFRJ, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/722/1/mariahelena2002.pdf>. Acesso em 10 out 2021.

HERSBERGER, Julie. The Homeless and Information Needs and Services. **American Library Association**. v. 44, n. 3, 2005, p. 199-202. Disponível em <https://www.jstor.org/stable/20864362?seq=1>. Acesso em: 15 jun. 2021

HJØRLAND, Birger. Domain analysis in information science. Eleven approaches - traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, v.58, n.4, 422-462, 2002. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/249366184\\_Domain\\_analysis\\_in\\_information\\_science\\_Eleven\\_approaches\\_-\\_Traditional\\_as\\_well\\_as\\_innovative](https://www.researchgate.net/publication/249366184_Domain_analysis_in_information_science_Eleven_approaches_-_Traditional_as_well_as_innovative). Acesso em: 1 ago. 2021.

HORTON, JR., Forest W . **Overview of information literacy: resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219667e.pdf>. Acesso em: 2 set. 2021.

HOUAISS, Antonio. **Dicionário Houaiss**. São Paulo: PubliFolha, 2012.

IBGE. **Desemprego**. Jun. 2021. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em 10 set. 2021.

IFLA. **Diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 1 out. 2021.

IFLA. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. 2005. Disponível em <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/beaconinfsoc-pt.pdf>. Acesso em: 1 out. 2021.

IFLA. **Ifla public library service guidelines**. 2.ed.rev. Berlin: De Gruyter Saur, 2010. Disponível em: <http://repository.ifla.org/handle/123456789/1055>. Acesso em 10 set. 2021.

IFLA. **Library Service to the Socially Isolated: Homeless Incarcerated and Mental Disorders - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries**. 2015. Disponível em

<http://library.ifla.org/view/conferences/2015/2015-08-17/570.html>. Acesso em 10 out. 2021.

IFLA/LSN Guidelines Working Group. **IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness**. Haia: IFLA, 2017. Disponível em <http://www.ifla.org/node/9764>. Acesso em: 17 set. 2021.

IFLA. **Libraries and Community Homelessness** (Checklist). New York: IFLA, 2020. Disponível em <https://repository.ifla.org/handle/123456789/769>. Acesso em 17 set. 2021.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONOMICA APLICADA. **População em situação de rua em tempos de pandemia**: um levantamento de medidas municipais emergenciais. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em [https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=35809](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=35809) Acesso em: 1 out. 2021.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONOMICA APLICADA. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil**. Rio de Janeiro: IPEA, 2016. Disponível em [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7289/1/td\\_2246.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7289/1/td_2246.pdf) Acesso em: 1 out. 2021.

JULIEN, Hedi; HOFFMAN, Cameron. Canada's public libraries and information literacy training. **Canadian Library Association**, Ottawa, n. 2, p. 74-77, 2008.

KELLEHER, Angie. Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. **Library Review**, v. 62, n. 1/2, p. 19-33. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00242531311328122>. Acesso em: 20 jul. 2021.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New Jersey, v. 42, n. 5, p. 361-371, jun, 1991. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/kuhlthau.pdf>. Acesso em: 1 out. 2021.

KUHLTHAU, Carol. **Information skills for information society**: a review of research, 1987. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED297740>. Acesso em: 26 set. 2021

KUHLTHAU, Carol. **Model of Information Search Process**. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/kuhlthau.pdf>. Acesso em: 10 set. 2021.

LAI, Horng-Ji. Information literacy training in public libraries: a case from Canada. **Educational Technology & Society**, Palmerston North, v. 14, n. 2, p. 81-88, 2011.

LAMAR, Adolfo Ramos. Epistemologia social: possível origem e alguns momentos de seu percurso. **Pro-Posições**, v. 18, n. 1, v. 52, jan./abr. 2007.

Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8643577/11098>. Acesso em: 22 ago. 2021.

LAU, Jesus. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Boca Del Rio: IFLA, 2007. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 2 out. 2021.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEAL, Mayara L. *Et al.* O tema 'vulnerabilidade' no Portal BU-UFSC: subsídios para a construção de um conceito de vulnerabilidade em informação no âmbito da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (Online)**, v. 13, p. 53-80, 2017. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/2576>. Acesso em: 13 set. 2021.

LIMA, Daniel Almeida; GOMES, Henriete Ferreira. Epistemologia social e filosofia da informação: um possível diálogo entre Jesse Shera e Luciano Floridi. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 25-41, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/30088/17582>. Acesso em: 13 set. 2021.

MACARENCO, Isabel; DAMIÃO, Maria de Lurdes Z. Inclusão da chave como estratégia na gestão de pessoas. **Liceu online**, v.1, n.1, 2010. Disponível em: [https://liceu.emnuvens.com.br/LICEU\\_ON-LINE/article/view/851/662](https://liceu.emnuvens.com.br/LICEU_ON-LINE/article/view/851/662). Acesso em 20 set. 2021.

MACKENZIE. **The Research Cycle**.1995. Disponível em: <http://questioning.org/rcycle.html>. Acesso em: 10 set. 2021.

MARTINS, Gilberto A.; THEÓPHILO, Carlos R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, Carine J. B. N. ; PRESSER, Nadi H. A promoção da cidadania por meio do acesso à informação. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 133-150, 2015. Disponível em <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/42226>.

MATTOS, Ricardo M.; FERREIRA, Ricardo F. Quem vocês pensam que (elas) são? Representações sobre as pessoas em situação de rua. **Psicologia & Sociedade**, v. 16, n. 2, p. 47-58, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/psoc/v16n2/a07v16n2.pdf>. Acesso em: 13 set.

2021.

MATTOS, Ricardo Mendes; HELOANI, Roberto; FERREIRA, Ricardo Franklin. O trabalhador em situação de rua: algumas ações coletivas atuais. **Mental**, Barbacena, v. 6, n. 10, jun. 2008. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-44272008000100007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-44272008000100007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 20 set. 2021.

MEDEIROS, Ana Lígia Silva; OLINTO, Gilda. As políticas públicas na área de bibliotecas públicas brasileiras. **Anais... In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 17, Bahia, 2016. Disponível em: [http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/3320/2016\\_GT5-CO\\_09.pdf?sequence=1](http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/3320/2016_GT5-CO_09.pdf?sequence=1). Acesso em: 13 set. 2021.

MEDEIROS, Ana Lígia Silva; OLINTO, Gilda. A biblioteca pública brasileira na visão de atores políticos e pesquisadores. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.9, n. 2, set./dez. 2016. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/386/386>. Acesso em: 13 set. 2021.

MENESES TELLO, Felipe. Servicios bibliotecários para grupos vulnerables: la perspectiva em las directrices de la IFLA y otras asociaciones. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 18, n.1, p. 45-66, jan./abr. 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1639/1652>. Acesso em: 1 set out. 2021.

MINAYO, Maria Cecília de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2010.

MINAYO, Maria Cecília S.; SANCHEZ, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementariedade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, 1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>. Acesso em: 1 out. 2021

MOHER, D., LIBERATI, A., TETZLAFF, J., ALTMAN, DG. The PRISMA Group. Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 24, n. 2, abr-jun 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ress/v24n2/2237-9622-ress-24-02-00335.pdf>. Acesso em: 1 out. 2021.

MORAES, Marielle Barros. Responsabilidade social bibliotecária: em busca da história e do delineamento do conceito para repensar os currículos. IN: EDICIC, 11, Medellín, Colombia, out. 2018. **Anais eletrônico...** Disponível em [http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/EDICIC\\_2018/EDICIC\\_2018/paper/viewFile/1710/1943](http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/EDICIC_2018/EDICIC_2018/paper/viewFile/1710/1943). Aceso em 20 set. 2021.

MORAES, Marielle Barros. Responsabilidade social em biblioteconomia: caminhos históricos e possibilidades no ensino. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 1, p.

112 – 135, jan./mar. 2021. <http://www.uel.br/revistas/informacao/>. Acesso em 20 set. 2021.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão técnica da competência em informação. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (Orgs). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 71-125.

Disponível em:

<http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 13 set. 2021.

Acesso em 10 out 2021.

ORELO, Eliane M.; VITORINO, Elizete V. A dimensão estética da competência em informação. *IN*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Agenda 2030**, 2015.

Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>. Acesso em: 13 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA (UNESCO). **Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos**, 2005. Disponível em:

[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/declaracao\\_univ\\_bioetica\\_dir\\_hum.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/declaracao_univ_bioetica_dir_hum.pdf). Acesso em: 10 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA (UNESCO).

**Alfabetização midiática e informacional**: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias. Brasília: UNESCO, Cetic.br, 2016. Disponível em <https://nic.br/media/docs/publicacoes/8/246421POR.pdf>. Acesso em 15 set. 2021.

PAIANO, Géssica de S. *et al.* O tema “vulnerabilidade” na Scielo: contribuições para a construção conceitual de “vulnerabilidade em informação”. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 27, 2017. Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: FEBAB, 2017. Disponível <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/817>. Acesso em: 1 set 2021.

PAWLEY, Christine. Information literacy: a contradictory coupling. **The Library Quarterly**, v.73, n.4, out. 2003. P. 422-452. Disponível em <https://www.jstor.org/stable/4309685>. Acesso em 10 set 2021.

PELLEGRINI, Eliane; VITORINO, Elizete V. A dimensão ética da competência em informação. *IN*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado

(orgs.). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 out 2021.

PEÑA GALLEGO, Luz Estela. Las bibliotecas públicas de Medellín como motor de cambio social y urbano de la ciudad. **Textos Universitaris de Biblioteconomia I Documentación**, v. 27, 2011.

PEREIRA, Paulla Rosane dos Santos Coelho. **Os Faróis do Saber e seus agentes de leitura em Curitiba** – Paraná. 2016. 140 f.: il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. 2016. Disponível em: [http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/IBICT\\_19a5503a4a723258d4d1bede8cf4fe66](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/IBICT_19a5503a4a723258d4d1bede8cf4fe66). Acesso em: 13 set. 2021

PETTICREW, Mark.; ROBERTS, Helen. **Systematic reviews in the social sciences**: a practical guide. Malden: Blackwell Publishing Ltda, 2006.

PINTO, Maria; SALES, Dora. Alfabetización informacional para una sociedade intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas publicas. **Anales de Documentación**, 2007, v. 10. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63501018>. Acesso em: 13 set. 2021.

PINTO, Marli D. S., SPUDEIT, Daniela, GERALDO, Genilson, MADALENA, Críchina da S. Ações de desenvolvimento sustentável em Santa Catarina: foco nas bibliotecas públicas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, PB, v. 28, n. 1. 2018. Disponível em <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/34251>. Acesso em 10 jun. 2021.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. **NURREVI - NÚCLEO DE RECUPERAÇÃO DE REABILITAÇÃO DE VIDAS**. Florianópolis, 2021. Disponível em [http://www.portaltransparencia.org.br/default/ong/index/ong\\_id/67#/ong/quem-somos/](http://www.portaltransparencia.org.br/default/ong/index/ong_id/67#/ong/quem-somos/). Acesso em 10 ago. 2021.

POUSTIE, Kay. Educating for information literacy through the internet: another role of the public library. **Australian Public Libraries and Information Services**, Austrália, v. 12, n. 2, jun. 1999.

PRISMA. Disponível em: [www.prisma-statement.org](http://www.prisma-statement.org).  
RASTELI, Alessandro, CAVALCANTE, Lidia Eugenia, A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14726166009>. Acesso em: 13 set. 2021.

RASTELI, Alessandro, CAVALCANTE, Lúcia Eugênia, Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli: eletrônica revista Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, jan. abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p43>. Acesso em: 13 set. 2021.

RIGHETTO, Guilherme G.; VITORINO, Elizete V.; MURIEL-TORRADO, Enrique. Competência em informação no contexto da vulnerabilidade social: conexões possíveis. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 28, n.1, p. 77-90, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/34735>. Acesso em: 29 set. 2021.

RIOS, Terezinha. A. **Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

RIOS, Terezinha. A. **Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

RODRIGUEZ VIGNOLI, Jorge. **Vulnerabilidad y grupos vulnerables: un marco de referencia conceptual mirando a los jóvenes**. Santiago: CEPAL, 2001. Disponível em [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7150/S018659\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7150/S018659_es.pdf). Acesso em 17 set. 2021.

RODRÍGUEZ, Jonatan. C., VALENCIA, Jackeline ; ARIAS, Alejandro V. Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social. **Rastros Rostros**, v. 15, n. 29, p. 73 – 81, 2013. Disponível em <http://revistas.ucc.edu.co/index.php/ra/article/view/699>. Acesso em 10 set. 2021

SALA, Fabiana; et al. Agenda internacional de desenvolvimento sustentável: qual o papel das bibliotecas? **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 25, n. 2, p. 325-339, 2020. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/143484>>. Acesso em: 29 set. 2021.

SANTOS, Boaventura de Sousa; CHAUI, Marilena. **Direitos humanos, democracia e desenvolvimento**. São Paulo: Cortez, 2013.

SARACEVIC, Tefko Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/08/pdf\\_fd9fd572cc\\_0011621.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/08/pdf_fd9fd572cc_0011621.pdf). Acesso em: 29 set. 2021.

SHERA, Jesse. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. Tradução de Maria Esther de Araújo Coutinho. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 9-12, jan.-jun. 1977. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/92>. Acesso em: 13 set. 2021.

SHERA, Jesse. Toward a theory of librarianship and information science. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 87-97, 1973. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/30> Acesso em: 13 set. 2021.

SICARI, Aline Amaral; ZANELLA, Andrea Vieira. Pessoas em situação de rua no Brasil: revisão sistemática. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v.38. n.4, out. dez. 2018. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-3703003292017>. Acesso em 10 out. 2021.

SILVA, Aline Gonçalves da. **A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos**. 2012. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/767> Acesso em: 4 set. 2021

SILVA, F. S. da. **A relação entre a Agenda 2030 da ONU e as bibliotecas públicas**. Monografia (Graduação em Biblioteconomia), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/212497> Acesso em: 4 set. 2021

SILVA, Aline Gonçalves; OLINTO, Gilda. Tecnologias da informação e comunicação, competência informacional e inclusão social na biblioteca pública: um estudo no Parque Biblioteca de Manguinhos. **Rev. Interam. Bibliot**, Medellín, v. 38, n. 3, p. 201-212, dezembro de 2015. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762015000300005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762015000300005&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 4 set. 2021.

SILVA, Jonathas L. C.; FREIRE, Gustavo H. de A. Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v .17, n. 33, p.1-15, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1>. Acesso em: 4 set. 2021.

SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2009.

SIMMONS, Randall. The Homeless in the Public Library: Implications for Access to Libraries. **American Library Association**. v. 25, n. 1, 1985. p. 110-120. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/25827508?seq=1> . Acesso em: 20 jul. 2021.

SIMÕES JUNIOR, José Geraldo. **Moradores de rua**. São Paulo: Polis, 1992.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES (SCONUL). Modelo de Sete pilares da Competência em Informação. Disponível em: <https://www.sconul.ac.uk/tags/7-pillars>. Acesso em: 13 maio 2021.

SPUDEIT, Daniela; PRADO, Jorge do. Bibliotecas parque e a agenda 2030: análise das atividades no rio de janeiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 138-152, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2064>>. Acesso em: 10 maio 2021.

SUAIDEN, Emir J. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. Dissertação de Mestrado (Biblioteconomia), UFPB, João Pessoa, 1979. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3980/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 4 set. 2021.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo: LISA, 1980.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>. Acesso em: 4 set. 2021.

TABOSA, Hamilton Rodrigues; TAVARES, Derek W. da Silva; NUNES, Jefferson Veras. História e epistemologia da Ciência da Informação: Abordagem social em foco. **Rev. Interam. Bibliot. Medellín**, Colombia, v. 39, n. 3, set. dez. 2016. P. 289-300. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v39n3/0120-0976-rib-39-03-00286.pdf>. Acesso em: 4 set. 2021.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte. v. 20, n. 2, p.149-160, 1991. Disponível em <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/75418>. Acesso em 20 set. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIn). Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC). **Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação (PDCIn) da Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) - PDCIn - BPSC - 2022-2024**. Florianópolis, jul. 2021. 52 p. Disponível em: <https://gpcin.ufsc.br/tag/bpsc/>. Acesso em 14 set. 2021.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim; BELLUZZO, Regina Célia Baptista (org.). **Perspectivas em competência em informação**. São Paulo: Abecin Editora, 2020. Disponível em <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/36>. Acesso em 15 set. 2021.

VENTURELLA, Karen M. The homeless and the public library. **Progressive Librarian**. Lawrenceville. 3. ed. v. 31, 1991. Disponível em:

<http://www.progressivelibrariansguild.org/PL/PL03/031.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2021.

VIEIRA, Maria Antonieta da C.; BEZERRA, Eneida M. R.; ROSA, Cleisa M. M. (Orgs.). **População de rua: quem é? Como vive? Como é vista?** São Paulo: Hucitec, 1994.

VIGNOLI, Jorge R. **Vulnerabilidad y grupos vulnerables: un marco de referencia conceptual mirando a los jóvenes**. Naciones Unidas: Cepal, Santiago, p.01-62, ago. 2001. Disponível em [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7150/S018659\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7150/S018659_es.pdf). Acesso em: 20 jul. 2021.

VITORINO, Elizete et al. Teoria e prática sobre as dimensões da competência em informação: atividade de aprendizagem e de vivência com alunos de graduação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – RBBB**, São Paulo, v. 13, 2017. Disponível em <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/820>. Acesso em 10 out. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira. A competência em informação e a vulnerabilidade: construindo sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação”. **Ci.Inf.**, Brasília, DF, v. 47 n. 2, p.71-85, maio/ago. 2018. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/download/4187/3794/>. Acesso em: 4 set. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira.; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1328/> Acesso em: 4 set. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira. Construindo significados para a competência em informação. IN: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 set. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 set. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a ciência da informação**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/212553/E-book%20Compet%20ancia%20em%20informa%20a7%20a3o%2031ago20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 4 set. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira. Análise das dimensões da competência em informação. IN: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira. As dimensões da competência em informação. IN: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; SPUDEIT, Daniela (Org). **Competência em informação e o cenário das pesquisas e práticas no Brasil**. São Paulo: ABECIN, 2021. Disponível em <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/38>. Acesso em 15 set. 2021.

WERSIG, G. Information Science: The study of postmodern knowledge usage. **Information Processing and Management**, v. 29, n. 2, p.229-239, 1993.

WIJK, Livia Bustamante van; MANGIA, Elisabete Ferreira. O cuidado a Pessoas em Situação de Rua pela Rede de Atenção Psicossocial da Sé. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 115, p. 1130-1142, dez., 2017. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042017000401130&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042017000401130&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 10 set 2021.

ZULKEY, Claire. Give Them Shelter? Libraries face tough choices when homeless patrons set up permanent residence. **American Libraries**, New York, jun. 2019. Disponível em <https://americanlibrariesmagazine.org/2019/06/03/give-them-shelter-library-camping-bans/>. Acesso em 20 set. 2021.

ZURKOWSKI, Paul. **The information service environment relationships and priorities**. Washington, D.C.: National Commission on Libraries and Information Science, Nov. 1974. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>. Acesso em: 28 set. 2021.

## APÊNDICES

Com o objetivo de identificar os trabalhos empíricos relacionados ao desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas, a partir da seguinte **questão norteadora para realizar a RSL: Quais as experiências das bibliotecas públicas no desenvolvimento da competência em informação?**

A partir disso, foram selecionados critérios para seleção de fontes que foram bases de dados na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação de abrangência nacional e internacional disponíveis online porque reúnem a maior quantidade de fontes relacionadas à temática. As bases selecionadas foram:

- a) Internacional: SCIELO E REDALYC
- b) Nacional: BENANCIB, BRAPCI e BDTD do IBICT.

Vale ressaltar que as bases REDALYC e Scielo foram escolhidas por serem bases reconhecidas internacionalmente e por indexarem um número significativo de periódicos.

A Base Scielo agrupa periódicos da Argentina, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Espanha, México, Peru, Portugal, Uruguai, Venezuela, África do Sul. A Base Redalyc reúne periódicos da Alemanha, Argentina, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Dinamarca, Equador, El Salvador, Espanha, Estados Unidos, Itália, México, Nicarágua, Panamá, Peru, Polônia, Portugal, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

No Brasil, a BRAPCI reúne uma grande quantidade de trabalhos publicados em mais de 40 periódicos nacionais que são indexados na base. Além disso, escolheu-se a Base de dados Questões em Rede da Associação Brasileira de Pesquisa em Ciência da Informação (BENANCIB) e a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) para verificar as pesquisas realizadas no âmbito da Ciência da Informação no Brasil.

Em relação aos métodos de buscas de fontes, conforme orienta o protocolo da RSL foi definida uma estratégia de busca com o uso de palavras-chaves e expressões para realizar a pesquisa nas bases de dados. As palavras-chave selecionadas foram:

- a) Português: Competência em informação. Programa de Competência em Informação. Biblioteca Pública
- b) Inglês: Information literacy. Program of information literacy. Public library.
- c) Espanhol: Alfabetización informacional. Capacitación en alfabetización informacional. Biblioteca publica

Os tipos de materiais definidos foram artigos de periódicos, anais de eventos, teses e dissertações porque acredita-se que nesses estejam

registrados os trabalhos de estado da arte nos idiomas português, espanhol e inglês sobre o tema específico.

De acordo com o protocolo da RSL, é preciso escolher critérios de inclusão e exclusão de trabalho. Nesta pesquisa os critérios foram:

a) Inclusão: trabalhos empíricos que relatem experiências práticas, trabalhos disponíveis na íntegra (texto completo), trabalhos publicados nos idiomas português, espanhol e inglês, trabalhos publicados nos últimos dez anos (2008-2018)

b) Exclusão: trabalhos que não apresentam resumo/abstract, trabalhos que não apresentam metodologia e resultados, trabalhos que estejam em outros idiomas além do inglês, espanhol e português, trabalhos publicados antes de 2008.

Para avaliação da qualidade dos estudos primários acessei as bases de dados supracitadas, executei um string de busca, apliquei os filtros (de acordo com critérios de inclusão e exclusão), exportei para o gerenciador de bibliografias Mendeley, deduquei, fiz a leitura dos resumos, analisei e comecei a produzir o relatório. Para sumarização dos resultados, foi produzido esse presente relatório que descreve sinteticamente o conteúdo da RSL. A seguir está registrado em quadros todos os passos elencados acima em cada uma das bases:

**Quadro 1 - Resultados preliminares da RSL**

BASE DE DADOS	CAMPO	STRING DE BUSCA	TIPO DE DOCUMENTO	ÁREA	QTD
		"information literacy" AND ("program" OR "coursers" OR "training") AND "public library"			2
Scielo	Resumo	"alfabetización informacional" e (capacitacion OU curso) e "biblioteca publica"	Artigo	Todas as áreas	75
		"competência em informação" E (programa OU curso OU capacitação) E "biblioteca pública"			2
Redalyc	Palavras-chaves	"information literacy" AND ("program" OR "coursers" OR "training") AND "public library"	Artigo	Ciencias de la Informacion	1975
		"alfabetización informacional" e (capacitacion OU curso) e "biblioteca publica"			621847
		"competência em informação" E (programa OU curso OU capacitação) E "biblioteca pública"			623992

<b>BDTD IBICT</b>	Assunto	“competência em informação” E “biblioteca pública”	Teses e Dissertações	Todas	2
<b>BENANCIB</b>	Palavras-chave	“competência em informação” E “biblioteca pública”	Trabalhos de eventos	Todas	180
<b>BRABPCI</b>	Palavras-chave	“competência em informação” E “biblioteca pública”	Artigo	Todas	3
				Total	624,086

Fonte: Da autora (2019)

Nas bases nacionais excluí (programa OU curso OU capacitação) para poder recuperar pois caso contrário, não havia nada publicado no Brasil sobre o assunto especificamente. Dessa forma, a busca ficou mais abrangente em competência em informação nas bibliotecas públicas.

De acordo com quadro 1 a quantidade de publicações encontradas nas 5 bases de dados nacionais e internacionais consultadas foi de 624 trabalhos. Em seguida, os resultados foram exportados para a ferramenta *Mendeley Desktop* onde foram verificadas as duplicidades e realizada a exclusão das publicações duplicadas de acordo com critérios pré-estabelecidos a seguir:

#### Quadro 2 – Aplicação dos critérios e resultados

Critérios		Resultados				
Inclusão	Exclusão	Scielo	Redalyc	BDTD	BRAPCI	BENANCIB
Trabalhos publicados nos idiomas português, espanhol e inglês, trabalhos publicados nos últimos dez anos (2008-2018)	Trabalhos que estejam em outros idiomas além do inglês, espanhol e português, trabalhos publicados antes de 2008.	4	56	2	2	12
Total						76

Fonte: Da autora

Após as exclusões em relação aos idiomas e anos de publicações (conforme quadro 2), o número de publicações a serem analisadas na próxima etapa da RSL foi de 76 trabalhos. Foi feita a leitura para analisar se haviam trabalhos empíricos que relatassem experiências práticas e que estivessem disponíveis na íntegra (texto completo). Após a aplicação dos critérios de exclusão foram identificados 15 trabalhos que atendem a questão de pesquisa motivadora desta RSL, os quais serão abordados detalhadamente.

O Quadro 3 apresenta a relação dos trabalhos selecionados e logo após será apresentado uma síntese de cada um deles.

Quadro 3 - Resultados finais da RSL

	<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Local de Publicação</b>	<b>Disponibilidade</b>
1.	BAZILIO, Ana Paula Matos; NÓBREGA, Nanci Gonçalves da.	Mediação, leitura, inclusão social e ação cultural: o caso das Bibliotecas Parques.	ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: UFMG, 2014.	Disponível em: <a href="http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/2646">http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/2646</a>
2.	DUARTE, E. J.; CALDIN, C. F.	Estética: uma dimensão da competência em informação a ser percebida por bibliotecário de biblioteca pública.	Informação & Sociedade: Estudos, v. 26, n. 2, 2016.	Disponível em: <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92609">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92609</a>
3	SILVA, Aline Gonçalves da.	A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos.	Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012.	Disponível em: <a href="http://ridi.ibict.br/handle/123456789/767">http://ridi.ibict.br/handle/123456789/767</a>
4	PEREIRA, Paulla Rosane dos Santos Coelho.	Os Faróis do Saber e seus agentes de leitura em Curitiba – Paraná.	Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação e Negócios. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, 2016.	Disponível em: <a href="http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/IBICT_19a5503a4a723258d4d1bede8cf4fe66">http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/IBICT_19a5503a4a723258d4d1bede8cf4fe66</a>
5	SILVA, Aline Gonçalves; OLINTO, Gilda.	Tecnologias da informação e comunicação, competência informacional e inclusão social na biblioteca pública: um estudo no	Rev. Interam. Bibliot, Medellín, v. 38, n. 3, p. 201-212, dezembro de 2015.	Disponível a partir <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-09762015000300005&amp;lng=en&amp;nrm=iso">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-09762015000300005&amp;lng=en&amp;nrm=iso</a>

		Parque Biblioteca de Manguinhos.		
6	RASTELI, Alessandro, CAVALCANTE, Lidia Eugenia,	A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública.	Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação 2013, 18 (Enero-Abril).	Disponível em: <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14726166009">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14726166009</a>
7	RASTELI, Alessandro, CAVALCANTE, Lídia Eugênia,	Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas.	Encontros Bibli: revista eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação [online] 2014, 19 (janeiro-abril).	Disponível em: <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14730602004">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14730602004</a>
8	ALVES, Mirian Ferreira; SUAIDEN, Emir José.	Bibliotecas Públicas e letramento informacional.	Em Questão, v. 22, n. 1, 2016.	Disponível em: <a href="http://www.redalyc.org/jatsRepo/4656/465645965010/index.html">http://www.redalyc.org/jatsRepo/4656/465645965010/index.html</a> .
9	HARDING, Jane	Information Literacy and the Public Library: We've Talked the Talk, but Are We Walking the Walk?	<i>Australian Library Journal</i> , v57 n3 p274-294 Aug 2008	<a href="https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00049670.2008.10722480?needAccess=true">https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00049670.2008.10722480?needAccess=true</a>
10	PINTO, Maria; SALES, Dora.	Alfabetización informacional para una sociedade intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas publicas.	Anales de Documentación, 2008, v. 10.	Disponível em: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63501018">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63501018</a>
11	BERNARDINO, Maria Cleide R.; CUEVAS-CERVERÓ, Aurora; SUAIDEN, Emir José.	Biblioteca pública y acceso a la información: retos para la sociedad de la información en Brasil y España.	Biblios, v. 57, 2014.	Disponível em: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16137898001">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16137898001</a>
12	BERRÍO ZAPATA, Cristian.	Entre a alfabetização informacional e a brecha digital: reflexões para uma reconceituação dos fenômenos da exclusão digital.	Revista Interamericana de Bibliotecas, v. 35, 2012.	Disponível em: <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179024991004">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179024991004</a>
13	JULIEN, Hedi; HOFFMAN, Cameron.	Canada's public libraries and information literacy training.	Canadian Library Association, Ottawa, n. 2, p. 74-77, 2008.	Disponível em <a href="https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/523908?journalCode=lq">https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/523908?journalCode=lq</a>

14	LAI, Horng-Ji.	Information literacy training in public libraries: a case from Canada.	Educational Technology & Society, Palmerston North, v. 14, n. 2, p. 81-88, 2011	<a href="https://www.jstor.org/stable/jeductechsoci.14.2.81?seq=1#page_scan_tab_contents">https://www.jstor.org/stable/jeductechsoci.14.2.81?seq=1#page_scan_tab_contents</a>
15	HALL, Rachel	Public Praxis: A Vision for Critical Information Literacy in Public Libraries	Journal Public Library Quarterly Volume 29, 2010 - Issue 2	<a href="https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616841003776383">https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616841003776383</a>

Fonte: Da autora

É importante destacar que todas as publicações que foram recuperadas na RSL que contribuem para a pesquisa já estão citadas na fundamentação teórica do projeto e referenciadas.

## APÊNDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

Este formulário faz parte da pesquisa de doutorado intitulada **DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**, desenvolvida por mim, Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit, sob a orientação da Dra. Elizete Vieira Vitorino, professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Minha pesquisa tem o objetivo de identificar as necessidades de informação das pessoas em situação de rua que vivem em Florianópolis, SC. Para tanto, este formulário foi criado para auxiliar na compreensão de alguns fatores que podem influenciar o desenvolvimento da Competência Informacional neste grupo. Asseguro-lhe, desde já, que as informações que me forem confiadas terão sigilo e sua identidade será preservada. O conteúdo deste formulário será estudado em conjunto com o conteúdo de todas as informações fornecidas por todos os entrevistados.

### Bloco 1 – Dados Gerais

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino  
Escolaridade: \_\_\_\_\_ / Profissão: \_\_\_\_\_  
Aposentado(a)? ( ) Sim ( ) Não  
Possui algum rendimento?  
( ) Não ( ) Sim. Descreva:  
Sobre a família:  
( ) Vive sozinho(a) ( ) Com companheiro(a) ( ) Com Filho(s) ( ) Outros  
Estado civil: \_\_\_\_\_  
Possui Filhos? ( ) Sim. Quantos? \_\_\_\_\_ ( ) Não

### Bloco 2 – Informações sobre relações sociais

Há quanto tempo vive pelas ruas?

\_\_\_\_\_

O que te motivou a viver pelas ruas?

Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

\_\_\_\_\_

Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários? Se sim, quais?

### Bloco 3 – Informações sobre indivíduo e necessidades de informação

1.1 Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

1.2 Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

1.3 Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolvê-las?

1.4 Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

1.5 Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

1.6 Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

1.7 Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

1.8 Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

1.9 Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

1.10 Você gostaria de acrescentar algum comentário?

## APENDICE C - OFÍCIO ENVIADO A NURREVI PARA SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

274



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
Campus Universitário - Trindade - 88040-970 Florianópolis, SC

Florianópolis, 18 de maio de 2021.

À Sr. Júlio César Valdelomar Bustios  
Coordenador  
Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI)  
Passarela da Cidadania - Florianópolis

Ref.

Solicitação de autorização para desenvolvimento de pesquisa com as pessoas em situação de rua atendidas pelo NURREVI na Passarela da Cidadania

Eu, Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit, doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina, estou desenvolvendo a pesquisa de tese intitulada "DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS", sob orientação da Dra. Elizete Vieira Vitorino, professora do Departamento de Ciência da Informação da mesma universidade. A pesquisa tem o objetivo de estabelecer um conjunto de diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas. Para tal, peço autorização para realizar entrevistas com quinze pessoas em situação de rua que participam das atividades organizadas pelo NURREVI na Passarela da Cidadania. Ressalto que a entrevista será realizada de forma voluntária, mediante o consentimento dos sujeitos. A coleta de dados acontecerá no início do segundo semestre de 2021.

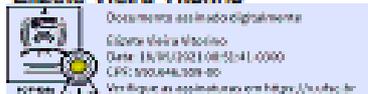
Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados no texto da tese e publicações científicas. Assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes de vossa instituição, como o nome e outras informações pessoais.

Uma cópia do roteiro de entrevista está em anexo. Contando com a autorização desta instituição, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

Daniela F. A. Oliveira Spudeit  
Pesquisadora e doutoranda

Elizete Vieira Vitorino





UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Você está sendo convidado a participar, como voluntária, em uma pesquisa que tem como título **DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS** desenvolvida pela pesquisadora Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit, sob a orientação da profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino, vinculadas ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). A pesquisa está pautada na Resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, e a pesquisadoras se compromete em cumprir as determinações desta resolução.

O objetivo da pesquisa é propor diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas. Trata-se de um tema pouco explorado, mas que contribuirá com discussões importantes e com uma nova abordagem científica, quanto aos estudos de competência em informação no âmbito da área de Ciência da Informação.

Para tanto, realizo uma entrevista, face a face, com a qual procuro identificar suas necessidades informacionais e dificuldades para acessar a informação. Você poderá fazer perguntas, esclarecer dúvidas e poderá inclusive, desistir de participar da pesquisa a qualquer momento. Asseguro-lhe, desde já, que as informações que me forem confiadas terão sigilo e sua identidade será preservada. O conteúdo de sua entrevista será estudado em conjunto com o conteúdo de todas as informações fornecidas por todos os entrevistados.

Caso esteja de acordo em participar desta pesquisa, para o registro das entrevistas será utilizado um gravador de áudio, e a pesquisadora fará,

posteriormente, a transcrição da gravação. A gravação da entrevista também poderá ser recusada, se assim for necessário. O acesso a essas gravações será exclusivo da pesquisadora e da sua orientadora.

Os riscos da pesquisa para você serão mínimos, uma vez que a pesquisadora se compromete em seguir atentamente as recomendações éticas da Resolução 510/2016. Entretanto, pode ocorrer algum desconforto emocional, devido à exposição de recordações/vivências, algum cansaço/aborrecimento ao responder as perguntas da entrevista, pode ser que você sinta algum constrangimento em função da entrevista ser gravada e há o risco de quebra de sigilo por força maior, algo que é contra o interesse ético da pesquisa. Esclarecemos que não é obrigatório responder a todas as perguntas e, se você desejar, é possível desistir de participar da pesquisa a qualquer momento (antes, durante ou depois de já ter aceitado participar dela ou de já ter feito a entrevista), sem ser prejudicada por isso.

Asseguramos que sua identidade não será revelada em momento algum, por nome ou qualquer outra forma. As informações que nos forem confiadas terão sigilo e o conteúdo de sua entrevista será estudado em conjunto com o conteúdo das demais entrevistas fornecidas por todas as participantes.

Em contrapartida aos riscos que você corre ao participar da pesquisa, há o benefício de contribuir para uma pesquisa que resultará em ações para melhorar o acesso e uso da informação para pessoas em situação de rua que muitas vezes desconhecem seus direitos como cidadãos e podem deixar de receber algum auxílio ou benefício social garantido pela Constituição Federal.

Esclarecemos que você não terá nenhuma despesa advinda da sua participação na pesquisa, bem como pagamento. A legislação brasileira não permite que você tenha qualquer compensação financeira pela sua participação em pesquisa, mas você será ressarcida caso se sinta lesada de alguma forma pelos riscos de desconforto ou desgaste emocional, previstos no projeto. Caso alguma despesa extraordinária associada à pesquisa venha a ocorrer, você será ressarcida nos termos da lei. O ressarcimento e a indenização não estão restritos a depósito bancário. Caso após a entrevista, seja percebida a mobilização de emoções que necessitem de acompanhamento psicoterapêutico, você poderá

ser encaminhada ao Serviço de Atenção Psicológica da Universidade Federal de Santa Catarina (SAPSI/UFSC) ou outro mais próximo da sua residência, a fim de garantir atendimento psicológico.

A qualquer tempo, você poderá esclarecer suas dúvidas e solicitar informações sobre a pesquisa, sendo assegurado o direito de acesso às informações coletadas e aos resultados obtidos, bem como o acesso integral ao registro do consentimento, sempre que solicitado. Esse pedido pode ser feito pessoalmente, antes, durante ou depois da entrevista, a partir dos contatos da pesquisadora que constam no final deste documento.

Duas vias deste documento estão sendo rubricadas e assinadas por você e pela pesquisadora responsável. Guarde cuidadosamente a sua via, pois é um documento que traz importantes informações de contato e garante os seus direitos como participante da pesquisa.

Você poderá entrar em contato com a pesquisadora Daniela Spudeit pelo telefone: (48) 985008993, e-mail: [danielaspudeit2@gmail.com](mailto:danielaspudeit2@gmail.com), endereço profissional: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro Ciências da Educação, Bloco B sala 105, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Campus Professor João David Ferreira Lima - Trindade - Florianópolis - Santa Catarina - Brasil - CEP 88.040-900.

Você também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC (CEPSH) pelo telefone: (48) 3721-6094, e-mail: [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br), ou pessoalmente, na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis/SC - Prédio da Reitoria II. CEP 88.040-400. O CEPSH é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina, mas independente na tomada de decisões, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

A pesquisadora Daniela Spudeit é a responsável por fornecer as devidas informações e os esclarecimentos sobre o tema e o objetivo da pesquisa, assim como a maneira como ela será feita, os benefícios e os possíveis riscos decorrentes da participação.

Ao assinar o termo de consentimento, você receberá a garantia de retirada do consentimento a qualquer momento, sem que isto traga qualquer prejuízo. Você também estará de acordo que o material e as informações relacionadas à sua pessoa possam ser utilizados na pesquisa, em aulas, congressos, eventos científicos, palestras ou periódicos científicos, não sendo identificada por nome ou qualquer outra forma.

Quanto ao registro das informações da entrevista por meio de gravação de voz ou vídeo, você:

( ) Autoriza a gravação.

( ) Não autoriza a gravação.

Local e data: \_\_\_\_\_

Nome por extenso: \_\_\_\_\_

Assinatura da participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_

**Contatos:**

**Pesquisadora principal:** Daniela Spudeit

E-mail: [danielaspudeit2@gmail.com](mailto:danielaspudeit2@gmail.com)

Telefone: (48) 985008993

**Pesquisador responsável:** Elizete Vieira Vitorino, Dra.

**Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina**

Endereço: R. Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade,

Florianópolis/SC - Prédio da Reitoria II. CEP 88.040-400

Telefone: (48) 3721-6094 E-mail: [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br)

**CÓDIGOS: PARTICIPANTE (P) ENTREVISTADORA (E)**

**ENTREVISTA 1**

**PARTICIPANTE 1 (P1)**

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P1: Desde fevereiro desse ano, fevereiro de dois mil e vinte e um.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P1: Então eu tô em situação de rua. Isso. Mas não sou moradora de rua. Isso. Eu acabei perdendo emprego, passei um tempo numa comunidade terapêutica pra me tratar da droga aí eu te dei um problema lá de ordem de convívio. E daí eu vim pra cá.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P1: Não, faz oito anos que eu não vejo a minha família. Ela é toda de Fortaleza.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P1: Desde fevereiro de dois mil e vinte, desde essa época que começou a estar em situação de rua. Antes disso já tinha uma moradia.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P1: Não.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P1: Acho que aqui fundamentalmente pra mim seria num nível empregatício porque por exemplo nesse momento eu tô sem celular então isso restringe você a ter o acesso à informação de emprego então a acaba meio que retardando o

processo das coisas porque eu não sei quanto é como é pros outros usuários, mas eu tô aqui e espero que seja provisória o quanto mais rápido possível eu sair melhor pra sanidade mental. E tem também o acesso aqui aos computadores, a internet também iria ajudar, né? A uma colocação. As vagas você mesmo manda seu email, dá uma autonomia melhor. Essa hoje é a principal necessidade em relação a informação, é conseguir um trabalho, é fazer currículo, as essas questões de ter algum curso de profissionalização. É sempre bom agregar conhecimento, né? Seja lá às vezes não é uma coisa da tua área mas conhecimento nunca é suficiente.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P1: Eu não tenho nível superior, né? Mas a área da psicologia eu gosto de saber algumas coisas comportamentais até porque eu sou então agregar esse tipo de conhecimento pra mim é bom pra eu saber lidar com a minha doença e tudo acredito também que a questão de laboratório pra gente falar com os familiares da gente. Também seria importante, né? O mundo hoje gira em torno da internet, outro tem o celular ou que tem o computador, que tem alguma coisa. Então, a gente se sente meio desconectado. Isso. Do mundo aqui. óbvio que você vai ver muitos usuários que tem celular, mas as vezes tu não tem dinheiro pro crédito. Pra colocar internet né? Entendeu? Então. No laboratório de informática eu até nunca tinha avaliado essa possibilidade, mas seria de grande valia Sim. Pode ter um monitor pra orientar, pra ver se alguma coisa assim. Tudo controlado, né? Uma demanda de trinta minutos pra cada um, alguma coisa assim. Sim. Pra tu fazer tuas necessidades ali primordiais. Não tem emprego, falar com a família, alguma coisa assim

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P1: Eu confesso que assim eu tenho trinta e sete anos eu peguei uma era do telefone assim. Mas algumas coisas animam de telefone eu tenho uma certa

dificuldade com essa tecnologia. Pra tá pesquisando ali você fala. entendi e aí come é que tu faz pra resolver quando tu tem essas dificuldades pra acessar informação no telefone? Então eu tenho uma amiga que tem um celular e daí a gente eu vejo as vagas de trabalho com ela, ela eu peço pra ela mandar pelo e-mail dela, como meu as vezes não entrar porque é outro aparelho móvel. E resolvo dessa forma ou então como aconteceu agora eu precisava mandar uma documentação digitalizada pra Fortaleza e daí as meninas da equipe técnica foi que resolveu o problema.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P1: As meninas aqui me ajudam ou então alguma amiga.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P1: Além dos computadores com monitores pra auxiliar, pra agregar o serviço pra mim a informática precisa ter uma interação humana. É verdade. Pra que ela tenha funcionalidade. Porque você vai ver aqui que a maioria não tem nível escolar. Então assim vai muito pela intuição, joguei se você tem alguém mais apurado, com mais conhecimento. Vai agregar junto com a ferramenta, né?

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P1: Sim da UDESC, no Itacurubi que eu já morei lá próximo. Até. E daí eu gosto de ler só que devido a minha doença eu às vezes um pouco de problema com a atenção. Não consigo ficar concentrado muito tempo? Aqui também tem a questão do barulho das pessoas falando então mas eu gosto de ler. O livro de autoajuda principalmente eh falam que a autoajuda não funciona mas eu acredito que tudo que você acredita funciona. Sim, o conhecimento sempre é bom, né?

A experiência de ir na biblioteca foi tranquila, eles tinham uns livros à disposição pra quem quisesse levar pra casa, né? Não tinha obrigatoriedade de devolução. E foi tranquilo.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P1: Auxílio-doença há oito anos atrás. Fui internada por causa do uso de álcool e droga, e daí eu passei nove meses sendo contemplada pelo auxílio-doença contra outros benefícios. Bolsa Família essas coisas assim eu nunca tive acesso. Ó, eu vendo balinha ali na feira. .. E sem querer eu conheci um rapaz chamado Cirilo e aí ele me falou que ele faz parte de uma associação, a ONG, eu não sei a definição correta, que auxilia no primeiro aluguel, no alugar um lugar não tiver um fogão eles providenciam o fogão, botijão de gás, alguma coisa que te dá um apoio inicial se tu quiser sair da situação e esse a ele como eu tava sem celular ele pediu pra que eu entrasse em contato com o resgate social que eles tem o contrato tudo então assim é um tipo de movimento que ajuda mas que a gente não tem conhecimento. É verdade. É verdade. Entendeu? Até ele falou assim ó quanto que tu tirou com a balinha de repente tu consegue sair mesmo com a balinha que eu falei pra ele dar uma certa insegurança? Ter um aluguel dependendo de bala, se chove quinze dias e acontece qualquer coisa se eu adoço. .. Então aí ele falou não o primeiro aluguel a gente paga o que precisar de alimentação os três primeiros meses eles for, sem deve ser cesta básica né? Então é um tipo de movimento que é importante e que eu tenho certeza que a maioria aqui não sabe. É, poderia ser melhor disseminado, né? Pras pessoas terem acesso. Importantíssimo. Na verdade é o que poderia ter um setor de programa social. Entendeu? Pra eu sei que talvez seja uma demanda do pop. .. Eu num tenho conhecimento direito assim. ..

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P1: Olha eu parto do princípio que o trabalho é o pilar da existência da gente né? Eu sou uma pessoa que eu costumo dizer que eu trabalho pra me ver então a questão da orientação profissional pra mim é o que mais pesa porque assim algumas pessoas tu vai conhecer aqui estão acostumadas com a rua elas são da rua não querendo discriminar o separar as segregação com as pessoas não é? mas assim é o estilo de vida, é o estilo de vida. Pra gente que não é falta um pouco de incentivo. Essa parte assim fizeram uma piscina que tem uma pessoa que vem uma vez por semana eu acho isso daí moda muito baixa pra fazer currículo, pra não sei o que e tal, mas falta a questão da demanda das vagas, entendeu? Existem vários sites com vagas que poderiam alguém garimpar isso aqui e enviar em massa assim currículo de que as pessoas tem tipo um banco de talentos até né? Ó tem tais pessoas que estão nessa situação que tem curso em operador de telemarketing tais que tem como motorista até pra tá encaminhando né? Pra essas vagas né? Que pudesse fazer essa mediação. Eh porque assim você vai você vai conhecer pessoas aqui que são formadas eu já conheci gente com doutorado. Advogados com OAB é porque é muito heterogêneo né? O público né é uma pluralidade muito grande. Entendeu? Às vezes a pessoa subestima o que ah porque está no abrigo porque só tem gente que usa droga. Que num sei o que e ah porque tu tá em situação de rua e menospreza o valor que aquela pessoa pode ter. .. Entendeu? Sim. E aí então como cidadã tu ter esse auxílio pra conseguir esse o trabalho essa até ter capacitações mais profissionais voltadas pra isso iria te ajudar no curso de panificação os outros cursos acabam não pelo tanta eficiência. Acho que é uma coisa mais administrativo talvez não atinja tanto o público assim mas tem uma consistência melhor de em resposta vamos dizer assim sim.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P1: Olha, sou muito honesta que eu não tenho muito conhecimento até eu entrar aqui. Olha, é um é um é um projeto bom tá? Eu não vou dizer que eu não que não tenha falhas porque todo sistema tem falhas mas no geral eu daria uma nota sete, oito o que acontece? Tem uma coisa ali numa alimentação numa situação

uma coisa que acredito que é da prova administração de num turno pode uma coisa, no outro turno não pode outra coisa. Alguns algumas vezes vão ter algumas regalias que outros não tem. Então assim o sistema funciona assim em todo lugar? Sim, é verdade. Né? É numa empresa que tu vai trabalhar alguém tem mais benefício do que você ou você tem mais do que alguém. Essas coisas sempre vão acontecer em todos os lugares eh é como a discriminação sexual a homofobia. Ela sempre vai existir. É verdade. Não vai ser erradicada. Entendeu? Então são coisas que tu tem que aprender a lidar. Aqui tem uma questão que é a convivência né? Justamente que a gente falou a pluralidade faz com que a convivência as vezes seja um pouco difícil entendeu? Você dorme tem alguém que ronca. Incomoda teu sono alguém que acorda às sete sendo que o café é sete e quarenta e cinco e já começa o quarto isso num gera situações de estresse mas assim em torno do projeto eu acho bem válido bem é porque assim eu fui voluntária aqui o ano passado né e eu vi que outras capitais não tem, né? Esse tipo de auxílio e como é importante que tenha, né? Justamente pra tirar as pessoas dessa situação, poder de algum jeito tá encaminhando, dando essa assistência, né? De Às vezes a pessoa quer voltar pra casa e não tem uma passagem ou precisa de um documento, né? Eu vi que aqui teve alguns plantões pra fazer documentações. Já fiz o RG depois de alguns anos sem RG. Isso. Então assim, acho que falta muito isso na nas cidades num né? Se cada cidade tivesse alguma coisa assim pra tá atendendo essas pessoas ia ser muito importante né? Até pra poder. Sim. Justamente diminuir a quantidade. Fortaleza eu desconheço alguma coisa parecida com isso só se hoje tem ele por exemplo mas alguma coisa direcionada a pessoa de situação de rua eu desconheço. É verdade. Uma coisa que me veio na mente lógico que o que eu falo não tem estrutura de estudo de embasamento socioeconômico, essas coisas assim, mas uma coisa que poderia não sei o que que tu vai achar criar uma carteirinha pra quem tá aqui dentro da entidade. Poder ter o acesso a internet de repente, não sei se a biblioteca daqui tem, que é da Udesc, tem. Isso. A utilização de computador. eh uma carteirinha que a gente tivesse poder acessar e de repente tem pessoas que vão querer se interessar por livros e etcétera. .. E também uma

questão de vínculo com alguma faculdade de repente pra apoiar pessoas alguma coisa assim.

## ENTREVISTA 2

### PARTICIPANTE 2 (P2)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P2: Vai fazer quase um ano agora.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P2: Além dos empregos não tenho condições de pagar aluguel, né? Além dessas coisas. E eu entrei em depressão, perdi um emprego também, consegui pagar o aluguel sozinho então ficou difícil doente. Daí ficou complicado. Aí eu entrei na droga, na bebida, cigarro ainda tem larguei as droga, a bebida, mas o cigarro ainda tá. É forte.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P2: Depois de cinco anos longe, voltei a ver eles, agora sim. Eu vejo minha mãe, ela veio me ver, meu pai, meu filho, sabe minha filha que não quer me ver, nem fala comigo. Mas eu tenho que contar com ele, minha mãe me liga, mamãe manda mensagem, ela inclusive ela que trouxe isso lá pra mim. Ela é da minha filha, ela comprou outro e ela mandou pra minha mãe. Sim, sim. Então, assim, tá tendo, já começando. Devagarinho vai melhorando. Eu queria minha bolsa de volta pra poder terminar meu curso em Direito. Ah que bom. Falta um ano para eu terminar Direito. Eu ia num estágio acabei abandonando também. Por conta dessa situação né. Vou tentar ligar essa semana pra ver se consigo mesmo, nesse tempo eu tô querendo ver se eu consigo me cuidar da minha saúde, recuperar também. Sim. E eu quero pagar um aluguel pra sair daqui. Aqui é bom né? A gente tem alimento, então a minha maior pressão é essa aí arrumar um bom trabalho e ajudar meu companheiro também que ele trabalha com vendas.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P2:Eu tô aqui quase fazer quatro meses agora.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P2: Só aqui mesmo.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P2: Pra conseguir melhorar de vida primeiro sem informação e educação, você não consegue nada. Primeiro sem saber seus direitos não tem como se defender. E aí tendo informação tu conhece teus direitos né? O conhecimento abre a mente, né? Melhora assim a parte, né? Por mais que a sociedade que evolua então eu acho que assim pra mim a prioridade é educação. Se eu não tivesse estudado, não conseguiria. Tudo hoje em dia hoje é tecnologia, então você tem que estudar. Minha amiga foi atrás de emprego eu me lembro que da época ela não tinha terminando meus estudos. Então hoje é outra, ela sabe que é um baita profissional, mas não tem educação na verdade, o mundo hoje tá cheio de regras ditado por eles. Tem esses que estudou, só tem a teoria, não tem a prática e também não arruma trabalho. Então isso aí. Então tá bem complicado. É verdade. Então se as pessoas tivessem mais acesso à educação, à informação poderiam abrir, ter outras oportunidades, né? Muitos vão pra rua e conversando com o povo que tá na rua a gente vê que a maioria tinha casa, tinha tudo, perderam um emprego, perdeu parente então não é a toa que é morador de rua é né? Eu vejo pessoas que estão sofrendo falta de apoio, e você so vê discriminação, eu vivi na fé de Deus. Meus pais são bem estruturados, meu pai é doutor pra advogar, minha mãe pedagoga. Olha minha filha é formada graças a Deus, tiveram uma boa educação pra eles. Então eu tô na rua hoje eu entendo isso, antigamente eu discriminava. Hoje eu vejo não é bem isso. Então a sociedade taxa as pessoas sabe, tem muito preconceito. Quem quer vim num dá um trabalho. É difícil até dar marmita, algum meio todo restaurante que dá. Hoje eu posso entender por isso que eu quero voltar a estudar e me formar, ajudar esse povo que infelizmente não teve oportunidade na vida, não tá tendo, precisa mudar muita coisa. E pra mudar é preciso melhorar a educação. Quando me formar como advogada quero auxiliar essas pessoas também. Pra isso eu

preciso ter um trabalho pra poder começar a se organizar. Então é tudo gira em torno disso né? Infelizmente o mundo gira em torno do capitalismo fica difícil.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P2: Minha necessidade hoje é ter minha casa, todo mundo tem direito. É um direito constitucional, a saúde, moradia. Tá cheio de prédio aí abandonado e não dão pra ninguém morar. Eu queria pegar o benefício daqui que é da prefeitura e com isso eu consigo comer alguma coisa, mas não pode. É eu acho que quando pega um, não consegue pegar o outro, tem umas regrinhas sim. Porque aqui é do estado e eu vou defender federal até outro.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P2: Sim, mas busco ajuda aqui com assistência social. Tenho muita experiência no trabalho, mas assim até que não é difícil eu sei montar o currículo bom, já montei muitas vezes. Pra mim quero um trabalho digno, honesto, que eu posso pagar minha casa, tá bom demais, não dá pra escolher hoje os profissionais já é igualizado, hoje são desvalorizados, professores, os médicos, enfermeiros, não são respeitados, mas é uma bagunça.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P2: Na assistência social mesmo aqui dentro.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P2: Até me ofereci trabalhar voluntário aqui mas não rolou ainda não. Eu gosto de fazer uma coisa que eu gosto né, quando a pessoa gosta de ficar fazendo.

Com certeza é prazeroso. Acho que só falta mais gente aqui para trabalhar pois tem muita gente para atender, ajudar a gente também a ter um trabalho.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P2: De biblioteca pública só fui uma lá perto do estreito ali na Barreiros Filho aquela do estreito. Estreito né? Perto do hospital Florianópolis. Tinha vontade de ler, eu pegava os livros, só não tô lendo agora tem que trocar a lente do óculos, acho que aumentou o grau novamente mas eu tenho até um livro ali pra mim ler que eu ganhei uma só pra mim ter condições pra arrumar o meu óculos. A biblioteca é um lugar bom, nunca é demais, né? É bom abrir a mente, cê aprende, muda o vocabulário, livros e é sempre bom, né? Cê pode aprender tudo, mas o conhecimento que você tem, ninguém te rouba .

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P2: Conheço alguns, eu queria fazer o ultrassom, mas no posto só daqui dois meses. No mês que vem vou ver o que fazer para conseguir entrar com auxílio-doença. Para conseguir auxílio-doença daí tem que passar pelo médico, consegui auxílio doença das drogas, dois meses depois que cortaram. Eu queria realmente alguém que me ajudasse a entrar com o pedido, me orientar de como conseguir esses auxílios.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P2: Como cidadã assim tá mais informada sobre esses direitos, gostaria de saber como funciona, né? Olha o direito eu sei que todos nós temos por lei que faltando é aplicar aplicação da lei, pois os direito é nosso. Olha a infelizmente o próprio governante não cumpre. O Minha casa, minha vida é para doar, não pode cobrar. Tem boas leis, né? Tem políticas só que não é exercida, né? Não é aplicada de

forma correta ainda de forma justa, né? Pra todos. As leis favorece uns e outros não, né? infelizmente é assim.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P2: O que tão fazendo aqui tá bom, né? Tá bom, mas poderia mais. O Governo tinha que botar mais o postinho de saúde né? Mas quando tu vai assim buscar esse tipo de auxílio, tem algum tipo de preconceito com as pessoas que estão em situação de rua. Infelizmente qualquer lugar que tu vá, qualquer lugar que vá porque a gente sempre ouve falar, mas a gente não escuta as pessoas falando sobre isso né? A gente imagina que tem que eu já passei por isso. Qualquer lugar. Qualquer lugar. E é tão é tão triste isso né? Que as pessoas que estão nessa situação não estão por uma opção né? Porque eles olham a aparência, eles não se preocupam porque a pessoa não tem condições eu já fiquei na rua por quatro dias sem tomar um banho, muita gente aqui, é tem pessoas mas então ser humano não interessa se é ladrão, se é bandido, ser humano como todos nós. Do mesmo jeito que tu tens, as outras pessoas também querem ter moradia, saúde para todos. Independente se se está em situação boa né? Se é rico, se é bonito. E a gente pode por quê? Porque o preconceito tá aqui tem que mudar isso vale pra mudar isso é verdade.

## ENTREVISTA 3

### PARTICIPANTE 3 (P3)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P3: Agora eu tô duas semanas.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P3: Ah fiquei sem trabalho, também minha família também me abandonou, não liga pra mim, também muito tá todo mundo lá em Belém. É mas não tô nem aí, pra mim não ficar sem trabalhar tenho que sair né? Sei lá em Belem é mais difícil, aqui é melhor pra trabalhar.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P3: Eu tava lá, ai vim porque mina prima morreu aqui, tem quatro mês no hospital de COVID.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P3: Duas semanas.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P3: Não, só esse só.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P3: É muito importante né, aqui faço hotelaria por curso, eu participo do EJA também. Quanto mais informação é melhor né? Pra saber do auxílio emergencial e outras formas de ajuda. Por isso, que é bom uma informação, né não, né? Fico até feliz por isso, né? porque é muito ruim a pessoa sem saber de nada sem informação e tem gente que sabe não indica, sei lá não compartilha né?

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P3: Esse negócio de auxílio para moradia, era legal, né? Eu queria também, né? Não sabia disso. Era bom, né? E tem o benefício do auxílio emergencial, mas eu perdi o papel acho que vou ter que fazer outro de novo. Mas eu nunca recebi não, só tava com de papel pra levar lá no INSS. Daí agora acho que vai ter que fazer de novo né. Nunca recebi mas não tinha papel na mão né? O laudo médico eu tava pra dar entrada no INSS, mas eu perdi o papel agora eu voltei. Teria que passar pelo médico de novo né? Aí teria que ir no posto de saúde. Disse pra mim que eu não podia receber, ela disse que eu podia trabalhar. Teria que passar então de novo pelo médico pra ver certinho a medicação e aí tentar o auxílio doença lá no INSS, né?

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P3: Sim. Quando eu precisava de ajuda, era essa minha prima que me ajudava, mas ela morreu agora eu estou sozinha, daí é mais difícil de conseguir também as vezes né?

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P3: Converso com algumas pessoas aqui.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P3: Quero trabalhar com limpeza né? Faxinar em hotel alguma coisa, serviço num restaurante pra conseguir vaga. Pra no caso seria pra arranjar a vaga de trabalho então.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P3: Não, nunca fui. Não conheço.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P3: conheço alguns, mas nunca usei não.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P3: Não sei, acho que sim.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P3: Aqui é bom eles ajudam, tratam bem mesmo

## ENTREVISTA 4

### PARTICIPANTE (P4)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P4: Eu tô eu já tive situação de rua, fiquei um ano voltei aí fiquei de novo agora tô dois meses. Dois meses tá.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P4: Eu tenho casa, tenho tudo, mas eu não posso ir pra minha casa que deu um problema lá, os traficantes queriam me pegar, aí eles são da comunidade o pessoal. O pessoal é da comunidade. Até tô vendendo tudo lá pra comprar outro lugar amplo.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P4: Com a minha mãe sim. Eles moram tudo no Saco Grande.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P4: Dois meses agora. Mas já estive aqui outras vezes.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P4: Só aqui mesmo.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P4: Assim eu nem tenho de reclamar, mais assim ainda tem muito preconceito. Muito preconceito. Muito preconceito com gays. O conhecimento ajuda a diminuir o preconceito. Aqui tem todo dia tem agressão e ninguém resolve nada. Ninguém faz nada. Aí eu fico o dia todo trancado aqui no quarto, nem saio daqui. Aí eu quando saio e vou pra fila do café, soltam piadinha, quando vou no horário do almoço aí esse dia quase agredi um homem porque ele me puxou da fila e

ninguém faz nada. Se tivesse mais conscientização das pessoas seria melhor em relação a isso.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P4: A minha necessidade hoje é vender minha casa, isso resolve meus problemas. Mas aí eu mesmo tenho que ir. Eu era feliz eu não sou mais por conta dessa situação que aconteceu. Depende de mim depende ou vender minha casa e comprar um sítio. Mas eu já tô quase fechando negócio. Aí ontem já foram atrás de um sítio pra mim pra procurar né? Aí estão atrás do sítio porque eu não posso ir lá pra mim ver minha família tenho que ir escondido. Porque eu era a pessoa livre eu não sou mais.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P4: Tenho uma amiga minha que morou trinta anos comigo, ela que tá resolvendo tudo pra mim. Ela tava morando na minha casa, eles tão resolvendo tudo pra mim. Eu não piso lá eles compram tudo, eles que vendem, eles que transferem, eles fecham. Eu vou lá só se for sair daqui pra ir pro meu lugar. Minha amiga vem aqui tudo, traz coisa pra mim. Quando eu preciso dela, ela me dá atenção

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P4: Aqui tem as assistentes sociais. Aqui eu não tenho nada pra reclamar, entendeu? Não tem nada a reclamar, aqui eu tô bem recebida. Até aqui tô até me sentindo bem, me sinto em casa. Trabalho há dez anos de carteira assinada. Dez anos que já trabalho numa empresa, agora eu entrei na perícia porque eu entrei em depressão. Ah tá ficando na perícia daí. Daí recebe um auxílio-doença que se chama, né? E to recebendo tranquilo, não precisa tá indo lá no INSS. Tá indo não, tranquilo.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P4: Eu tomo injeção em quinze dias fazer dois meses que eu não vou tomar no CAPS, porque eu não sei pedir pra eles me levar eu não sei de nada pros outros e eu ganhei um acidente né? E quebrei o osso aqui ó no peito. e dói tá, tá doendo ainda. Eu não posso pegar peso, não posso arrumar uma cama, não posso pegar uma mochila, não posso fazer nada? Falei para pessoal da assistência social, mas eles esquecem, pra não ficar toda hora insistindo deixei de lado.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P4: Não, eu nunca fui. Nunca fui.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P4: Pra mim é fácil ter gente que reclama e pra mim Deus é bom, que Deus me dá lá de cima e aqui na terra. Todo mundo reclama, tem gente que tá três, quatro meses sem receber, eu não, eu entro e já recebo, fiz tudo sozinha, aí mandei essa documentação vem tudo certinho. Isso daí.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P4: A gente sabe que existe um grande problema né? Com a comunidade LGBTQ que muitas vezes não são respeitados ou valorizados, são discriminados, né? Cidadão? Ninguém nunca fez essa pergunta pra mim. Hoje me sinto valorizada, me olho no espelho, me valorizo, eu não pensava nisso. Aí depois que eu entrei aqui que eu dei mais valor pra mim. . eu usava droga direto, deixei. Bebia, corre, deixei depois que eu tô aqui. Aqui tem mais valor pra mim que os outros lugares que eu tava. Estar melhor informado me ajudaria a exercer

melhor os teus direitos como cidadão. Se a gente conseguir vender a casa, já vai dar um jeito nisso tudo né? Porque trabalhar eu gosto de trabalhar. Trabalhar com venda eu gosto de trabalhar com venda também.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P4: Eu queria que melhorasse mais serviço pro pessoal daqui, porque tem muita que quer trabalhar e não encontra porque é daqui, tem gente que que não dá porque vai lá fazer tal currículo, vai lá fazer entrevista e quando diz que mora na passarela já tem preconceitos. É isso que eu queria melhorar pro pessoal daqui de dentro. Eu não tenho nada pra reclamar, toda hora que eu preciso de alguma coisa eles me dão atenção.

## ENTREVISTA 5

### PARTICIPANTE 5 (P5)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P5: Eu tô desempregado já desde o início do ano, aí então eu vim pra cá desde o início do ano tá?

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P5: Foi o desemprego mesmo, eu fiquei desempregado, não tinha condições de pagar aluguel e as coisas foram piorando, não tinham dinheiro pra comer, acabei indo pra rua e ir quase na rua mesmo desde o início do ano, fiz uns bico por aí, é isso, não tinha muito o que fazer não mas foi muito pelo desemprego mesmo.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P5: Tem mas não tem um contato com eles, não não aparece nos meus familiares, eu tenho poucos, não tenho muitos familiares não, eu sou daqui mesmo mas eles são estão morando lá, tenho pouco contato com eles aqui.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P5: Eu comecei a vir de vez em quando pra comer principalmente pra comer e agora no inverno eu venho direto por causa do frio né? De julho pra cá eu tô direto aqui causa do frio a gente fica no alojamento ali.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P5: Não, não, só aqui mesmo.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P5: Acho que é muito importante, né? A gente saber o que tá acontecendo no mundo aí, na rua, nas ruas aí porque a gente tem muitos problemas acontecendo e muitos desemprego, muitas vezes a gente fica aí sem saber o que tá

acontecendo também, então não deu pra conseguir aí algum auxílio, conseguir um uma ajuda, ter acesso aí né ao auxílio emergencial do Governo, agora eu vi que o a Prefeitura também tem. Pra conseguir um emprego então, trabalho aí pra poder sair da situação. Então é importante a gente ter acesso até pra poder melhorar de vida e sair dessas que ninguém quer né? Não é algo que a gente busca, não é o nosso projeto de vida, não é isso que a gente gostaria que acontecesse né.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P5: Aqui a gente tá sempre precisando, né? Sempre tem problema, uma dúvida precisa de informação. Tem negócio de trabalho aí pra tá conseguindo, dando trabalho, fonte de renda, colocação aí, bico, alguma coisa, a gente precisa, sente essa necessidade, então precisa sim ter alguma coisa né?

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P5: Eu não tenho acesso ao computador, celular, internet, a gente eu não tenho acesso aqui então tem que tá pedindo as vezes pra alguém ver ou então pra assistente social aqui daí também vocês ajuda né é o único jeito. A gente busca aqui alguém pra ajudar tem dificuldade, não tem informação, tem pouco estudo então precisa procurar uma vaga de trabalho, ver alguma situação no documento assim o negócio do auxílio emergencial aí deixa eu correr atrás fica complicado.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P5: Vou atrás de amigos é isso né? E ou então com assistente social né.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P5: Se tivesse assim alguém aqui pudesse ajudar a gente porque eu achei tudo pelo computador, pelo celular, pela internet então se tivesse alguém que pudesse ajudar aí e tal essas vendo aí a gente, tá monitorando, tu vai atrás de emprego e tem que tá ligando, eles liga pra ti, mas tu não tem o número de contato, aí cê tem que deixar o telefone da assistente social, às vezes perde a vaga e tudo complicado, muito complicado assim cê não tem às vezes um modo de contato com a pessoa te procurar pra oferecer um trabalho então coloca às vezes na ficha de emprego lá que mora aqui na passarela ela já gera uma discriminação, preconceito né? Muito assim, as pessoas são muito preconceituosas, muito preconceituosas, então se tivesse algum serviço assim ia ajudar bastante.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P5: Não, não conheço, não, é eu nunca fui.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P5: Algumas coisas mas nunca tive não, agora que eu tô tendo auxílio emergencial, eu tava muito tempo parado assim sem conseguir de trabalho, mas não conheço não esses direitos aí não não fui atrás mas o pior eu sou novo né? Não tenho ainda o auxílio doença, não precisei ainda, não sei, aposentadoria, sei se eu vou ter direito e tudo é coisa que tem que ver ainda, né? Não tem noção.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P5: Não sei te explicar o que é cidadania mas eu acho que é quando a gente consegue né ter direito a nossos ter acesso aos nossos direitos, poder usufruir né? Na Constituição fala da moradia então do sistema de saúde, da educação acho que é isso né? A gente quando tem acesso isso e claro que tá informado

em ajudar sim é quando a gente tem quando a gente sabe a gente busca né? Ou tenta buscar difícil mas a gente vai atrás mas eu não sei explicar, não sei explicar o que ser cidadão mas a gente ouve falar que tem mas a gente na prática a gente vê pouco né? A gente vê muita gente passando necessidade aí muita gente na rua, muita gente muita gente e doentes, hospitais é complicado, muito complicado, nosso governo

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P5: Num sei. Ah legal aqui né? Eu já passei por muitas cidades aí num nunca vi nada disso sim é importante que as prefeituras tenham esse tipo de serviço pras pessoas que não podem pagar uma casa, não tem onde morar e não tem o que comer é necessário, é necessário, entendeu? Política pra isso pra ajudar essas pessoas, a gente vê que tem aumentado muito a quantidade de pessoas na rua, então tem que sim olhar pra essas pessoas.

## ENTREVISTA 6

### PARTICIPANTE 6 (P6)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P6: Desde início do mês.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P6: Fiquei desempregado, sem condições de pagar aluguel. Não tinha para onde ir, na verdade até tinha, mas não quis ir.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P6: Sim, só minha filha.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P6: Duas semanas.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P6: Não, não.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P6: A informação é cem por cento do seu dia. Que como você sabe de manhã, você vai sair, você vai com uma blusa, se você não souber qual que vai ser o o clima hoje? Você não tem como se vestir. Então quer dizer, a informação hoje na gente é quase em primeiro lugar. Faz muita diferença, né?

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P6: A falta de emprego, roupa toda essa parte só que eu tenho aqui. São essas necessidades específicas. Pro resto a gente corre atrás depois, né?

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P6: Não tenho não, uso muito o celular. Porque assim você não sabe o que tá acontecendo. Se você não tem informação, você não tem pra onde você andar, você não tem um caminho pra você trilhar. Sim. Que a informação hoje na vida da gente é tudo. É como o celular, o celular hoje não é um um luxo, não é um um acessório, é uma parte do corpo, né? Se torna mais importante às vezes do que tudo no seu dia a dia. Deixei o celular desligado por dois meses, foi uma delícia, é uma coisa ficou não tem coisa melhor, você não se preocupa com hora, com dia, com o que tá falando, com você não tem estresse. A informação ela ajuda muito, mas ela o excesso envelhece em você de uma forma que cê num tem. Até a minha respiração tava melhor. A coisa melhor que tem no mundo é você ficar ser realmente o maior inimigo do homem é o próprio homem.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P6: Vou no celular, vejo televisão, jornais impressos.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P6: Emprego é o principal. Quase oitenta por cento não quer não, aqui é tudo fácil. Você dorme, você come, você sai e usa droga, você sai e bebe? Aqui é um cabidinho de não é todo mundo que quer sair daqui. Sim. Eu tô orando pra mim chegar mês que vem pra mim poder sair daqui pra não ter recurso pra não sei. Mas tem gente que tá há quatro anos aí, né?

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P6: Si, já fui, não foi muito, faz tempo e foi muito passageiro. Se fosse pra me atualizar hoje lá eu não sei como que ela tá.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P6: Recebo seguro acidente que é cinquenta por cento do salário de quando eu trabalhava osso aí até eu me aposentar né? Mas não sei se tem outro assistente social diz ali pra mim que eu tenho direito mas eu nunca procurei que eu sempre trabalhei né?

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P6: Eu não sei qualificar a sua pergunta assim. E assim ó pra você ter acesso aos teus direitos e deveres, né? Como cidadão é importante que você conheça eles, conheça a legislação, né? Que eu tenha informação também. Como cidadão não conheço meus direitos, conheço os meus deveres sim. Mas o meu direito fica muito oculto, é muito nosso, né? É difícil você conseguir chegar alguma coisa assim.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P6: Olha do que é feito aqui na passarela não tem o que reclamar não né? Pode não ser assim o que o cara espera mas ninguém pode reclamar não porque aqui realmente a pessoa tá bem servida. Pessoal tem uma alimentação a pessoa tem lazer, a pessoa tem como dormir quente, tem banho, tem eh um monte de produto que eles oferece. Aquilo ninguém pode ter problema, pode ser que não é do jeito que a pessoa quer, mas é só por o pé pra fora ir trabalhar que ela consegue ver o que ela quer, né? Já tão fazendo bastante aqui, né? Não sei o que reclamar daqui eu acho que o serviço aqui é muito bom.

## ENTREVISTA 7

### PARTICIPANTE 7 (P7)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P7: Dois dias e vim para cá para não ficar na rua.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P7: Na realidade desde dois mil e dezesseis que eu perdi meu emprego que eu não consegui mais nada, já até tentei né? Eu só pra não conseguir, eu fiz muita coisa, fiz muito bico Sim. Sabe? Mas nada fixo. Mas nada fixo, não consegui mais nada e agora não consegui mais nada mesmo. Sim, situação tá complicada, né?

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P7: É que na realidade a minha família do Sul lá é de Porto Alegre. Entendeu? E eu me dou com eles e tudo só que eles não tem pra me ajudar sabe? Tenho já tem meu irmão que tá lá com minha mãe.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P7: Agora faz dois dias, mas já estive aqui outras vezes.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P7: Atualmente não

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P7: Ah isso é importante, eu acho que não só pra mim, pra qualquer um, né? Acho que a informação e é no mínimo a base que a gente precisa, né? Eu que to mais ou menos fora do sistema assim e eu sou do tempo assim que pô a gente batia numa porta conseguia emprego assim, a gente arrumava, mas hoje em dia mudou muito. A informatização, né? Aí ficou difícil, num tô eu tô fora do sistema

assim porque não tem conta bancária, não tem o que essas coisas. Entendeu? Hoje em dia tá muito difícil. Tá complicado, aí tem a pandemia aí também que complicou mais aí.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P7: Olha eu sou um cara que eu não eu não preciso de grandes coisas, eu não preciso de nada, entendeu? Eu sei lá se eu tiver um emprego só, entendeu? Me viro não preciso de muita coisa, né? Não tenho ambições tendeu? Eu sei lá pra mim se eu tiver o básico pra mim tá tranquilo, né? Preciso de mais nada entendeu? Necessito de tanta coisa não. Hoje se tivesse uma forma de conseguir um trabalho já resolveria teus problemas.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P7: Hoje tudo é diferente do que era. Digitalizado, né? Tudo informatizado, então é difícil porque eu não tô fora desse sistema. Eu tenho dificuldade, eu não posso dizer que eu sou leigo totalmente sei alguma coisa que outra eh mas no caso assim eh principal não né?

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P7: No caso eu vim pra cá, entendeu? Eu já tentei de tudo, eu fiz mudança, eu entrei na pesca, só não consegui ainda, não pintou muita obra assim, muito serviço civil assim de construção civil. Mas eu não tenho condições por causa das minhas costas, sabe? Eu não sou vagabundo nem nada. Trabalho, sempre trabalhei na minha vida. A gente bate nas assim, mas só que agora não apareceu mais nada, né? Não apareceu mais nada. Hoje em dia a gente tá tentando sobreviver mesmo né? Se eu chegar ali num prédio entrar ali numa portaria vou deixar um currículo entendeu? Eh difícil difícil. Eu trabalhei por último de carteira assinada, trabalhei onze anos. Só que é difícil irmão. Até fui numa portaria ali

falei com o cara, ô meu comê que eu faço? Deixei o currículo lá mas é difícil. Tá e eu tenho outro emprego também eu sou radialista, trabalhei de operador de áudio. Trabalhei lá no sul muito mesmo. Tenho contato com a minha família, tenho WhatsApp, entendeu? E a gente busca informação, notícias, essas coisas a gente tem assim no celular?

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P7: Olha, na minha opinião assim ó, pra ajudar é difícil, muito difícil porque é um limite, né? O Governo é um serviço bem limitado e o pessoal aqui também, a maioria não se ajuda, né? Entendeu? No caso eu acho que seria mais investimento do governo aqui, né? Porque pessoal o que que vai fazer? Faz o trabalho dele entendeu? E acho que não são muito poucos que vão sair daqui, entendeu? Mas o pessoal aí dentro não se ajuda aí pelo que eu vejo e ninguém se ajuda mesmo. Eu acho que não tá nem aí. Mas pelo meu ponto de vista aqui é difícil. Eu acho isso ó, com ajuda mesmo já.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P7: Ah já fui. Lá em Porto Alegre já fui. Gosto muito de museu, biblioteca, teatro. Frequentei todos.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P7: É na realidade eu peguei auxílio aí a primeira vez entendeu? Ano passado. E foi meu irmão que fez isso ano passado, meu irmão que fez até as primeiras vezes, mas aí depois eu tive que que vim tive que abandonar lá porque a coisa tá difícil lá também né? Aí fui atrás que buscar alguma coisa né? Que eu que eu venho aqui pra Florianópolis já venho a desde os cinco anos de idade. Ah. Eu já morei aqui. Já usei outros benefícios sim quando eu fiquei muito mal.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P7: Sei lá, eu acho que é trabalhar. Entendeu? Viver em paz com todo mundo. O melhor possível? Eu acho que tem muita coisa pra mim, né? Na minha opinião. Seguir as leis. A informação é sempre bem-vinda né? Bem válida sim claro.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P7: Olha minha opinião isso aí é a melhor possível, isso aqui é um paraíso pra quem não tem nada na vida. Eu acho isso aqui sensacional porque são poucas opções que temos. Isso aqui é o trabalho de vocês aqui é incrível olha eu tô a dois dias, tô vendo um esforço aqui problema é o pessoal que não se ajuda. Tem serviço de saúde, ninguém passa fome ninguém passa frio. Entendeu? O problema é que uma seleção de pessoal, aí não coopera né? Pelo que eu vejo, né? Não coopera mesmo não. Sim. Quer dizer, eu não tô nem aí infelizmente é uma via de mão dupla, né? Mas o serviço aqui é excelente, pelo amor de Deus. Pra quem não tem nada da vida. Ontem me ajudaram bastante, eu sou eternamente agradecida, tô há dois dias aqui. Eu acho que às vezes se não tivesse isso a pessoa tem que tá na rua, né? Às vezes tá passando fome, né. Então tem muitas cidades que não tem esses serviços para pessoas da rua, né? Que a gente sabe que não tem esse tipo de serviço. Só que eu acho que o pessoal devia se ajudar mais.

## ENTREVISTA 8

### PARTICIPANTE 8 (P8)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P8: Na rua tô a três dias agora. Três dias. Mas já estive muitas vezes na rua antes.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P8: Eu caí na rua pra droga, né? Bebida, droga, né? Conheci pessoas que não era pra ter conhecido, né? Minha família me ajudou muito, me deu um estudo, me deu do bom, do melhor mas não quis nada com a vida e que eu caí na rua, caí na rua com dezoito anos, metade da minha vida eu fiquei na rua só porque eu arrumava serviço, aí saía né? A firma falia, não tinha mais dinheiro. Aí gastava o dinheiro, não tinha mais dinheiro pra pagar o aluguel, que aí ia na rua, né? Tava na rua, eu tô há uns vinte anos, mas agora daqui pra frente que eu estou aqui era três dias que eu vim de Piçarra, né? Tava trabalhando lá e o homem não teve mais dinheiro pra pagar nós.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P8: Não. São daqui.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P8: Quinze dias.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P8: Não. Não tem.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P8: Eu corro atrás aí, fiz um monte de currículo né? Tendo bastante conhecimento. Né? Mas tá tá difícil. Não consigo de jeito nenhum, ainda

pessoalmente ainda não tomei minha vacina, aí que é o pior ainda. Eu tinha até um servicinho pra mim fazer uma entrevista lá na ponte do Imaruim que eu arrumei na Palhoça. É na Palhoça. Eu já não fui mesmo porque não tinha tomado a vacina porque sempre vão pedir. E agora eles já tão pedindo. Eles tão pedindo, não tem até pra trabalhar de faxina, alguma coisa eles tem que e a vacina cê não sabe quando é que vai ter a dose da vacina não sabe indicar né? Tá mas assim então estar bem informado no teu dia a dia faz diferença.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P8: Olha, por mais que eu preciso é trabalho. Como eu falei com assistente social, precisa de trabalhar, entendeu? Porque a minha intenção não é ficar aqui, eu não vou dizer que aqui é um lugar ruim, né? Eles atende a gente bem, tem a comida excelente, adora comida daqui, em outras casas que passei a comida não era tão boa. Mas o outro lado pra mim é ruim, entendeu? Então o que eu quero mesmo hoje que eu preciso é trabalhar e queria um dinheirinho fixo, né? Um serviço fixo pra me alugar alguma coisa, principalmente que eu já tô já quase dois anos sem usar droga e né? Num vou falar quem, mas usa é tudo que é tipo de droga, entendeu? É maconha, é pedra, cocaína é a noite toda, entendeu? Então às vezes eu tenho até medo de eu recair de novo porque se eu cair eu não quero e eu parei por mim mesmo então que eu mais quero é trabalhar né? Recuperar minha família que eu perdi meu filho né? Então hoje em dia precisa é só um trabalho.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P8: A gente arruma alguma coisa a gente tem que ter um conhecimento principalmente, né? Então pra mim é um conhecimento porque minha parte eu vivi em São José até eu conheço o pastor aqui, já trabalhei na cozinha pra eles, né? Lá eu tinha muito conhecimento e era mais fácil deu arrumar assim um algo pra mim trabalhar, capinar quintal, aqui pra mim é mais difícil que não tem

conhecimento. Né? Mas eu vou no centro ali mas fico perdido entendo que eu não sei pra onde vou, eu não conheço ninguém né?

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P8: Quando preciso de alguma informação eu falo com os monitores, um assistente social, tento me formar ou se eu tô na rua, me informo, mas é mais o pessoal daqui, né? Que trabalha aqui dentro mesmo, né? Busco informações assim pelos outros, pela televisão, né? É raro e eu ficar assistindo televisão ali, né? Difícil, então as vezes eu não tenho assim muitas informações.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P8: Fazer um trabalho aqui, qualquer coisa né pra distrair a cabeça, pra não ficar pensando besteira. Outro dia eles falaram que precisava de voluntário pra fazer pintura aqui, né? Até mendiguei, né? Se não eu ajudo claro, melhor que eu ficar aqui dentro sem fazer nada, né? Sim. Então era bom montar um projeto aqui dentro pra isso, arrumar serviço pra nós, quem quer, né? Quem não quer fazer outra coisa, mas era bom. Né? Pelo menos até pra poder ajudar a encontrar depois uma oportunidade.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P8: Não. Não. Lá na minha cidade é pequenininha né agora que ela deu uma evoluída né?

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P8: Sim, sim. Eu fiz na época, dona Renata me ajudou, ela é assistente social onde eu tava uma casa assim de apoio também né? Ela fez pra mim o pedido do auxílio doença. Mas aí depois eu perdi meu celular, decidi entrar em contato com ela né? Outro aí quando eu tava assim eu acho que a minha carteirinha já saiu pra mim receber, acho que é noventa ou cem reais né? Esse auxílio, ela falou que não fez mais porque não acontecia não. Aí eu perdi até esse por mês aí veio o auxílio emergencial. Não tinha nada porque tinha perdido meus documentos tudo né? Aí quando eu acabei de fazer todos os meus documentos né? Eles cortaram tá.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P8: Ter acesso aos meus direitos, meus deveres como ser cidadão, né? Mas a gente tem que ter todo documento, então a gente tem que respeitar os outros né? Não é só porque a gente já foi muito discriminado na rua, a gente é igual a todas as pessoas né? Como a senhora é eu também sou só que a senhora tem um serviço. Então como cidadão a gente tem que ser respeitado né? Tem que ter seus documentos, trabalhar certinho.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P8: Olha como eu falei praquele começo aqui é excelente, é bom né? Comida boa, cafezinho é bom, tem gente que reclama, né? Mas como eu falei no começo pra ti é só isso aí. As coisas que eles fazem aqui dentro né? Os que tem que respeitar um outro, certo? Eu acho que é só não fumar, eu não vou fumar no lado da senhora, certo? Então gente quer a melhoria da minha vida, eu tô aqui porque eu quero melhorar, eu quero arrumar serviço, ter minha casinha né? Tudo bonitinho um cidadão mais certo né? Pra gente não ficar se jogando na rua, mas aqui é excelente, né? Dessas coisas que pra mim aqui é muito bom. Eu já passei em casa pior que isso aqui. Mas aqui é bom, só tirando essa coisa que eu falei.

## ENTREVISTA 9

### PARTICIPANTE 9 (P9)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P9: No verão ali eu tava trabalhando nas praias aí acabou a temporada encerrou eu acabei indo pra cá me separei também tudo junto ali foi em fevereiro aí fiquei uns dois meses na rua aí eles tavam acolhendo, né? Me falaram que tinha que ver, começou a ficar no emergencial depois, fui acolhido. Tá. Vai fazer dois meses que eu tô aqui. Dois meses. Vai pra dois meses. Tá.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P9: Um pouco a pandemia, né? Eu trabalhava mas não conseguia dar conta de me manter, manter toda minha família aí veio a pandemia, fiquei nessa situação, sem conseguir trabalho, depois que me separei e passou a temporada, agora de novo, mas tá difícil cara. Então a questão principal é a questão do emprego, do desemprego.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P9: Olha é bem difícil desde que eu me separei, elas não moram muito longe lá, mas não tem dinheiro pra passagem.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P9: Uns 4 meses

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P9: Não.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P9: Acho que isso é muito útil pra vida, tipo eu tinha telefone, cheguei aqui acabaram me roubando meu telefone, então é uma coisa que faz muita falta na

vida da pessoa, né? Pelo celular tem bastante coisas assim, é bem mais fácil hoje em dia, emprego que eu não preciso ir acho que levaram o currículo mais até emprego, e acho que mais o celular praticamente resolve muita coisa e acho que seria talvez isso assim.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P9: Preciso de trabalho pra sair daqui, precisaria conseguir imprimir uns currículos, até ver meu e-mail. Acho que ajudaria muito minha vida, muitos aqui que também acho que deve tá na mesma situação aí. Então como não tem o telefone e nem computador, fica difícil até para conseguir trabalho.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P9: Seria bom a gente poder fazer os currículos e imprimir né? Já imprimir alguns então acho que seria útil isso também pra poder tá, pra poder tá levando até as empresas, se não for até eles, eles não sabem o que a gente tá precisando. Seria bom também uma parceria né, cês tão em contato com muitas empresas. Então acho que vocês sabem o que tá aí precisando que não tá então acho que seria legal também tipo, saber que profissionais que tem aqui, tipo vocês sabem o que que as empresas tão precisando. Fazer essa mediação, né?

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P9: Um amigo que tem telefone me ajuda, entende de Informática também uma coisa também que o pessoal deles, pessoal meu também, se ajudam. Então a gente muitas vezes fica com excesso de informação. No meu caso eu eu tipo assim, eu trabalho bastante por aí, procuro no OLX que é um que tem muitas empresas que tão colocando ali. Agora uma coisa bem do que é daqui a Deus, mas da região. Tô conseguindo bastante aí eu vou sem eles, to de mãos amarradas digamos assim já teria conseguido um emprego, né? E não tem como

ir lá e tal, daí outra coisa que me impede também é o não conseguir imprimir meus currículos porque tá no meu e-mail então eu sou obrigado a acessar pra conseguir imprimir, né? Se aqui tivesse o acesso aos computadores, que pudesse fazer essas impressões já ia ajudar muita gente a conseguir alguém pra cuida muita gente queria ter alguém monitorando, né? Monitorando pra utilidade mesmo.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P9: Eu vejo que mais tem aqui é a área de construção civil, restaurante, essas coisas que elas tem aqui né? Então é o que eu tô falando, converso com muitos e acho que é isso também, né? Parte de pintura Esse dias era que buscaram alguém pra pintar essas coisas assim é onde vai se se encaixando eu acho

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P9: Não, moro já há dezessete anos aqui, mas eu não sou natural daqui, né? Na minha cidade não tinha biblioteca pública. Eu saí de lá a vinte e cinco anos, daí eu vim mora Chapecó, ali mais biblioteca pública não tem uma cidadezinha pequena onde vai mora hoje tem cinco mil habitantes então tem a biblioteca da escola. Tipo as escolas públicas igual tem aqui.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P9: Eu cheguei a me cadastrar né? Auxílio emergencial do governo né. Que daí eu já pego outro ali mas eu acho que assim na minha opinião sempre cento e cinquenta reais não vai ajudar na vida de uma pessoa, né? Não paga nem a metade do aluguel, entendeu? Se for tem que comprar comida, cento e cinquenta, não dura nem uma semana lá. É o auxílio-humilhação pra falar a verdade, mas enfim pior sem nada tá ligado? Quanto a outros benefícios, já

trabalhei de quatorze anos pra quinze anos de carteira assinada. Fui pra São Paulo trabalhamos de garçom então já tem uns quantos anos, já me acidentei no trabalho recebi o auxílio doença.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P9: Com certeza ajuda sim, nem que seja para ter emprego e sua casa.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P9: Essa pergunta tava esperando, aqui tinha que ter uma reintegração da pessoa pra sociedade, acho que seria isso né? Tem ajuda com roupa, onde dormir beleza, mas não é só isso que a gente precisa .. Eu pelo menos e falo por mim. Tá beleza, isso é uma das coisas que tem que ter, que é o dormir, conseguir lavar uma roupa, conseguir tomar um banho, fazer uma barba, se arrumar mas assim eu acho que o emprego seria bastante também, consegui ter acesso às empresas, elas precisam muitas vezes, tem gente que também que não quer trabalhar, né? Eu não quero isso pra mim, eu tenho isso como temporário entendeu? Então aqui temporário daqui a pouco consigo emprego, consigo arrumar um aluguel, consigo lavar o custo e volto a viver a minha vida normal, né? E pra mim isso aqui é uma surpresa, desgasta muito não tem uma segurança que deixa as coisas pra sair, pra trabalhar, pra vender alguma coisa, de repente tu volta e já não tá mais algumas coisas ali, te roubaram, entendeu? Então não tem um digamos uma segurança aqui, uma estabilidade, né? É ajuda, mas só que né? Acho que melhorias seria muito mais assim, quanto atendimento acima eu acho que tá tá tranquilo, sabe? Eles ajudam bastante eh a gente pergunta, pede alguma coisa sempre atende, entendeu? Mas eu acho que quanto a isso aos empregados aqui então acho que tá quem trabalha assim as os educadores ali eu acho que tá tranquilo bem atencioso com a com a gente.

## ENTREVISTA 10

### PARTICIPANTE 10 (P10)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P10: Não, nunca fui morador de rua. Tá aí. Fiquei um período curto na rua, né? Devido a minha mãe ter falecido, né? Falecimento da minha mãe e aí foi aonde desandou as coisas. Ai não tinha para onde ir.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P10: Foi eu não ter um sustento ao qual eu pudesse pagar um lugar pra ficar.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P10: Pouco, muito pouco né, porque meu pai já tinha falecido faz tempo, aí ficou minha mãe, eu mais dois irmãos, né. Aí depois morava com a minha mãe eu e minha irmã né? Daí devido a situação, familiares em cima complicou, depois que minha mãe faleceu. Tudo ficou meio crítico, cada um por si, né? Somos todos naturais do Rio Grande do Sul, mas todos estão aqui na cidade.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P10: Aqui tô a 3 meses

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P10: Só esse.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P10: Pra mim é importante ter esse acesso, tá informado sobre qualquer acesso que vai nos beneficiar, né? É que a gente consegue sobressair perante o momento que a gente tá aqui né? Ou então em outra situação que não seja aquela de querer ter o seu próprio espaço, ter sua própria independência

financeira, eu acho que isso que é o mais importante estar me formado sobre tudo né?

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P10: Uma oportunidade de emprego, né? Ter uma renda para que eu fosse conquistando, dar um passo pra mim ter minha moradia e seguir, né? Dia a vida, o básico que o ser humano precisa né? Uma moradia ou emprego né? E correr atrás das suas coisas.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P10: Diariamente. Digamos um dia assim, um dia entrego currículos, né? Então vendo um docinho na no centro né? Sempre circulando no centro. É uma coisa que que seria lá prático, né?

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P10: A prioridade é o celular né? Também vejo TV para saber das noticiais, telejornal, né? Sempre procurando informar, né? Saber ler, né? Até porque tu busca na leitura a gente vai buscando sempre a aquela coisa que tu tá precisando, né? No momento assim agora eu tô sem o celular desde ontem, né? A gente cria o hábito de ter as informações na mão, né? Agora tô correndo atrás de outras formas para buscar informação, prestar atenção mais no noticiário, né? Naquelas horas que tem no Jornal do Almoço, tem o Jornal da Noite ali. Pra saber o que tá acontecendo, né? Ou então, né? Cada vez mais pesar e procurar tá não tá envolvendo assim, né? Pra poder tá na hora certa, lugar certo. Também já busquei informação no Centro Pop né? Também busco aquelas consultas com a assistência social.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P10: Ah eu acho que um serviço ao qual estendesse né de divulgar essas notícias no caso seria né uma panfletagem né? Um balcão informativo já que a maior necessidade de todos que tão aqui que é a falta de emprego, né? Falta de acesso às informações.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P10: Não. Aqui não, fui só na minha cidade quando criança. Mas a gente diz, é uma coisa que te deixa assim a cabeça pra cima, olhando os lados, né? Andando entre as prateleiras. Aquela alegria de criança assim, né? De entusiasmo de criança, procurando um tipo de leitura que tu realmente tem afinidade né? E aí tu não acha, tu sabe que tem todo uma organização. Não sabe por onde começar a ler. E na época eu me lembro que eu sempre procurava editoria esportiva, né?

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P10: Eu tive o acesso ao auxílio emergencial ano passado Eu ingressei né, foi aprovado e desde então esse ano automaticamente pelo questionário do ano passado eu já também recebi automaticamente então é o auxílio que eu tenho esse amparo assim.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P10: É, cidadão, ser o cidadão, né? Onde a gente tiver, manter sua dignidade, né? Desde o princípio que a gente sai da onde a gente mora vá até o local de trabalho, ter uma fonte de renda. Isso né? Fazer tudo isso da melhor maneira possível, né? Sem trapacear, né? Ter outras maneiras legais, né? Eu acho que isso é o que o ser humano precisa. Dá valor pra tudo isso também. Que como

eu num explico dando valor aqui ao lugar onde eu tô hoje, né? Tipo aí eu tenho uma cama, tem banho, tem refeições aqui. Tem teto. Então momentos que tem tudo isso dá pra dizer que tu não precisa reclamar de mais nada. Então acho que isso é ser cidadão, né? Ter onde morar, o que comer, o que vestir. Todas as condições próprias de viver, coisas básicas pra viver acho que isso tu tem que valorizar então exercer cidadania pra mim é isso né?

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P10: É, eu acho que eu penso que isso é muito digno de quem tá aqui trabalhando por isso, né? Eu acho que isso aí cada vez mais faz tem esperança de que outras portas vão se abrir. Né? E ter outros lugares desses. Depois vai ser de bem pra todo mundo né? Mas vai só vai fazer bem entendeu Desde que a pessoa que esteja acolhida nesses lugares faça a sua parte.

## ENTREVISTA 11

### SUJEITO 11 (P11)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P11: Eu tinha moradia morando no Rio Grande do Sul e daí eu vim pra cá e fiquei na verdade uns três dias na rua assim porque não conhecia ainda a passarela. Ai depois vim para cá.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P11: Na verdade não teve um motivo pra ir pra rua porém é uma questão que aconteceu né? Porque eu vim pra cá pra tentar um emprego, uma vida nova seguir algo novo é um lugar que eu sempre tive a curiosidade de conhecer, não tinha conhecido ainda, aí eu vim pra cá, mas não tinha tanto recurso na verdade pra ficar pra alugar um hotel, alguma coisa, né tive que buscar esse recurso na passarela mesmo pra não precisar ficar na rua

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P11: Todos tão lá. Todos moram lá. Como eu tô mesmo aqui então é recente. Recentemente. Mas pretendo visitá-los.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P11: Eu tô um mês aqui. Um mês. Aqui na passarela. Isso.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

Não

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P11: Importante porque até alguns dias atrás eu não sabia nada nem do auxílio emergencial, benefícios né? Pras pessoas que tão em situação de rua que querem sair eu acho que poderia ter um pouco mais de informação ou ter

informação, mas às vezes as pessoas não repassam como deveriam mas é muito importante pra mim é importante.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P11: Hoje eu preciso de um emprego, eu acho que a primeira coisa que eu preciso. O emprego é essencial, a necessidade pra mim e depois eu quero pensar em alugar uma casa ou quartinho e pra mim isso aqui é provisório. Não pretendo ficar muito tempo aqui vim pra cá realmente pra trabalhar pra começar uma vida nova. Então hoje minha necessidade hoje é um emprego mesmo.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolvê-las?

P11: Não é tanta dificuldade, eu acho que mais dificuldade pra conseguir emprego mesmo. Assim, eu digo pra poder ter acesso às vagas de emprego, assim, vou distribuindo currículo, né? Sempre tô indo no SINE, sempre tô lá pedindo que se tem vaga na minha área também que é algo que eu quero exercer aqui. Sobre as dificuldades eu acho que só o celular que eu tô sem celular. Eu acho que com o celular eu teria mais acesso a informação sobre vagas de emprego. Teria mais acesso. Eu vejo eu vejo que é o a é um dos principais meios né? Que as pessoas usam hoje pra ter acesso, né? Até pra poder conseguir uma vaga de trabalho.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P11: No caso de informação sobre vagas de emprego eu vou direto nas empresas, no SINE. Ou pergunto pra alguém que esteja trabalhando num lugar pergunto pra pessoas de vagas, tem disponibilidade de eu poder ir lá conversar com alguém. Vou a minha comunicação é assim.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P11: Ah eu acho que poderia ter mais atividades assim relacionadas a emprego, né? Ou até talvez um dia da semana, vir alguém do SINE aqui né? Dá mais oportunidade pro pessoal porque as vezes a gente quer trabalhar né? Mas a gente chega e diz que tá morando aqui muitas vezes as pessoas não pegam por talvez um preconceito, né? Que é o já percebi bastante. E talvez se começasse a mudar isso, mostrasse pras pessoas que tem gente interessada, que quer trabalhar de verdade. Acho que poderia mudar bastante e tem pessoas que querem trabalhar realmente só não tem oportunidade de vida. Essas pessoas que queiram realmente ser ajudadas também, né?

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P11: Aqui não, mas eu sou de Santa Rosa. Lá tinha biblioteca, eu frequentava. Ah eu amo é um mundo de aprendizado né? Cê entra na biblioteca ou cê não sai mais uma pessoa. Eu acho que tem que ter conhecimento. As pessoas quanto mais elas ler um livro, quanto mais elas pesquisarem mais vai ficar interessante, mais elas vão se aprofundar, mais vai melhorar. Eu acho que pra tudo, pra melhorar tudo tem que ter conhecimento.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P11: Não, não, nem um auxílio emergencial, nem o Bolsa Família não. Aquele auxílio-doença, desemprego, alguma coisa em si.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P11: Ah cidadão pra mim é primeiro ter um trabalho, pagar impostos, contribuir com o município, com o Estado eh poder ter o seu dinheiro pra ir no

supermercado é ajudar também ser ajudado você também tem que ajudar pra mim é esse teus direitos é poder eh entrar num ônibus e ir prum lugar e pro outro que pra mim é difícil porque eu não tenho dinheiro então e as vezes fica mais difícil pra mãe até questão disso que eu tenho que ir longe, não tenho. Então acho que cidadania.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P11: Ah eu acho que na minha opinião pra mim é bom, aqui eu acho que eles fazem um trabalho bom, ajuda as pessoas, conversa como eu disse, tem pessoas que querem se ajudar, a gente tem pessoas que não querem. Eu acho pra quem quer ser ajudado e realmente quer se levantar na vida, eles tão fazendo um trabalho bom, um acolhimento tanto quanto a Prefeitura, quanto a NURREVI eles têm feito trabalho bom. Vai das pessoas se ajudarem, né? Eu no meu caso eu agarrei a oportunidade, tô ganhando oportunidade, tô participando aqui dos das oficinas de teatro nas quartas-feiras Sempre tô presente nas atividades que precisam, respeito todo mundo.

## ENTREVISTA 12

### SUJEITO 12 (P12)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P12: Quase dois meses.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

Eu perdi minha mãe, né? Meus irmãos fizeram sua vida, eu não tinha emprego, não tinha como trabalhar, entendeu? Em Porto Alegre tava na casa da mãe, né? Todo mundo acolhe, entendeu? Pra não ficar na rua também, pra não ser mais um dependente químico.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P12: Não, eu não quero mais ter contato com é uma coisa assim né? É tipo o judeu entendeu? Eles te dão a mão se tu não te levantar, já era, entendeu? Eu sou o problemático né? Quando eu boto uma coisa na cabeça eu só fui lá só vai resolver problema né? Já falei se eu tiver que vim quebrar o seu problema vou trazer um trinta e oito e aí né? Quero morar bem, ser bem sucedido, tendeu? Tô cansado de cair na rua por causa de droga, envolvendo por causa disso, por causa daquilo, entendeu? Ter uma vida bem, né?

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P12: Vim mês passado. Fiquei cinco anos em Caxias. Trabalhava na época com maquinário todos os tipos de maquinários, aí depois fica de novo desesperado como sempre, tenho doze anos de rua né? Consegui a vacina na na rua, eles tavam vacinando todo mundo

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P12: Não.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P12: A informação depende entendeu? Quer dizer tudo que tu precisa tem informação, mas o que que tá sendo mais mais cobiçado é o celular, entendeu? Tu vai no banco precisa de celular, tu faz isso, tuas compras, tu vai é tudo né? É tecnologia. Mas uma pessoa que está tá mudando de cidade que nós tamo aqui, né? Cada um de um lugar a metade é só vinte que moram aqui, né? essa que é a diferença. Quando o cara vai mudar de uma cidade aí já tem que vir né? Que é pouco alguma coisa ou é desempregado ou é viciado. .. Tá vendo? É essas que é a diferença. Tu vai pagar quase duzentos reais de passagem pra vim te incomodar também? Porque a basta os problema né? Básico de uma cidade.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P12: O problema que eu que eu ando, né enfrentando é que é que eu precisava na época de serviço, entendeu? De Isso aí entendeu? Desse jeito né?

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P12: Se é como eu disse, né? Eu só tenho a carteira assinada duas vezes. A última foi em dois mil e doze e dois mil e quatorze, eu mandava em loja, eu era subidor, auxiliar, entendeu? Depois disso eu trabalhava o dia e noite em obra. .. Entendeu? Saía de uma obra, pegava outra. Não tinha frescura de raiva, não tinha frescura disso, entendeu?

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P12: Porque se não correr atrás não tem. Mas busco ajuda aqui do pessoal dos voluntários também, depende, né? Depende.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P12: Ah tem um monte de coisa, entendeu? Mas que é para mim não vai me ajudar em nada, né? Talvez, né? Tendo, né? O certificado, né?

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P12: Não não conheço.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P12: Sim, já tive auxílio desemprego. Auxílio? eu tentei me internar. Não consegui. Nenhum médico consegue me internar, entendeu? Já fiz até psicólogo chorar. Era pra mim me aposentar, minha tia já tava falando que eu tava pegando até faca. Lógico, eu tenho que pagar todo os anos seis mil reais, tá? To de passagem pra ficar em cidade em cidade e cidade nunca só chegava uma cidade e dava pra trabalhar, trabalhava em qualquer coisa. Me manchia, sempre ganhei bem. Na última vez que eu fui em Passo Fundo, que eu tava na na farmácia. Ganhava quase três mil reais. Mas não tinha um lugar, entendeu? Não tinha isso, entendeu? e aí né? Virava né? Uma peteca fala a ê macaco era pra isso o médico aqui médico é isso médico aqui Falou um negócio de internação, né? Então um tipo de serviço que poderia ser oferecido aqui é justamente esse auxílio né? Pras pessoas que precisam se internar poder conseguir né? Ahm buraticamente seria entendeu? É melhor do que ficar incomodando. A pessoa quer só que ela não consegue, né? Como tu falou, nem os médicos conseguem. Não, é por causa né? Do uma coisa uma coisa não gira em outra tendeu? Mais o sistema é assim entendeu?

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P12: Em relação a ser cidadão, aos teus direitos como cidadão, as políticas públicas no caso que é o que oferecida aqui pela passarela pela ONG, né?

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P12: Dessa vez é a primeira a primeira quer ficar primeiro num é um lugar né? Que acolhe mais entendeu? Estilo da rua de pessoa por bem baixo pessoas idosas pessoas né? É o que mais às doze, trinta e duas cidades eu que já passei então tá era isso.

## ENTREVISTA 13

### SUJEITO 13 (P13)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P13: Não cheguei a ir para rua pois vim direto para cá quando não consegui mais pagar aluguel.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P13: O que me levou a vir para cá foi a falta de trabalho e de condições de trabalhar.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P13: Sim, tenho uma filha em Porto Alegre.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P13: Eu estava trabalhando autônomo com lanches. Eu perdi meu emprego na pandemia de cozinheiro no Hotel Majestic. Eu sou natural de Canoas, mas vivi minha vida toda em Caxias. Estou a dez anos aqui em Floripa, sou mais um que pra passear. Mas, aliás, eu vim fazer o desejo da minha esposa que era o sonho dela conhecer Santa Catarina, Florianópolis e ela se apaixonou realmente e eu também. Então depois vem a parte triste, né? Ela e minha filha faleceram num acidente de carro onde eu também estava, fomos a caminho de Caxias em janeiro desse ano. Fiquei 4 meses em coma num hospital em Lages. Depois disso, recomecei minha vida aqui, mas aí entrei em depressão, não conseguia mais trabalhar para pagar o aluguel e um amigo da igreja me trouxe para cá. Estou aqui a dezoito dias. Antes disso eu tinha uma vida muito estável, sempre tive uma vida muito estável, sou filho de um policial militar, filho de uma enfermeira, tive bom estudo, estudei no La Salle. Tive vinte e seis anos de casamento e viemos pra cá. Aqui a gente passou por tudo, nos esforçamos muito quando tudo, tudo é muito difícil, mas a gente como não tem vícios, a gente

frequenta uma igreja chamada Bola de Neve onde hoje eu sou líder de jovens. Faço palestras pelo que aconteceu agora que tu vai saber o que eu virei pro palestrante porque essa pessoa alegre aqui na tua frente tu não imagina o que eu tô carregando agora. Tinha uma filha de nove anos que morava aqui comigo e eu tenho uma de vinte e seis que mora em Porto Alegre com dois netos. Então duas filhas então veio a pandemia então eles pensaram que era uma gripezinha. E essa gripezinha deixaram nós afastados quarenta dias, era uma quarentena no início né? Então depois viram que epidemia é algo muito sério, desconhecido e ofereceram pra nós então a demissão voluntária, eles ficariam somente quarenta por cento. E depois acabou veio lockdown e fechou o hotel total. Então já me coloquei a disposição da demissão voluntária, com esse valor eu e a minha esposa decidimos abrir um comércio de alimentos. Então como eu me especializei muito em hamburguerias, abrimos uma e começamos a fazer Hot Dog Gourmet. Então e caiu na graça do povo que era muito diferente, era Hot Dog com Doritos, com costela desfiada, salsinha ou de codorna, então o pessoal do próprio Ingleses não saía da nossa porta. Recebemos muitos elogios no WhatsApp, então resolvemos fazer o iFood e começou a dar certo. Então a gente decidiu, acho que a gente tá vivendo o melhor momento da nossa vida, ela me falou. Inclusive eu vou te dizer que o melhor presente que Deus me deu foi minha esposa. A minha família Então, realmente, eu amava muito a minha esposa. Que que acontece? Tomamos uma decisão. “Amor, vamos ficar morando aqui, eu digo, pra sempre”. Então, a gente olhou na internet que tinha um cara vendendo freezer, chapa e fritadeira industrial e muitas outras coisas por dois mil reais é muito barato. E nós tínhamos esse valor. Então eu disse pra ele, cara a gente pode buscar em Caxias, se tu vier buscar eu te faço mil e oitocentos. Então eu vou, eu peguei o Corsinha da minha filha aqui no reboquezinho e fui. Eu, a minha esposa e a minha filha de nove anos aqui de e na ida pra lá isso faz oito meses, um caminhão que na subida, um caminhão vinha descendo ele quebrou a ponta do eixo traseiro, ele quebrou a ponta de mola e torceu pro lado e bateu de frente em mim. Então eu levei duzentos pontos no pescoço aqui, né? eu quebrei o nariz, eu quebrei o meu buco facial veiculado, né? Perdi o pulmão, eu tenho um pino na na bacia, eu tenho quatrocentas e oitenta cicatrizes, é tudo que é lugar

que tu olhar vai ter cicatriz no corpo. Isso faz oito meses. Então com esse acidente eu entrei em coma, me consideraram um milagre pelo todo sangue que eu perdi, então entrei em coma por isso, quatro meses depois eu acordei do como no Hospital Pompéia em Caxias aonde eu descobri que a minha esposa e a minha filha faleceram, então eu perdi o meu melhor o que eu tinha de melhor. Então sobrou a minha filha de vinte e seis anos que mora em Porto Alegre quando eu digo eu perdi minha esposa, ela perdeu a mãe. Mas a minha filha é muito forte, ela é cristã também e Deus tem nos dado um suporte. Se não fosse Deus, nós, olha, se a pessoa dizer que não acredita em Deus, eu não consigo entender porque só ele me deixa de pé o que que aconteceu? Eu resolvi todas as situações burocráticas lá de enterro e tudo, o próprio pessoal da igreja pagou tudo pra mim e ainda fiquei devendo duas prestações. As irmãs da igreja me ajudaram, eu não conseguia nem entrar na casa, mas chegou uma hora que eu fiquei sozinho ali dentro de novo. Então eu entrei em depressão, eu enfrentei um inimigo muito maior do que droga, muito maior do que álcool, muito maior do que tudo que eles tão enfrentando aqui quando eles conhecem a minha história e disse assim, nossa, o nosso problema é tão pequeno essa dor é tão pequena quanto da tua. Então a depressão me levou a pensamentos de suicídio, de desistir da vida. Sim. Porque eu e minha esposa a gente tava vivendo o melhor momento. Pastor Marcos aqui que eu conheço muito bem, ele disse pra mim: “Márcio, sabe por que que dói? Porque tu tava vivendo o melhor momento, tu é um privilegiado, porque hoje os casais se separam tanto por incompatibilidade de gênero, violência doméstica, traição, álcool, drogas e tu não, tu foi até que a morte, tu conduziu a tua família até o fim, até a vontade de Deus prevaleceu”. Só que a dor fica. Então eu resolvi pedir ajuda pro pastor Marcos. Ai vim para cá, ganho moradia e alimentação e ajudo como voluntário aqui, ocupo a cabeça, então eu sou voluntário aqui. Então desde que eu cheguei aqui eu fui acolhido com muito amor porque as pessoas me veem como diferente, né? Uma pessoa normal, educada, toda com estudo. Então com isso eu não consegui mais trabalhar. E outra eu não quero tá usando o meu problema, essa situação pra também tá abusando da bondade das pessoas, mas eu não consegui mais ficar dentro da casa. Então eu pedi gentilmente que o Alex guardasse pra mim essas

minhas coisas que estão guardadas ali no ingleses. Dentro da garagem dele tudo que é meu tá lá. Ainda não consegui um trabalho de volta mas esse local aqui eu encontrei pessoas como a Bruna que é a psicóloga que é assistente social que estão fazendo uma grande diferença na minha vida, elas tão me dando uma atenção muito diferenciada, especial, agora ela me chamou ali, hoje eu faço um bico com o noivo dela, eu tô trabalhando em segurança pois sou filho de policial militar, né? Então eu tô trabalhando em segurança agora vai ter o né? Agora dia vinte e sete eu vou ser segurança lá, eu ganho cento e cinquenta reais por noite por dia trabalhado, se virar a noite trezentos. Então tá tendo de quinze em quinze dias, as vezes tem uma semana, ele tá me chamando pra esses bicos. Porque elas acharam interessante elas perguntaram o que que tu precisa? Tu precisa de um dinheiro pra comprar alguma coisa? Não quero só trabalho, eu quero trabalho. Só quero voltar a trabalhar, eu tô sentindo muito isso sabe Dani. Porque eu e minha esposa fazíamos obras sociais, eu fui educador social em Caxias do Sul no projeto da minha amiga do Frei Jaime, dois anos e oito meses trabalhei dentro da casa CCM, trabalhei dentro da São Francisco, então a gente sempre trabalhou nessa área social, sou social dentro da igreja. Eu e minha esposa levamos comida pra morador de rua todos sábados nós fazíamos isso, os cachorros quentes tem muitas coisas no Facebook. sobre isso e fotos né? Nossa isso chamou muito a atenção do pastor, ele me colocou num quarto especial ali com pessoas de bem, né? Então eu moro no quartinho que só tem pessoas idosas. Tô fazendo o que eu gosto, aqui ajudo como educador social, agora a Bruna tá encaminhando meus documentos pra uma proposta de trabalho, mas ainda não tem nada porque acabaram de pegar quinze pessoas. E eu também não tô escolhendo o serviço. Mas eu preciso ter uma renda. Quando o pastor perguntou, Márcio o que tu vai fazer com teu salário? Eu digo voltar pro ingleses. Vou voltar pro mesmo lugar lá pro Alex. Só que eu vou alugar outro espaço, não quero ficar no mesmo lugar. Eu conheço todo mundo dos ingleses. Só que eu não quero abusar da vontade, eu me sinto capaz de trabalhar. E isso é importante pra então essa ocupação aqui de voluntário ela além de tá ajudando as pessoas, na verdade são elas que tão me ajudando. É esse pessoal aí que tá me ajudando porque como a Bruna diz mais, eu precisava dum cara calmo, um

cara com amor pra ir lá na igreja pra falar tu é o cara indicado pra isso, então fiquei feliz ontem dessa notícia, sabe? Olha todo pessoal gostou muito de ti e vai continuar contigo e talvez no futuro possa te abrir algo fixo pra. Então eu tô semeando. Mas tá doendo ainda. Então hoje eu estou aqui em busca de um trabalho, infelizmente eu perdi meu celular num acidente, meu carro também não tinha seguro carro, foi perda total mas isso a gente recupera né? Tem coisas que a gente consegue mudar e outras não. Então agora eu já tô aceitando hoje eu sou palestrante no Bola de Neve, aliás ontem eu dei palestra lá. Agora também fui convidado pra dar palestra na igreja Brasil para Cristo, eu dei a palestra aqui no pastor Marcos palestrar pra casais dizendo para os homens, né? Que amem suas esposas, se importem com elas, né? Quanto tempo tu não fala eu te amo pra tua esposa? Quanto tempo tu não diz assim, amor como tu é importante na minha vida? Olha então é o melhor presente que Deus me deu pode deixar motivo ou cansada, hoje eu faço a janta, hoje eu lavo a louça, eu já coloquei a roupa, seja o cooperador da tua esposa, ame ela, se foi Deus que te deu ame intensamente a tua esposa. Ama teu filho, diga, filho, olha a letrelinha tá feia, massa como melhorou como tá, como tá bonito, o pai tem orgulho de ti, se é adolescente, converse com teus filhos, faça do teus filhos, faz seja o melhor amigo dos teus filhos, traga eles pra perto de ti porque vai lutar deles chegarem até aqui na droga. Então isso aí toco coração sabe? De eu ser palestrante sobre isso, incrível como todo mundo chora. Sim. Quando eles entendem eles veem esse ponto de vista. E até eu disse assim, se tu perdeu algum ente querido se tu tivesse um minuto pra voltar, o que que tu diria pra ele e o pessoal fica refletindo em seu minuto e depois eu digo infelizmente não vai acontecer, você não vai mais ter esse minuto, isso é impossível de voltar. Então aproveita agora e que os que estão aqui, né? Entregue amor agora, entregue hoje, ame hoje, ame mais a sua esposa, ame mais a sua filha. Eles são a família o melhor presente que a gente recebe. Então, hoje Deus tá me colocando nisso, sabe? Ser palestrante, ele tá me fazendo muito bem, eu agradeço o convite do pastor, né? Dessa tragédia Deus tá me usando pra transformar porque hoje eu vejo os casais sei lá se separando por nada. Sabe como se a mulher fosse um objeto, como se fosse um descartável, sabe que tu vai lá comprar, usar e jogar fora. Infelizmente eu

não sei o que tá acontecendo, sabe? Sim. Mas então eu tô usando isso tudo pra pra que a pessoa valorize mais aquilo que ele tem de melhor dentro da casa dele, que é a sua família. A depressão esse eu achei que não ia sentir isso sabe? Minha visão era real que uma pessoa cristã não vai sentir essa ansiedade, não vai sentir essa depressão mas a depressão ela me deixou mal, eu emagreci. Eu comia e vomitava, de tanta tristeza. Muitas pessoas não desistiram de mim, eu descobri que tinha muitas pessoas queridas que me cuidavam. Então vim pra cá pra mim é uma coisa legal, sabe? Eu poderia tá lá se eu tivesse um trabalho Então agora qual é o objetivo? Agora que eu já tô bem melhor graças a Bruna, graças a esse serviço aqui da assistente social da e da psicóloga. Todos gostam muito de mim todos tiveram agora pelo dia dos pais, né? Inclusive chorei muito e me surpreendeu que todas foram me procurar, todos foram me agradecer e oro bastante, então eu me senti muito acarinhado, me senti muito tranquilo sabe? Com toda essa esperança no coração. Então esse envolvimento tô aqui dando um tem feito muita diferença na minha vida. Tem os pós e tem os contras, né? Mas pra mim tá fazendo muito bem. Então qual o meu objetivo nesse local. Isso aqui pra mim é uma casa de passagem como deve ser pra todos. Meu objetivo agora é arrumar o trabalho de carteira assinada, eu tô fazendo esse bico. Inclusive eu tô guardando esse dinheiro, agora eu recebi os cento e cinquenta ele tá comigo aqui. E como eu não tenho vício nenhum mesmo. Então não vou ficar ali esbanjando tomar uma Coca-Cola só porque eu recebi. Que eu tenho metas né? E a minha meta agora é comprar um celular, isso facilita muito o contato com a minha filha. Né? Tô em busca de emprego e tudo isso, mas eu tenho um currículo bom acredito que Deus tem preparado algo bom pra mim.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P13: Na verdade nós tínhamos o nosso projeto, a gente pegava frutas e verduras na CEASA e tudo mais para preparar refeições e distribuir nas ruas, mas parou por causa do falecimento de minha esposa. Então hoje só aqui.

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P13: Muito importante. Não tenho dificuldade no dia a dia, só com as informações tecnológicas vai aqui numa por exemplo, eu fui numa lanhouse tá dez reais a hora. Então pega vinte reais vai pagar duas horas e vai conseguir. Claro que tem que meio programado já né? Eu consegui colocar currículos em algumas vezes. Deus continua sendo Deus. Isso aí é fé, isso aí é fé. Vou conseguir um trabalho.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P13: Aqui eu tô sem celular mas eu tenho alguém que tem acesso a tudo, eu tenho acesso ao SINE, ali tranquilamente a única forma de arrumar trabalho é através dessa desse vínculo de amizade que acabamos construindo com a Bruna e com a delas tipo assim, Márcio tu quer, eu quero cadastrar o currículo, eu fiquei sabendo através de um amigo que o hotel está contratando pessoas, então eu gostaria só que tem que ser pelo e-mail você se cadastra elas tão sempre a disposição. É. Elas fazem mesmo, é só procurar, o pessoal não procura.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P13: Sim porque hoje estou sem celular, então essas informações como eu tô buscando o trabalho pelo SINE e pelos currículos. Ou por indicação, por essas informações rede social aqui não tem setor com computadores que a gente possa acessar ali por exemplo uma página empregos Florianópolis se cadastrar na empresa que tem o acesso realmente o telefone faz falta, é o meu próximo plano agora tô focado em comprar, é uma ferramenta e assim é uma ferramenta. O telefone hoje é uma ferramenta.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P13: Busco aqui o pessoal da assistência social. A Bruna e a Amanda são incríveis. Elas tão envolvidas, esse pessoal ligou de lá pra fazer uma entrevista,

ela são empenhadas nisso. Já o outro plantão não é tanto, mas elas realmente são relacionadas hoje.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P13: Acho que poderia ter computadores para ajudar o pessoal a procurar emprego sabe, mas que seja bem monitorado, né? Um computador bem configurado, tendo alguém sempre junto apoiando. É muito importante pra cadastros, colocar meus currículos, tem empresas que não aceitam currículo direto. Quando tiver ali por exemplo numa empresa tem que ser só pelo email. Ou pelo site que às vezes tem. Então, tem empresas que são restritas a isso por causa da pandemia mesmo, né? Se adequaram muito, tá tudo muito online. Então, ajudaria muito, com certeza. Outra coisa que ajudaria muito que existe lá em Caxias como eu fui educador social lá realmente é incrível o trabalho de Caxias se implantasse aqui isso aqui mudaria tudo eles tem parcerias com as empresas muitas empresas tem parcerias com as casas Inclusive com os pavilhões na festa da uva tem trezentos e setenta acolhidos. Olha. A JBS, a BRF, a Metalúrgica Sul tem trinta empresas lá que deixam seus formulários lá e que tem interesse em pegar as pessoas que claro que não são todos, né? Uma vez o cara tava lá no último do crack, mas muitos lá que estão já qualificados, são selecionados, o pessoal do monitoramento vê e chama. Então lá a gente pegava essas folhas e colocava as pessoas pra fazer e no outro dia já tavam ligando e tem uma demanda muito grande de trabalho lá. Então venezuelanos todo era encaminhado se não tinha parcerias com empresas isso ajudaria muito, sabe? Focar essas parcerias, ó, empresa tal, tá contratando, tem interesse de de dar uma força pro pessoal lá, tem pessoas lá que nem todo mundo que tá aqui dentro é drogado, nem todo mundo usa álcool. Tem muitas exceções aqui dentro Sim. Pessoas qualificadas sabe? Mas eu acredito que tá agora daqui a um mês sem tá abrindo um grande polo né? Então computadores, acesso a internet seria interessante a gente não tem e também essas parceria com empresas e com as universidades sempre fundamentais.

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P13: Eu tive, eu tive acessando livros de psicologia, né? Fui ler alguns livros e tudo, fui convidado por um amigo, na verdade é ele que me levou, que é o Elias que hoje tá trabalhando também, muito legal aquele menino e eu tive contato lá com ele, fomos bem recebidos, tivemos acessos a tudo que a gente que inclusive tem uma biblioteca virtual lá, né? Tem computadores muito legal, foi uma experiência bacana.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P13: Conheço alguns. Eu consegui o auxílio emergencial. Bolsa Família essas coisas a gente não quis né? Mas o auxílio emergencial nós tivemos acesso sim eu recebi todas as parcela todas elas em dia. Antes disso só tive auxílio desemprego mas faz muito tempo.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P13: É ter direitos e deveres. É ser participativo na sociedade e direitos e direitos, deveres que a gente tem que cumprir que às vezes somos muito cobrados pela sociedade, pelos direitos, né mas os nossos direitos nem sempre a gente tem informação. Tem muitos direitos que as pessoas nem sabem que tem, né? Por falta dessa informação e por falta do interesse também de buscar. Sim. Então eu acho que é isso, ser participativo. A falta de renda tira a dignidade. Tira a dignidade do homem. Ela tira o teu direito de cidadania, onde a gente vai chegar. Tô fazendo o curso de hotelaria também aqui dentro pra manter minha cabeça ocupada cada vez mais e tentando deixar o passado no passado. Pra virar essa página eu acho que o tempo é a borracha de Deus. Sim. Então tá sempre envolvido em tudo. Quantas minhas necessidades, eu sou autossuficiente, né? Eu busquei, eu faço esse esse projeto. Eu vou nas terças-feiras eu tô indo pra

Ceasa lá também pra descarregar caminhão, limpar as frutas, lá ganho setenta reais. Então tô sempre envolvido nisso. Se tu bater as portas vão se abrindo né? Eu compro meus materiais de higiene, minhas coisas que eu preciso, essas coisas que eu tava precisando. Apesar que eu tenho tudo guardado. Tem televisão, eu tenho máquina de lavar, tem tudo que eu tinha dentro de casa, tem duas malas de roupa, as minhas coisas tão tudo lá, eu só não consegui mais pagar meu aluguel por falta da renda.

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P13: Na NURREVI junto com a Prefeitura eles tem tentado fazer um trabalho pra melhorar a situação dessas pessoas que se encontram aqui, né? Oportunizar, né? Com que elas de algum jeito melhorem. Aqui eu só tenho gratidão. Muita gratidão pelo pastor Roberto, pastor Marcos. Muita gratidão a toda equipe daqui, problemas vai ter sempre incompatibilidade sempre, inveja-se, isso vai ter em todo lugar. Saber lidar com tudo isso. Agora pra mim só tem feito o bem eu me sinto muito mais forte, hoje muito mais capaz, muito mais esperança. Lá dentro da igreja eu costumo dizer que eu fortaleço o meu espírito. Aqui eu tô fortalecendo o meu corpo. Aqui tá sendo um aprendizado pra mim. Tá me transformando sabe. Então pra mim aquilo é feito só bem, só tenho gratidão e todos os serviços eu tive acesso nenhum problema. Vai ter sempre aquelas pessoas insatisfeitas, a comida tá sempre ruim e o café que é sempre bom, mas isso aí é um momento que eles tão vivendo. Eu não posso queixar de nada, aqui é o além de o fato de eu tá sem renda, se eu sair hoje daqui eu tenho duas opções, eu vou morar com a minha filha em Porto Alegre apesar que como ela mora com o sogro, sogro mora embaixo e ela mora em cima do sobrado, a casa não é dela. Se não eu estaria em situação de rua. Então esse lugar aqui tem feito bem pra mim de vários aspectos. Mas o meu objetivo é eu receber o meu salário e alugar algo, então hoje o meu foco é trabalho. Mas eu aproveito esse momento aqui pra tá fazendo isso. Semeando Deus. Pra tá me fortalecendo com as pessoas, com as histórias, as histórias nos fortalecem. Tem muitas vidas. E esse lugar é que não tem como tu não passar por ele despercebido. Então esse

lugar aqui é um lugar onde a gente passa o dia todo pra valorizar ainda mais a gratidão, né? Porque Deus tem feito, né?

**SUJEITO 14 (P14)**

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P14: Seis meses. Eu cheguei em final de janeiro. Fevereiro, março, abril, maio, junho, julho. Seis meses.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P14: Eu estava em Curitiba, morei dez anos em Curitiba. Ai vim para cá no início do ano. Lá eu tinha meu trabalho e fiquei desempregado daí uma conhecida minha pegou e me deixou ficar num porão embaixo da casa eh não embaixo da casa dela mas é um porãozinho fora da casa dela. De laje e pingava por toda a laje, tanto é que se eu eh não tinha como colocar um colchão que chovia mais dentro do que fora. Daí eu tive a ideia de colocar uma lona como se fosse um sabe como se colocar naquele negócio pra proteger ela. Então daí eu coloquei a lona, daí ficou caindo só no cantinho daí pingava no balde, as vezes o balde enchia. Fiquei até ela pedir para eu sair porque só ela estava trabalhando da família toda, ela sustentava todo mundo, inclusive eu que estava desempregado, né? Inclusive eu fazia uns bico aqui, um bico ali pra poder ajudar ela e era só eu e ela. E a e o dinheiro que ela ganhava ela não era dela também, era do irmão dela que ela cuidava que é tinha um problema, né? Tinha doente mental e uma deficiência mental e pegou e ela cuidava dele e dos filhos, né? E a pediu e até de sobrinhos que precisava ela ajudava. Ela ajuda todo mundo, só que daí ela precisou e só quer daí ela por ela precisar eu peguei e sai. Falei, tudo bem, pense assim e tal e saí e sair quando daí vim fui morar na rua. Daí fui a sair andando da região metropolitana de Curitiba até a descida da serra, né? Do Paraná. E pensando em vim pra cá não pra Floripa, mas ir pra pra pro porto que fica Itajaí. Ir pro porto tentar um trabalho lá um bico ou qualquer coisa lá no porto só que daí eu fiquei olhando assim gente que quando que eu vou chegar lá? E minha barriga ah meu eu preciso voltar pro centro de Curitiba que eu tô com muita fome mas eu já tinha passado dois dia andando. E eu comi a folha, folha de mato, mas

ai eu pensava será que essa folha não é venenosa? Catava o lixo se tivesse um pedacinho de algo mastigado eu comia um pedacinho tipo aquelas bordas de pizza e deixaram eu comia e voltei, daí quando eu voltei porque eu não conhecia, não sabia de albergue, eu nunca tinha morado na rua. Era uma coisa nova e estranha pra mim comer com frio e daí voltei só voltei passava no pé de goiaba um uma sacola de goiaba pra ir pro meio na janta no café da manhã, tinha pitanga, eu pegava, tinha isso, tinha aquilo e ia pegando, mas medindo as pessoas também e batia em porta também, pedi água, pedi comida, que podia me ajudar, me ajudava, que não podia também fazer o que e voltei pra Curitiba, no centro fiquei por lá até que eu encontrei um rapaz que também tinha acabado de ir pra rua. Daí a gente ficou lá sentado na praça, um olhando pra cara do outro, contando a história e e um avanço em parada escrito faz. Vamos ver o que é aquilo ali, faz. Eu já ouvi falar no mas nunca tinha ouvido falar no vamos lá ver ele vamos daí a gente foi quando a gente foi eu fiz um essa fase significava até escrito escrito fundação de ação social daí vocês ajuda moradores de rua, olha assim a gente tamo aqui até tem água aqui se vocês quiserem leite um garrafão de água a gente toma muito cuidado e a gente e a gente tava esperando a marmita que toda vez vai pra uma ONG nessa praça na Rui Barbosa fazer doação ela no almoço daí você não sabe dizer se tem algum albergue alguma coisa que a que a gente possa tá dormindo isso no meio da madrugada. Daí foi aí que a gente começou a tomar banho, a lavar roupa, a cuidar de fazer a barba, eu me preocupava muito com ela, eu via os pessoal passando assim, os moradores de rua com barba grande e pensava será que eu vou ficar assim? Será que eu vou ficar com uma barba desse tamanho? Será que vai ter alguém pra me eh que vai ser ruim? Será que se eu for né? Uma barbearia e falar que eu sou morador de rua vai me ajudar a fazer a barba? vai cortar o meu cabelo que eu não quero meu cabelo desse jeito. Ah eu não quero ficar suja desse jeito e chorava e chorava e chorava e sem contato com a minha família e com vergonha também de ter saído de Recife ter ido pro Curitiba, ter conquistado, ter perdido. E daí na situação que estavam querendo entrar em contato por vergonha, por vergonha de ser LGBT que ia mais porque talvez não poderia né? Algumas pessoas não me aceitar e então eu me escondia, escondia isso dentro

de mim na sociedade. Quando eu não escondia eu era verbalmente agredido, as vezes já já colocaram lá em Curitiba conheci um na rua desse albergue e conheci um rapaz a gente começou a namorar, a gente foi a gente foi embaixo de um viaduto do lado do começamos só se beijar. Dali a gente de repente apareceu um cara e disse que vocês tão fazendo aí? Esse cara que eu ficava se mandou e eu fiquei só dele pegou, esse cara puxou o uma chave de fenda eu acho que desse tamanho acho que acho que dava uns cinco palma e colocou assim agora eu vou te mostrar tu gosta de homem eu vou te mostrar o que é o fiz eh como assim vou te mostrar e baixou enquanto ele me segurava, conseguia até baixar a calça e eu parava assim, fiz, moço, que que cê tá fazendo? Agora começa, começar o quê? Eu vou te mostrar o que é, o seu viadinho de merda, fiz eu não, cê pode me matar, mas você não vai me estuprar, a não ser que eu esteja morto, mas eu não vou fazer isso com você, não vou porque eu só faço isso quando é uma pessoa que me atrai e daí você vai sim, você vai dizer, eu falei eu não vou moço, se você puder me solte por favor daí ele, daí ele pegou e empurrou, saiu correndo e nisso eu conheci trans mas pessoas gays também e que tavam vindo pra cá eu falei eh é praia lá em Floripa? É então eu vou ir pra lá daí a gente veio em sete. E daí foi conseguindo cada uma vaga e ficamos os sete aqui dentro. Só que depois foram indo embora uns voltaram pra casa, outros foram pra outro lugar.

Estou desempregado quando eu puder eu vou fazer um bico aqui, um bico ali. .. Aqui sofro muitas agressões, sofro de ver as pessoas também sofrendo agressões conta da homofobia. Do LGBTfobia. E que acontece muito às vezes parece que coloca um pano por cima nisso. Eu finjo que nada acontece né? Eh que foi jogado a gente nos gueis os nós gueis tomávamos no masculino, as trans e as travestis tomavam banho feminino, tinha uma reclamaçãozinha, uma piadinha que outra, mas aí que que fizeram? tiraram nós de lá no banheiro, colocaram no horário pra tomar banho no banheiro das mulheres, isso não tava sendo respeitado pelas outras pessoas, pela tanto por mulheres, tanto pelos esposos dela. Achava que a gente tava no espaço dela que a gente tava colocando uma plaquinha de horário na porta, mas antes de eu ler eles eles agridem primeiro pra depois saber o que tá escrito até porque as letras são

minúsculas, né? Colocaram pra eles se conscientizar, tem que ser uma letra garrafais enorme, gigantescas pra eles poderem antes de agredir ver que foi estipulado, né? Que eu acho absurdo absurdo também, né? Acho que foi um absurdo colocar horário pra nós ser o que a gente tem a gente também tem que ter o livramento dos direitos, né? De ir e vir, de tomar poema a hora que a gente quer. E ser respeitada né? De ser respeitado, de tomar um banho a hora que a gente igual eles tem. Né? E e daí colocaram também acho que reclamando porque as meninas as trans e as lésbicas. Ao invés de agregar a sociedade tá segmentando, né? Tá colocando aqui é do LGBT, aqui é de vocês. Ahm. Lá é do LGBT. Tipo separando nós da sociedade.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P14: Não, minha mãe mora em Recife. Ela mora em Recife. Minha família toda mora em Recife. E daí eu entrei em contato devido a Deise, justamente a Deise eu tenho um pouco pra ela e ela se sensibilizou e falou como ele falou não tu tem que entrar em contato eu falei pra ela né? Deise será que eu tô sendo egoísta de não entrar em contato com a minha família por mais que eu esteja nessa situação de avisar que estou vivo porque a minha mãe a gente se dá muito bem e ela deve tá pensando que eu esteja morto. Tá preocupada. É. Ainda mais que tu esteja morto enterrado com ou seja lá o que for e imagina cada nível imagina cada aniversário dela, aquela que passa, que passou e eu não dei notícia, ela chorou em vez de comemorar. Enquanto isso eu estou aqui tomando um corote ou tomando um baseado, ou cheirando cocaína, se divertindo enquanto isso ela está lá chorando cada dia que passa sem conseguir dormir, sem conseguir colocar a cabeça no travesseiro daí ela foi não eh se for pensar por esse lado tá sendo egoísta sim, tu vai e entra em contato com a tua mãe, foi aí que eu não querer não querendo mas querendo não querendo não querendo não sei daí falei com a assistente social e pedi uma força pra ela pra que ela entrasse em contato, porque eu até então não estava preparado. Porque eu já fazia muito tempo que não tinha antes? Já. Assim, se foi mental uns nove meses de um seis meses do outro, em todo esse tempo é um tempo né? Pensar tanta coisa que tava, pra onde será que ele foi? Sim. E tanto é que quando eu ela tinha

entrado em contato com ela, né? mas só que ela deixou mensagens até então ninguém tinha respondido daí quando ela voltou no ela veio daí ela foi embora até quando foi o outro a o turno dela de novo daí eu criei coragem falei não agora eu vou entrar em contato .. Daí através do Face daí vi uns on-line, daí pedi o número daí tinha um vizinho da minha mãe falei liguei pra ele daí ela pediu pra ele retornar assim que ele chegasse na casa dela, quando ele chegou retornaram daí no vídeo falando com ela, ela me vendo ela a gente se chorou demais e e eu sentado né? Assim e tal. Ela fala pra mim que é mentira, eu fiz o que que é mentira mãinha Daí ela, meu filho falaram tanta coisa em você, você tá você tá paraplégico e a preocupação dela né? Falei não ela não minta pra mim, não minta pra mainha, eles não pedi pra assistente social segurar virado pra mim, eu levantei dancei o emprego pra ela digo que eu não estou, né? Ela chorou mais ainda foi isso. Eu gostaria, na verdade, eu gostaria de me restabelecer e poder ver o meu filho. Então, é isso que eu digo. Tá em contato com ela, mas num momento num num quero voltar igual fala eh eu acho que é um orgulho talvez seja um orgulho burro meu eu acho que tantos aí pensam dessa forma de de ter saído com o objetivo e de voltar sem objetivo nenhum conquistado meu grande objetivo é ser modelo, né? Eu vim pra cá em busca disso, eu sou de de de modelar. Fiz o curso fiz um fiz o curso pela metade quando eu fiquei desempregado tive que parar daí eu pude pagar mais e tô nisso eh sempre quero aparecer num vídeo sempre quero tá numa foto sempre quero essa veia artística pra poder sempre se tiver uma apresentação eu quero participar que é pra poder divulgar que eu que é o meu talento e poder dizer que olha se alguém puder já nas ruas também já pedi pra várias ONGs tipo as pessoas que vão entregar marmita daí eu converso com uma pessoa né? Ó cê não pode me filmar e postar lá no seu lá no seu INSTAGRAM daí tal daí ela fale Fala aí, enrolar a gente num sei o que, sou morador de rua, meu nome é Marcos, gostaria meu sonho é ser modelo.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P14: Estou aqui desde março.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P14: Não

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P14: É importante né, não só para gente conseguir algo para melhorar de vida, mas também para conseguir um trabalho, uma moradia, tantas coisas.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P14: Primeiramente uma oportunidade de emprego, né? Porque sem emprego a gente não consegue se estabelecer se estabilizar, estabelecer em um lugar e em tratamento, né? Tratamento eh uma ajuda eh mais eh mais em cima, mais que aqui são eh funcionário pra tanta gente, então não tem como eh simplesmente tratar especificamente da só de um grupo, né? Vamos dizer assim, não fala só de mim, né? Mas de um grupo pequeno porque é muita gente então não vai ter tempo pra isso mas eu acho que eh psicológico pra sair da estrada das drogas, do alcoolismo e uma oportunidade daí depois uma oportunidade de trabalho. Que é pra poder se estabilizar, ter sua ter a sua moradia, sua seu lugar digno, poder entrar e sair. Poder tomar o seu banho, né? Poder andar de cueca dentro da tua casa poder acordar e não ter uma pessoa brigando aqui do teu lado de uma pessoa pra te dizer, olha bom dia né? É isso e assim ó uma das coisas que eu percebi aqui assim que muitas pessoas que tem dificuldade de conseguir um trabalho de até uma moradia. Muita das coisas acaba eh tem essa questão da documentação, mas tudo por conta de não ter acesso a informação de onde tirar o documento, essas coisas assim, né? Olha agora mesmo Vitor vindo aqui pra poder saber como que eu vou poder tirar meus documentos, o resto do meu que eu só tenho identidade e um e um papel desse tamanho que é da carteira de trabalho digital que foi impressa pra mim é o que eu tenho, porque o resto foi tudo roubado né? Então pra tirar é uma maior burocracia e eu não sei .m como que eu posso fazer isso, não sei se tem que entrar em contato

com alguém lá de Recife pra poder mandar ou se aqui mesmo eu consigo em Curitiba eu até tenho temas falaram que eu não iria conseguir lá porque minha reservista é de Recife fala mas como assim e agora o que que eu posso fazer ai? E a burocracia é muito grande. Muito grande. Vai até eu tô desempregado pra eu poder vir até aqui eu não até pra tirar o transporte tá sendo muito difícil eu preciso do vale-transporte pra poder vir, pra poder tá vindo aqui pra poder ter o acompanhamento no CAPS. Ah você tem que ir no CAPS, mas como que eu vou no eu não tenho nem passagem pra poder ir. Né? Igual fui a falar você tem que aqui no no médico no doutor Edson. Tá mas foi lá. Daí ele falou ah você tem que fazer um um acompanhamento primeiro. mas como que eu vou fazer, falei pra ele, mas como que eu vou fazer acompanhamento se eu não não tenho nem passagem pra ir e agora que eu tô aqui que eu tô fora daqui eu acho que nem eles podem me levar então como que eu vou fazer isso? Como que eu vou como que eu tenho esse como que eu vou ter essa locomoção até lá, né? É locomoção hoje cê fala. Isso. Locomoção até o CAPS e depois voltar pra casa. Eu acho que deveria facilitar mais isso. Melhorar esses acessos. Mas não só pras pessoas que tão aqui dentro, se colocar só pras pessoas aqui e eu que estou lá fora. Como que vou fazer pra alcançar então vou ter que voltar praqui? Não tem que eu acho que tem que abranger tudo então em vez de colocar só pra que pras pessoas que tão obrigada é claro ter também pras pessoas que estão em outros. Que estão lá fora igual ontem estava na fila da pra pegar a marmita pro almoço e eu e a Deise estávamos sem gás graças a Deus colocou um anjo né? Que a gente conseguiu é um gás pela metade. A gente tava meio sem gás, viemos pra almoçar, sem passar, às vezes tem o cartão, ela correu até o risco de bloquear o cartão dela porque ela não pode passar duas vezes e ela passou e não vai falar muito dessas pessoas. Não, não. E ela passou e a gente veio e quando a gente chegou aqui já tinha anos quarenta na fila do lado de fora e a gente foi os último e e isso não tinha marmita nem pra dez parece. Ficamos num frio esperando. A gente tava muito frio ontem meu Deus. Frio um frio um frio e ela com dor e a gente na fila com fome daí de repente ai gente só tem tantas marmita como assim gente não sei o que como assim não sei só tem isso eh a Prefeitura ela tem um limite eh ela tem um eu esqueci a palavra que ele falou mas é como

se assim um limite de marmitas. E que esse limite não inclui as pessoas de fora são só os que tão aqui dentro e quando sobra é que daí os pessoal de fora. .. Porque não conta com os pessoal de fora que é um absurdo porque sabe que as pessoas vem então inclui isso nesse meio. Mas e as outras pessoas que moram na rua e que não puderam comer? Que que fizeram? Comeram o quê? Folhas ou tomar cachaça. Quando estava na rua como tava com cinco reais pensava nossa mas eu podia comprar um uma bolacha, alguma coisa eu vou comer tudo de uma vez mais tarde vou tá com fome se eu comprar cachaça eu vou enrolar até lá tem que comprar uma cachaça e foi aí que eu fui e jogando mais ainda pra dentro do buraco. Sim, de certa forma tu vai aprendendo algumas formas de sobreviver, mas que vão te trazer é uma forma de sobreviver, mas que te levam mais pra baixo ainda. Que te leva pros demais vícios aí no mundo. É. Mais profundo.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P14: Eu busco aqui. Aqui na passarela. Aqui na passarela ou no Centro Pop, né? Eles sempre me ajudam quando busco uma informação.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P14: Na passarela mesmo, no CentroPop.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P14: Assim eh eu poderia falar um RH mas aqui o RH já tem já né? Colocaram e eu acho que poderia um até um ampliar um pouco mais não só na quarta mas tipo terça e quinta. Ter mais horário de atendimento. Terça e quinta às vezes não só no período da tarde, mas tem que ter no período da manhã porque as vezes você não pode vim a tarde mas pode vim de manhã pela manhã e se você não pode vim pela manhã você pode vim a tarde. E justamente facilitar um pouco

esse negócio do vale transporte. Não ter que sair da que não tem que sair daqui pra ir lá e chegar lá você ouvir um não e ter que a te jogar pra outro lugar. Podiam facilitar não, então vamos fazer aqui já. Você realmente porque aqui ele já sabe que a gente precisa. De fazer atendimento no caso então pra quem tem que ir no médico e como que você vai lá se você não tem o transporte. Tem aqui um serviço do tipo onde fizer. Outro serviço que poderia ter é palestras pra combater todo tipo de preconceito, seja homofóbico, seja racial, seja xenofóbico, tudo, seja sobre o estatuto do idoso, palestras não só pra pra os funcionários mas que reunisse todos, né? Vamos falar sobre os sobre todo tipo de preconceito, vamos explicar tudinho não sei o que, que cada um tem o direito Ótimo, isso aí é uma coisa que a gente tem que pode pensar também. Separar as pessoas acaba prejudicando mais porque quando você vai juntar de novo acaba dando atrito, né?

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P14: Não, eu vi uma vez lá na frente da catedral um ônibus biblioteca, um negócio lá escrito não sei o que, todo saber não lembro se eu acho que você já deve ter visto ali né? Mas não sei onde que fica a biblioteca.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P14: Tive o Bolsa Família que já vem de lá de Curitiba, né? Lá que eu fiz o cadastro enquanto eu estava naquele porão. Essa minha amiga, essa senhora ela que falou pra mim que eu dei eu tenho direito a isso. Foi lá que eu fiz o cadastro do Bolsa Família. Tá?

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

P14: Cidadania é ter acesso aos meus direitos eh é poder ir e vir, é ter uma ajuda do Governo pra um trabalho, é é poder andar com a cabeça erguida e dizer não

eu sou digno disso eu eu tenho eu tenho dignidade tenho eu tenho direito a é ter direito é saber do meu direito. Conhecer teus direitos, sabe?

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P14: É necessário ter né, sem isso as pessoas aqui tudo estariam na rua, eu estaria na rua, não teríamos o que comer, precisa garantir o que tá na lei né, faz parte, porque não fazem em outras cidades? Porque as pessoas vão para ruas? Precisa ter isso em outros lugares, passei fome e frio em Curitiba antes de vir para cá, aqui na passarela sempre fui bem atendido apesar de sermos discriminados, mas não passamos fome e temos onde dormir até conseguir um trabalho e poder sair daqui.

## ENTREVISTA 15

### SUJEITO 15 (P15)

E: Há quanto tempo vive pelas ruas?

P15: Tô a seis meses, mas já estive nas ruas muitas vezes.

E: O que te motivou a viver pelas ruas?

P15: Pelo problema que tenho com a vizinha, ela botou um no canil funciona como hotel de cachorro também. Isso causa muito barulho lá eu não consigo me controlar daí critico a vizinha, brigamos, minha família teve que gastar como advogado pra me ajudar mas deu problema. Eu cheguei a entrar na faculdade na Udesc né? No curso de teatro eu fui até a quarta fase do curso completei a terceira e depois abandonei o curso no meio eu tentei transferir pra artes plásticas né? Eu queria muito fazer também não deu certo a transferência não foi aceita mas eu queria arrumar um advogado sabe? Pra ver se tem direito a fazer o retorno. Tirei uma nota boa na redação do vestibular e tudo.

Aí eu entrei no CAPS decorrer desse tempo, não recebo o auxílio-doença e tomo os remédios que pego no postinho de saúde e agora eu acho que eu tô numa fase melhor pra voltar de estudar. Tive uns problemas.

E: Costuma visitar amigos/familiares frequentemente?

P15: Muito pouco.

E: Há quanto tempo participa do projeto na Passarela da Cidadania:

P15: Já vim para cá muitas vezes, venho, saio, depois volto.

E: Participa de outro(s) projeto (s) para receber auxílios de grupos voluntários?

P15: Não

E: Qual a importância do conhecimento (no sentido de informação) no seu dia-a-dia?

P15: É muito importante né, foi assim que consegui entrar na universidade por isso quero voltar, quero pedir o retorno para terminar, se não der artes cênicas ou artes plásticas pode ser música.

E: Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia. Você reconhece que sente falta de conhecimento para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

P15: hoje só quero voltar a estudar, tenho o auxílio que me ajuda nas despesas, quero voltar para universidade, me formar para conseguir um trabalho.

E: Você possui dificuldades para ter acesso às informações que você precisa no seu dia-a-dia? Se sim, quais? Se sim, como você faz para resolve-las?

P15: Não, sempre busco ajuda de amigos, aqui na passarela também.

E: Quando você percebe que precisa de conhecimento (informação), o que você faz para encontrar e onde procura?

P15: A gente tem uma opinião, eu ajudei bastante gente, tomar remédio mas eu também preciso me ajudar mas olha o quanto eu ajudo as pessoas de levar um lugar né de levar lá no Centro Pop.

E: Em sua opinião, o que poderia ter de serviço para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa sobre saúde, emprego, documentos, moradia, benefícios sociais, etc?

P15: Poderia ter um serviço aqui por exemplo assim de reciclagem pro pessoal trabalhar assim sabe? Ter uma renda legal, poderia ter na passarela para o pessoal reciclar pra ganhar uma renda, né?

E: Você conhece a biblioteca pública da cidade? Você já buscou informações na biblioteca pública da cidade? Se sim, conte como foi essa experiência.

P15: Não conheço não, só a biblioteca da UDESC mesmo.

E: Você conhece seus direitos como cidadão para ter auxílios governamentais no que tange a auxílio doença, licença gestação, aposentadoria, entre outros? Se sim, fale sobre eles e se já foi contemplado com algum desses benefícios.

P15: auxílio doença to tentando há cinco anos mas eu nunca fui lá marcar uma perícia. Tive acesso do postinho de saúde me ofereceu o encaminhamento né? Também o CAPS tava tudo parado por causa da pandemia, os grupos pararam né? Eu não tive contato com a psicóloga também. Então eu não tô com tanta pressa assim. Eu sei que as coisas tão melhorando agora vem a segunda vacina agora. Ai hoje recebo só a Bolsa Família.

E: Para você o que é exercer sua cidadania? Estar informado ajudaria você a exercer sua cidadania?

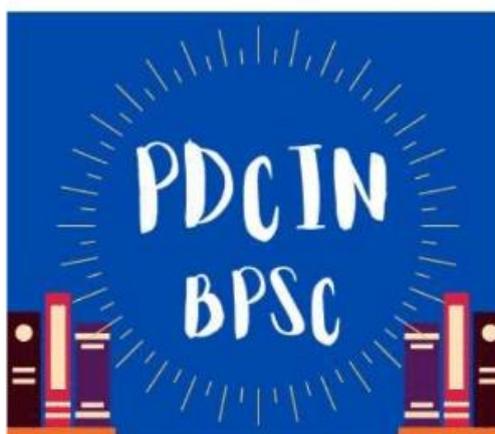
P15: O que ser cidadão eu acho que esse cidadão ter uma pessoa é atendida em todos os sentido né? Que seja uma pessoa eh levar a luta aqui atrás dos seus direitos, que ela possa estudar, trabalhar e produzir, crescer, né?

E: Em relação aos direitos humanos e políticas públicas para atender pessoas e situação de rua, o que você pensa sobre isso?

P15: Eu achei que melhorou bastante tanto que eu morei aqui dentro ano passado, né? E acho que agora tá bem melhor, garantam os direitos humanos né? Que as pessoas estão mais acolhidas agora tem dentista aqui dentro assistência social sempre fez sempre teve fé em Deus aqui sabe? Eu acredito e muito nesse trabalho.

**APENDICE F – PROJETO PILOTO PARA DESENVOLVIMENTO DA  
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (PDCIN) PARA PESSOAS EM  
SITUAÇÃO DE RUA DE FLORIANÓPOLIS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)  
Núcleo de Pesquisas e Estudos sobre Competência em Informação (GPCIn)  
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC)  
Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC)



**PROJETO PILOTO PDCIN 2022**

**AÇÃO DE EXTENSÃO:** Ação do Programa de Desenvolvimento da  
Competência em Informação (PDCIn) para pessoas em situação de rua de  
Florianópolis

Daniela Spudeit e Elizete Vieira Vitorino

Florianópolis, 07 de julho de 2021.

## 1 APRESENTAÇÃO

Para atender a uma demanda da direção da Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) foi criada uma parceria como Núcleo de Pesquisas e Estudos sobre Competência em Informação (GPCIn) da Universidade Federal de Santa Catarina, coordenado pela profa. Doutora Elizete Vieira Vitorino, para promover e implantar um programa para desenvolvimento da competência em informação no público que frequenta a Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) alinhado aos dezessete objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU.

Dessa forma, foi realizada uma capacitação com equipe de colaboradores e estagiários da BPSC com conteúdos relacionados à Agenda 2030 da ONU, à competência em informação e sobre o PDCIn. Na capacitação, foi realizada uma atividade prática onde os integrantes da BPSC realizaram um diagnóstico para identificar as fragilidades e potencialidades da BPSC para a construção do Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação da BPSC–PDCIn/BPSC alinhados aos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 voltados para grupos de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

## 2 JUSTIFICATIVA

O Núcleo de Pesquisas e Estudos sobre Competência em Informação (GPCIn) tem emvidado esforços no sentido de contribuir para a promover a Competência em Informação, com excelência, por meio de atividades integradas ao ensino, pesquisa e extensão em toda comunidade. O GPCIn busca tornar a Competência em Informação acessível para a sociedade, oferecendo conteúdo acadêmico-científico, oficinas, palestras, e ações humanitárias, comprometendo-se diariamente com a garantia de acesso à informação para todos.

Dessa forma, desde 2021 o grupo vem organizando as ações para criação e implantação de um programa de competência em informação na biblioteca pública de Santa Catarina para atender uma demanda específica

desta instituição conforme será detalhado nesse projeto. Conscientes da função social que as bibliotecas públicas assumem em uma nova face pois além de prestarem serviços de informação, devem se assumir como centro cultural por reunir um conjunto de espaços, mídias e atividades que possibilitam ao acesso à informação e cultura, por isso, a necessidade dessas bibliotecas também capacitarem seu público no uso desses recursos.

As bibliotecas públicas são instituições que funcionam como agentes de democratização do acesso à informação, à cultura, à inclusão digital e ao desenvolvimento comunitário. Dessa forma, são fatores de inclusão social e digital e devem desenvolver a competência em informação nas comunidades em que atua por meio do uso das tecnologias de informação e de comunicação.

Em 2013, durante a realização do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD) em Florianópolis houve o II Seminário “Competência em informação: cenários e tendências” no qual foi elaborado o “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias”, por iniciativa da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB, 2013).

A elaboração do documento partiu do propósito de que a Competência em Informação (ColInfo) é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil, além disso, é necessário priorizar a mobilização da sociedade civil organizada e órgãos governamentais para a integração da ColInfo às ações de democracia para o exercício da cidadania. O Manifesto cita que é preciso fazer uma avaliação das políticas direcionadas às populações vulneráveis/minorias, entendidas como sendo aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade. São pessoas que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a sua efetiva inclusão social (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES, 2013).

Dessa forma, o Manifesto elenca uma série de responsabilidades aos profissionais, aos representantes do movimento associativo/órgãos representativos de classe, representantes das instituições privadas, públicas e governamentais apresentando recomendações para estes sujeitos capacitarem, instrumentalizarem, debaterem, proporem, fomentar e executar ações em prol do desenvolvimento da competência em informação de grupos vulneráveis socialmente.

Ao relacionar estas recomendações às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias, percebe-se que pessoas em situação de rua são, muitas vezes, invisíveis aos olhos da sociedade e poder público. Pensando nisso, entre as ações propostas pela equipe da BPSC ao longo da capacitação promovida pelo GPCIn, um dos público-alvo são pessoas em situação de rua por comporem grupos vulneráveis socialmente.

Estas pessoas estão classificadas como grupos vulneráveis porque além de enfrentarem dificuldades básicas de moradia, higiene e alimentação também ficam às margens dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral. De acordo com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos a população em situação de rua é um grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados. Caracteriza-se pela utilização de logradouros públicos (praças, jardins, canteiros, marquises, viadutos) e de áreas degradadas (prédios abandonados, ruínas, carcaças de veículos) como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como das unidades de serviços de acolhimento para pernoite temporário ou moradia provisória (BRASIL, 2019).

A população em situação de rua apresenta agravos à saúde física e mental e está exposta a condições que implicam em vulnerabilidades, mortalidade prematura, dificuldade de acesso a serviços que requerem ações intersetoriais (WIJK; MANGIA, 2017). É importante enfatizar que esse grupo especificamente será beneficiado por essa ação diretamente por estar alinhada a alguns objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU (2015) conforme abaixo:

- a) Objetivo 1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;
- b) Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;
- c) Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
- d) Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;
- e) Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles (ONU,2015).

Escolheu-se essa ação com foco nas pessoas em situação de rua de Florianópolis que vivem no centro da cidade porque trata-se de um grupo heterogêneo, com perfil diferenciado e que muitas vezes é negligenciado por políticas públicas e invisibilizado pela sociedade. Além disso, por viverem pelas ruas existe muito preconceito em relação a esse grupo social que tem pouco acesso à informação, ficando muitas vezes impedido de obter os direitos previstos na Constituição Brasileira e também exercer sua cidadania. Nesse sentido, as bibliotecas públicas tem o dever de promover a democratização da informação e condições de construção de conhecimento para TODOS, independente da origem, se tem residência fixa, classe social, religião, etnia, gênero, etc.

Como um dos pilares para garantir a democracia, as bibliotecas públicas funcionam como “porta de acesso local ao conhecimento devem fornecer as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais” (IFLA/UNESCO, 1994). Dessa forma, de acordo com a análise ambiental realizada pela equipe da BPSC foram elencadas três ações para alcançar os objetivos e metas previstos no PDCIn alinhados à missão que é desenvolver a competência em informação nas pessoas, mediante ações voltadas ao uso adequado de recursos e conteúdos informacionais, promoção da leitura, guarda e preservação da memória e difusão da cultura catarinense.

Esse projeto piloto contemplará uma das estratégias do PDCIn que diz respeito ao uso adequado de recursos e conteúdos informacionais cujo objetivo traçado foi criar um repositório para coleta, tratamento e divulgação de informações com ofertas de empregos, cursos, treinamentos voltados aos segmentos de pessoas desempregadas e pessoas em situação de rua. Acredita-se que isso possa auxiliar na garantia do direito constitucional, em uma futura melhoria na qualidade de vida e nos direitos humanos previstos na Constituição Brasileira para esse grupo específico.

### **3 OBJETIVOS**

Para esse projeto piloto propõe-se como objetivo geral: Capacitar as pessoas em situação de rua na busca de oportunidades profissionais e recolocação no mercado de trabalho.

Objetivos específicos:

- a) Ensinar as pessoas a elaborar um currículo profissional.
- b) Mostrar como pesquisar vagas de trabalho na internet.
- c) Orientar sobre o funcionamento dos processos seletivos de emprego.

### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para colocar o objetivo em prática, serão realizadas reuniões de planejamento para organizar a capacitação da equipe envolvida a partir de um cronograma. Será estabelecida uma parceria com a Passarela da Cidadania que atende a pessoas em situação de rua de Florianópolis para identificar e organizar os grupos que participarão das oficinas de acordo com as necessidades deles. Esses grupos de pessoas serão encaminhados e acompanhados pela equipe da Passarela da Cidadania até a Biblioteca Pública de Santa Catarina para que eles participem da capacitação que será oferecida de forma presencial respeitando as normas em relação a COVID.

Proposta de cronograma para o planejamento em 2021:

<b>Atividade</b>	<b>Período</b>	<b>Responsável</b>
Fazer reunião online para alinhar metodologia de trabalho com equipe da BPSC e membros do GPCIn	Agosto	Coordenação do GPCIN e equipe BPSC
Realizar contato com Coordenação da NURREVI, dirigentes da Passarela da Cidadania e Secretaria de Assistência Social da Prefeitura de Florianópolis para realizar atividade em parceria para atender o grupo de pessoas em situação de rua.	Setembro	Direção BPSC Daniela Spudeit
Verificar trâmites oficiais para formalizar o serviço a ser prestado pela BPSC em parceria com a Prefeitura de Florianópolis	Setembro	Direção BPSC Daniela Spudeit
Realizar a pesquisa com pessoas em situação de rua para verificar as necessidades de informação deles	Outubro	Daniela Spudeit
Promover capacitação e sensibilização para equipe da BPSC em relação ao perfil, características e comportamento das pessoas em situação de rua	Outubro	Direção BPSC Daniela Spudeit Equipe NURREVI
Organizar oficinas e ver recursos necessários para promover as ações e capacitação com pessoas em situação de rua a partir de março de 2022 no espaço da BPSC	Novembro	Equipe BPSC Membros GPCIN

## 5 RECURSOS

Para executar o projeto serão necessários recursos humanos, materiais financeiros e tecnológicos da Biblioteca Pública de Santa Catarina e do GPCIn da Universidade Federal de Santa Catarina conforme descritos a seguir:

<b>Tipo</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Finalidade</b>
Financeiros e materiais	BPSC e parceiros	R\$1.000,00 para pagamento de papel, impressão, tonner, canetas, cartolinas e demais materiais de expediente para

		as oficinas, reuniões, capacitações. R\$500,00 para pagamento de coffee break para as oficinas e outras despesas para execução do projeto.
Humanos	Equipe BPSC e GPCIN	Promoção das capacitações
Tecnológicos	BPSC	Acesso a wifi, computadores, tablets, impressora e demais recursos tecnológicos dentro da BPSC.

É importante detalhar que a elaboração de documentos, fichas de avaliação das capacitações, registros de reuniões em atas, formulários de inscrição, emissão de certificados e demais documentações será dividida entre a equipe sob supervisão do projeto. O mesmo ocorrerá em relação ao planejamento, elaboração, controle e revisão de conteúdos de divulgação do projeto na imprensa em geral e mídias da BPSC e do GPCIN assim como registros em vídeos e fotografias para posterior guarda e prestação de contas do projeto.

## 6 IMPACTOSSOCIAIS E RESULTADOS ESPERADOS

- a) Redução de pessoas ociosas pelas ruas;
- b) Inclusão de pessoas em situação de rua em vagas de emprego;
- c) Melhora das habilidades de acesso e uso da informação pelas pessoas em situação de rua;
- d) Aquisição de experiência da equipe da BPSC para ofertar serviços para pessoas em situação de rua;
- e) Aumento da frequência e participação de pessoas em situação de rua nos espaços da biblioteca pública.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **População em situação de rua**. 2019. Disponível em: <https://www.mdh.gov.br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua>.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias**. Florianópolis, 2013. Disponível em:<http://competencia-informacional.blogspot.com/2013/11/manifesto-de-florianopolis-sobre.html>.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em:<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL (ONU). **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em:<https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-odesenvolvimento-sustentavel>.

SANTA CATARINA. Biblioteca Pública. **Programa de desenvolvimento da competência em informação (PDCIn)**. Florianópolis, 2021.

WIJK, Livia Bustamante van; MANGIA, Elisabete Ferreira. O cuidado a Pessoas em Situação de Rua pela Rede de Atenção Psicossocial da Sé. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 115, p. 1130-1142, dez., 2017 Disponível em:[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042017000401130&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042017000401130&lng=en&nrm=iso).

## ANEXOS

## **ANEXO A – MANIFESTO DE FLORIANÓPOLIS SOBRE A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E AS POPULAÇÕES VULNERÁVEIS E MINORIAS**

### **II SEMINÁRIO “COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS”**

**Promoção: FEBAB, IBICT, UNB e UNESP**

**Tema Central: “Competência em Informação e as Populações Vulneráveis: de quem é a Responsabilidade?”**

### **MANIFESTO DE FLORIANÓPOLIS SOBRE A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E AS POPULAÇÕES VULNERÁVEIS E MINORIAS**

Nós, bibliotecários e profissionais de áreas afins, acreditamos que a Competência em Informação é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil na contemporaneidade e, portanto, merece a atenção primária no que tange à mobilização da Sociedade Civil organizada e dos Órgãos Governamentais para a sua integração às ações de democracia e exercício pleno da cidadania. Consideramos que o país necessita urgentemente reavaliar suas políticas voltadas às Populações Vulneráveis/Minorias, entendidas como sendo aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade e que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção de conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a sua efetiva inclusão social. A Competência em Informação deve ser compreendida como um direito fundamental da pessoa humana, intrínseco ao seu próprio ser, sendo essencial à sua sobrevivência. É imprescindível criar discussões sobre o reconhecimento dessas afirmações, colocando a Competência em Informação nesse contexto, de modo a suscitar reflexões e ações em prol desse direito. Reconhecendo a nossa cota de responsabilidade para com o futuro da Nação, em especial, com as populações desprovidas e vulneráveis que se acham excluídas no nosso contexto em virtude de suas diferenças e diversidades, ressaltamos que as responsabilidades e as ações a serem empreendidas para a consecução desses direitos no que tange à informação e conhecimento, são definidas nas dimensões:

#### **Responsabilidades:**

· Responsabilidade dos profissionais

- ✓ Transformação e promoção da mudança.
- ✓ Sensibilização e conscientização (local e pública) dos pares para a importância da Competência em Informação.
- ✓ Inserção do desenvolvimento da Competência em Informação em sua formação de forma transversal e institucionalizada.
- ✓ Avaliação da qualidade da informação e disseminação em qualquer contexto.
- ✓ Educação/capacitação dos usuários para o acesso, avaliação e uso da informação.
- ✓ Atuação no combate à contra informação e sensibilização dos governos para a ética no acesso e disponibilização da informação.

- ✓ Desenvolvimento da dimensão política em si e nas comunidades e promoção do equilíbrio da dimensão técnica com as demais dimensões da Competência em Informação.
  - ✓ Promoção da diversidade de conteúdos ideológicos visando a propiciar a Competência em Informação nos cidadãos (análise e crítica).
  - ✓ Monitoramento das informações públicas.
  - ✓ Posicionamento perante a legislação da classe e sua inter-relação com a Competência em Informação.
- Responsabilidade do movimento associativo/órgãos representativos de classe
- ✓ Desenvolvimento da competência profissional.
  - ✓ Formação de lideranças com foco na Competência em Informação.
  - ✓ Envolvimento das associações de classe e especializadas para atuar junto às unidades de informação.
  - ✓ Divulgação de boas práticas e articulação com o social.
  - ✓ Fomento do compartilhamento e do trabalho em rede.
  - ✓ Criação de repositórios da profissão.
- Responsabilidade das instituições públicas/governamentais
- ✓ Elaboração e cumprimento de políticas públicas voltadas à Competência em Informação.
  - ✓ Valorização do professor, do funcionalismo público e das áreas de educação, saúde e segurança pública.
  - ✓ Criação de legislação específica para as bibliotecas e para o acesso e uso da informação que permitam o desenvolvimento da Competência em Informação.
  - ✓ Criação de voluntariados de distintas especialidades para informar ao público diverso em questões atuais e importantes em vários âmbitos: saúde, educação, política, trabalho, segurança e outros.
- Responsabilidade das instituições privadas
- ✓ Contribuir para os ajustes necessários à legislação e às políticas públicas. )  
Estabelecer parcerias/alianças a fim de elaborar e aplicar instrumentos voltados às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias facilitando e permitindo o desenvolvimento da Competência em Informação.

### **Ações/Recomendações:**

- Ações/recomendações para os profissionais
- ✓ Executar ações sociais e assumir papel de educador, criando demandas para a esfera pública.
  - ✓ Atuar junto às comunidades (populações vulneráveis e minorias) para produzir conteúdos informacionais sobre sua história, cultura e meio social.
  - ✓ Elaborar produtos e serviços especiais/customizados para atender demandas de informação das populações vulneráveis e minorias.
  - ✓ Atuar em parceria com outras áreas como a comunicação e a mídia.
  - ✓ Efetuar parceria e trabalhar de forma cooperativa com as instituições representativas das comunidades locais.

- ✓ Promover ações para a mudança de políticas institucionais.
  - ✓ Fomentar o senso crítico com a modificação da lógica dos processos de educação/capacitação nas unidades de informação.
  - ✓ Adotar uma postura pró-ativa e “sair da biblioteca”.
- Ações/recomendações para o movimento associativo/órgãos representativos de classe
- ✓ Atuar diretamente junto ao poder público (Executivo/Legislativo) visando estabelecer políticas públicas e atuação fortalecida.
  - ✓ Criar mecanismos de ação para desenvolver a competência profissional.
  - ✓ Monitorar o ambiente de informação no contexto nacional.
  - ✓ Criar um observatório da profissão.
  - ✓ Prover debates e fóruns públicos.
  - ✓ Prover ação de intercâmbio/interlocução com os órgãos governamentais.
- Ações/recomendações para as instituições públicas/governamentais
- ✓ Criar legislação específica envolvendo a área da informação e que possa atender às demandas locais, regionais e, em especial as populações vulneráveis e minorias.
  - ✓ Capacitar docentes e funcionários públicos para desenvolverem a Competência em Informação e estarem aptos a atender às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias.
- Ações/recomendações para as instituições privadas
- Apoiar ações e projetos de unidades de informação que envolvam o desenvolvimento da Competência em Informação, em especial, no que diz respeito às populações vulneráveis e minorias.

Dessa forma, os participantes do II SEMINÁRIO “COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS”, realizado no dia 09 de julho de 2013 durante o XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – CBBB/FEBAB manifestam a sua anuência às questões acima elencadas a respeito da Competência em Informação e reiteram a sua estreita relação com as necessidades de grupos em desvantagem na sociedade brasileira, por se tratar de fenômeno culturalmente construído e gerador de capacidade para o acesso e uso inteligente da informação, propiciando o aprendizado ao longo da vida e o efetivo exercício da cidadania.

9 de julho de 2013, Florianópolis, SC.

## ANEXO B – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA NURREVI PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

366

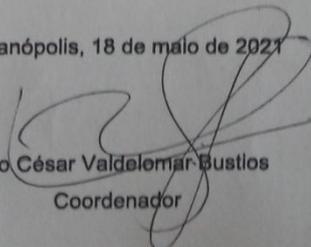


### DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender as exigências para a obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, e como representante do Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI) que atende pessoas em situação de rua na Passarela da Cidadania no centro de Florianópolis tomei conhecimento da pesquisa intitulada DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS, desenvolvida por Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit, e cumprirei os termos da Resolução 466/12<sup>1</sup> e suas complementares.

Declaro que essa instituição está apta para o desenvolvimento deste projeto e, dessa forma, autorizo a sua execução nos seguintes termos propostos: a seleção dos entrevistados será composta por quinze pessoas em situação de rua atendidas pelo NURREVI, as pessoas serão selecionadas pelos técnicos que atuam na instituição com o consentimento dos envolvidos, a realização da entrevista pode durar até 60 (sessenta) minutos cada, podendo acontecer a qualquer horário estipulado pela equipe do NURREVI. A doutoranda deverá seguir o roteiro de entrevista anexo, assim como o projeto da tese de doutorado aprovado pela banca de qualificação. Em relação à apresentação dos resultados, a doutoranda deverá entregar uma cópia da tese à coordenação do NURREVI. As entrevistas ocorrerão no início do segundo semestre de 2021.

Florianópolis, 18 de maio de 2021

  
Júlio César Valdeleomar Bustos  
Coordenador

<sup>1</sup> Apresenta diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>

## ANEXO C - PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA

367

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

**Pesquisador:** ELIZETE VIEIRA VITORINO

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 45607321.8.0000.0121

**Instituição Proponente:** Universidade Federal de Santa Catarina

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 4.800.204

#### Apresentação do Projeto:

Tese de doutorado de Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit do Curso de Pós Graduação em Ciência da Informação, orientada por Elizete Vieira Vitorino.

Estudo retrospectivo e prospectivo, com previsão de 15 participantes.

**Critérios de inclusão:** quinze pessoas que são atendidas na Passarela da Cidadania pelo NURREVI (Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas), organização social civil de interesse público (OSCIP) criada em 1999, conveniada a Prefeitura de Florianópolis, que desenvolvem várias ações sociais, educativas, esportivas e promovem atendimento psicológico, médico, nutricional e odontológico a cerca de 200 pessoas em situação de rua. Será a equipe técnica do NURREVI responsável pela indicação das pessoas que serão convidadas a participar das entrevistas, dessa forma, se caracteriza como amostra não probabilística acidental voluntária por se tratar de uma população heterogênea e flutuante.

**Critérios de exclusão:** Na Passarela da Cidadania não são atendidas pessoas menores de idade, pessoas com necessidades especiais (motora, física, auditiva, visual, mental) ou com características violentas, por isso, não farão parte da amostra da pesquisa.

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401  
**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400  
**UF:** SC **Município:** FLORIANÓPOLIS  
**Telefone:** (48)3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Projeto: 4.890.254

Os participantes serão submetidos a: entrevistas semi-estruturadas, gravações de áudio.

#### RESUMO

A partir da compreensão que envolve as políticas públicas para pessoas em situação de rua baseados na Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos (2005) da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), nos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 da ONU (2015) e no Manifesto de Florianópolis sobre competência em informação e as populações vulneráveis e minorias (FEBAB, 2013) esta pesquisa visa propor diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas. A partir disso, como objetivos específicos, busca-se a) apresentar diretrizes e padrões de competência em informação no âmbito internacional; b) analisar os principais modelos de desenvolvimento da competência em informação existentes em nível mundial; c) mapear serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua; d) descrever o perfil, as características, as necessidades, as dificuldades e o comportamento de pessoas em situação de rua de Florianópolis, no que tange ao uso e acesso à informação. Caracteriza-se como pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa, de natureza descritiva, e, exploratória. Quanto aos meios e fins a serem utilizados será uma pesquisa bibliográfica e envolverá coleta de dados por meio de entrevistas semi estruturada com pessoas em situação de rua que vivem em Florianópolis por meio de amostra acidental voluntária. Para tratamento dos dados, será usada a técnica de análise de conteúdo de Bardin. Espera-se que essa pesquisa contribua para minimizar a ausência de estudos voltados a esse grupo social dentro da Ciência da Informação em nível mundial, assim como também ampliar o conhecimento acerca das necessidades e limitações no acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua para auxiliar no planejamento de serviços a serem ofertados por bibliotecas públicas para atender esse grupo.

#### Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Propor diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas.

Objetivo Secundário:

a) Apresentar diretrizes e padrões de competência em informação no âmbito nacional e internacional;

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401  
**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400  
**UF:** SC **Município:** FLORIANOPOLIS  
**Telefone:** (48)3721-6094 **E-mail:** cnp.propeq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 4.800.054

- b) Identificar os principais modelos de desenvolvimento da competência em informação existentes em nível mundial;
- c) Mapear serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas públicas para atender a população de rua;
- d) Descrever o perfil, as características, necessidades, dificuldades e o comportamento de pessoas em situação de rua de Florianópolis no que tange ao uso e acesso à informação.

**Metodologia Proposta:**

Caracteriza-se como pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa, de natureza descritiva, e, exploratória. Quanto aos meios e fins a serem utilizados será uma pesquisa bibliográfica e envolverá coleta de dados por meio de entrevistas semi estruturada com pessoas em situação de rua que vivem no centro de Florianópolis por meio de amostra acidental voluntária. Para tratamento dos dados, será usada a técnica de análise de conteúdo de Bardin.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Análise adequada dos riscos e benefícios.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Sem comentários adicionais.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

A folha de rosto vem assinada pelo/a pesquisador/a responsável e pela autoridade institucional competente.

Consta declaração da instituição onde será realizada a pesquisa, autorizando a pesquisa e comprometendo-se a cumprir os termos da res. 466/12.

O cronograma informa que a coleta de dados acontecerá a partir de 02/08/2021.

O orçamento informa despesas de R\$ 150,00 com financiamento próprio.

Consta do processo o roteiro da entrevista a ser realizada com os participantes.

O TCLE é esclarecedor a respeito de objetivos, procedimentos, riscos e direitos dos participantes, e cumpre as exigências da res. 466/12.

**Endereço:** Universidade Federal de Santa Catarina, Polo Reitoria II, R: Desembargador Vítor Lima, nº 232, sala 401  
**Bairro:** Trindade **CEP:** 88.040-400  
**UF:** SC **Município:** FLORIANÓPOLIS  
**Telefone:** (48)3721-6094 **E-mail:** csp.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 4.890.204

**Recomendações:**

Sem recomendações adicionais.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Pela aprovação.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Informamos que obrigatoriamente a versão do TCLE a ser utilizada deverá corresponder na íntegra à versão vigente aprovada.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1737318.pdf	19/05/2021 12:39:07		Aceito
Outros	OFICIO_NURREVI.pdf	19/05/2021 12:37:26	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Outros	CARTA_RESPOSTA.pdf	19/05/2021 12:34:33	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Tese_abril_2021.docx	19/05/2021 12:34:03	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Parecer Anterior	PARECER_COMITE.pdf	19/05/2021 12:33:21	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Outros	roteiro.docx	19/05/2021 12:30:47	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	19/05/2021 12:30:27	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	DECLARACAO_NURREVI_ASSINADO.docx	19/05/2021 12:30:08	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Cronograma	Cronograma.docx	19/05/2021 12:28:37	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito
Folha de Rosto	folhaderostoassinada.docx	13/04/2021 09:17:32	ELIZETE VIEIRA VITORINO	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401  
 Balma: Trindade CEP: 88.040-400  
 UF: SC Município: FLORIANÓPOLIS  
 Telefone: (48)3721-6294 E-mail: cep.propensq@contato.ufsc.br



**BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA (BPSC)**

**PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA  
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (PDCIN)**

**2022 -2024**

**JUL. 2021**

**EQUIPE BPSC**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)**

**NÚCLEO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (GPCIN)**

**EQUIPE BPSC QUE PARTICIPOU DA  
CAPACITAÇÃO ELABORAÇÃO DO PDCIN:**

Cleonisse Inês Schmitt (Administradora da BPSC)

Alzemi Machado

Antonio José Santana Vieira

Eliana Pontes de Souza Vitelli

Eliane Cipriani

Elizete Domingos

Emmanuel Alexis

Evandro Jair Duarte

Fábia Porto

Flavio de Oliveira Graf

Helen Moro de Luca

Helena Eloisa Cardozo Garcia

Janaina dos Santos Schweitzer

Jessica Alves Ferreira

Kelly Angélica Manoel Klinger

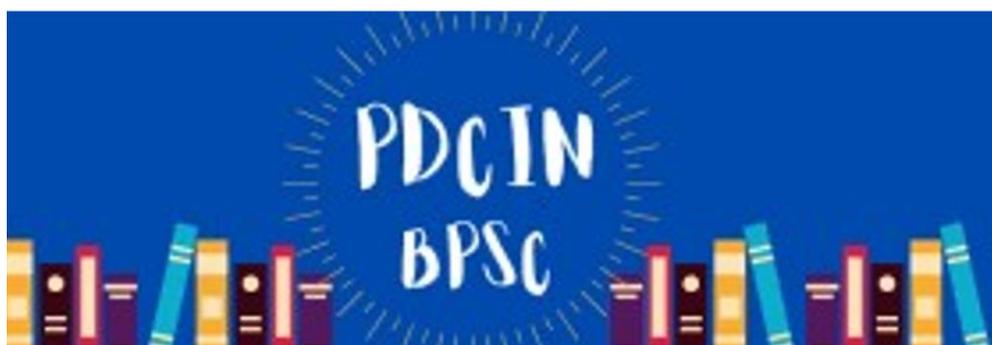
Laura da Rosa Bourscheid

Leandra Ramos

Marcos Heimbert Karro

Maria Silva Santos

Roger José Friedrich



**EQUIPE NÚCLEO GPCIN QUE ATUOU NA  
CRIAÇÃO, EXECUÇÃO, CAPACITAÇÃO E  
AVALIAÇÃO DO PDCIN:**

Elizete Vieira Vitorino

(professora e pesquisadora– UFSC e coordenadora do Núcleo GPCIn)

Angélica de Souza Coimbra Franco

(doutoranda em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)

Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit

(doutoranda em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)

Eliane Pellegrini

(doutoranda em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)

Eliane Rodrigues Mota Orelo

(doutoranda em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)

Guilherme Goulart Righetto

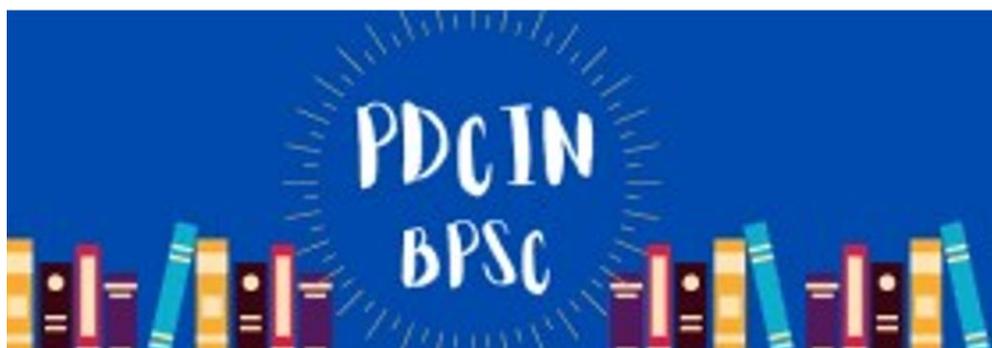
(doutorando em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)

Orlando Vieira de Castro Júnior

(doutorando em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)

Wilian Toneli da Silva

(doutorando em Ciência da Informação – PGCIN/UFSC)





## ETAPAS DE EXECUÇÃO DO PDCIN BPSC:

fev. a out. de 2020	Planejamento, elaboração e criação da capacitação do PDCIn no Moodle
out. de 2020 a fev. de 2021	Organização do material (textos e atividades) no Moodle
mar. de 2021	Gravação de vídeos e reestruturação de conteúdos no Moodle
abr. a maio de 2021	Capacitação da equipe da BPSC via Moodle, com webconferências para cada unidade da capacitação
jun. de 2021	Elaboração do projeto piloto, apresentação do PDCIn e avaliação.

FLORIANÓPOLIS, 30 DE JUNHO DE 2021.



Não é tarefa fácil discutir e reunir ideias diferentes e dispersas. Chegar a um consenso nem sempre é possível. As pessoas seguiram a sua intuição, as suas experiências, as suas práticas e as suas vontades de ver ações possíveis para a BPSC: isto é louvável e um esforço enorme! O resultado é algo inédito: um Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação (PDCIn), cujo plano de ação é fruto do esforço coletivo da universidade, das pessoas vinculadas ao Núcleo GPCIn e das pessoas da BPSC que fizeram parte desse desafio!

Aplausos!

# SUMÁRIO



---

## 01

APRESENTAÇÃO,  
ANTECEDENTES E  
CONTEXTO

---

## 02

PDCIN BPSC

---

## 03

IMPACTOS ESPERADOS

---

## 04

CONSIDERAÇÕES FINAIS E  
ENGAJAMENTO DA EQUIPE  
BPSC

---

REFERÊNCIAS

---

O Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIN)<sup>2</sup> da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) tem realizado atividades de ensino, pesquisa e extensão, com o propósito de promover a competência em informação, com excelência em diversos cenários. O GPCIN busca tornar a competência em informação acessível para a sociedade, oferecendo conteúdo acadêmico científico, oficinas, palestras, e ações comprometendo-se diretamente com a garantia de acesso à informação para todos. O objetivo desta atividade de extensão é ativar a conexão ensino-pesquisa-extensão. Esta atividade está ligada ao "Planejamento Estratégico Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC) Período de 2020/2024", em específico ao objetivo 9 do referido planejamento "aumentar a atuação do PGCIN em projetos sociais".

Sob esta perspectiva, o Núcleo GPCIN tem como um dos focos de interesse, o desenvolvimento da competência em informação e de possibilidades de educação para este fim que contemplem metodologias e estratégias de ensino-aprendizagem, inclusive, aquelas vinculadas à Agenda 2030 e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) (2021). Em síntese, considera-se pertinente a proposta da competência em informação no que diz respeito à relação entre as pessoas e o acesso e uso reflexivo e conscientizado da informação.

Surgida nos idos de 1970, a *information literacy* (ZURKOWSKI, 1974), ou competência em informação, consiste num processo e, como tal, dependa da internalização de fundamentos conceituais e atitudinais, de valores e do desenvolvimento de habilidades necessárias à compreensão do universo informacional – estando aí os recursos (fontes, instrumentos) informacionais com sua dinâmica e evolução para propiciar às pessoas o aprendizado (dirimir dúvidas, lacunas, problemas e atender necessidades e oportunidades de informação), o que se caracteriza em última instância pelo uso da informação para si ou para o outro, seja em benefício próprio ou com a finalidade de comunicar a outras pessoas, e à sociedade. Este processo, ocorre, por meio do desenvolvimento das dimensões técnica, estética, ética e política, em equilíbrio na formação inicial ou continuada das pessoas, por oportunidades de educação e de desenvolvimento desta metacompetência (VITORINO; PIANTOLA, 2019; 2020; VITORINO; DE LUCCA, 2020).

---

<sup>2</sup> <https://gpcin.ufsc.br/>

Quaisquer tentativas de teorizações e práticas sobre o desenvolvimento da competência em informação nos variados grupos e comunidades devem estar calcadas na dimensão política, como instrumento de emancipação, de cidadania – essencial ao convívio em sociedade, bem como à dimensão técnica, no que se refere ao domínio dos recursos informacionais e da informação propriamente dita para a resolução de problemas, conflitos, lacunas, dúvidas e, por que não, oportunidades de informação. Num olhar sob a dimensão estética, o sensível, a criação, a inovação e a autonomia devem se fazer presentes e instigados na formação inicial e contínua dos profissionais da informação. O comportamento reflexivo e, portanto, ético – fundamental na competência e no trato com a informação é a base fundante e se caracteriza pela dimensão ética da competência em informação (VITORINO; PIANTOLA, 2011; 2019; 2020).

No ano de 2019 se iniciaram os primeiros contatos para fins de parceria do Núcleo GPCIn, com a então administradora da BPSC, Cleonisse Inês Schmitt. Para fortalecer os primeiros contatos, foi realizada, em 31/07/2019, nas dependências da BPSC, uma palestra para a equipe da biblioteca sobre as dimensões da competência em informação – técnica, estética, ética e política.

Foi no ano 2020, com vistas a alavancar estratégias para otimizar teorizações já bastante difundidas no cenário brasileiro sobre a competência em informação e com o propósito de vincular ensino-pesquisa-extensão que a parceria com a BPSC se concretizou. Uma das ações planejadas foi a criação e implantação de um Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação (PDCIn) na Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina (BPSC) para atender uma demanda específica e às necessidades desta instituição e das pessoas usuárias e potenciais usuárias dos serviços por ela prestados. Durante o ano de 2020, em vista da pandemia de COVID 19, o projeto de capacitação para o plano de ação do PDCIn foi reformulado pela equipe do Núcleo GPCIn, de modo a ser promovido totalmente online e por meio da plataforma Moodle.

Mas foi no ano de 2021, ainda devido ao período de pandemia e pelas medidas de distanciamento social, que o PDCIn - no que se refere à capacitação - começou a ser executado junto à equipe da BPSC.

O objetivo geral desta ação de extensão do Núcleo GPCIn consiste na estruturação de um Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação (PDCIn) na Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina (BPSC), alinhado aos dezesseis Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU. Os objetivos específicos assim foram definidos:

a) planejar ações de capacitação da equipe de colaboradores e estagiários da BPSC, laborada e executada com a participação e colaboração voluntária de doutorandos do PGCIN, graduandos do Curso de Biblioteconomia da UFSC, parcerias externas com outras universidades e institutos federais e que será inserida no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle;

b) analisar os ambientes interno e externo da BPSC; por meio de atividades realizadas e monitoradas em regime de tutoria no AVA Moodle;

c) identificar as fragilidades no acesso e uso da informação do público que frequenta a BPSC; por meio de consulta à comunidade usuária e potencial<sup>3</sup>;

e) avaliar, por meio de indicadores de desempenho, a execução da proposta do PDCIn (projeto piloto com pessoas em situação de rua)<sup>4</sup>.

Para alcançar estes objetivos geral e específicos, foi planejada e executada uma capacitação para o Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação (PDCIn) na Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina (BPSC)- PDCIN/BPSC.

Essa capacitação foi online e gratuita destinada aos colaboradores e estagiários da Biblioteca Pública de Santa Catarina com o objetivo de contribuir para a competência em informação em suas práticas profissionais. O fim último desta capacitação foi a estruturação/elaboração de um documento que contenha a descrição do PDCIn BPSC, cujo texto deve possibilitar a compreensão e aplicação prática deste nas atividades da BPSC, com foco nos usuários e demandas informacionais, vinculados a Agenda 2030.

A capacitação foi realizada via plataforma Moodle cedida pela UFSC, onde a equipe estruturou o material de leitura, as atividades, os vídeos e demais recursos de comunicação e interação via fórum, chat e, também, pela wiki.

A capacitação iniciou em 07 de abril de 2021 com a apresentação do PDCIn pela professora Elizete Vieira Vitorino e a participação dos integrantes da equipe do GPCIN que estavam envolvidos com esse projeto. Além disso, na ocasião, explicou-se sobre o conceito, evolução, diretrizes e dimensões da competência em informação. Essa atividade foi realizada via webconferência para os integrantes da BPSC. O material da apresentação e as sugestões de leituras complementares ficaram disponíveis no Moodle para acesso aos cursistas e aos integrantes do GPCIn. Associada a esta apresentação, foi elaborada a atividade avaliativa 1.

<sup>3</sup> Este objetivo, em vista da pandemia de COVID, foi concretizado por meio da experiência e da prática diária dos integrantes da equipe da BPSC.

<sup>4</sup> Objetivo previsto para ser alcançado em março de 2022, conforme metas e cronograma descritos neste PDCIn, mais adiante.

As atividades avaliativas (em número de 3) ficaram disponíveis no Moodle para serem realizadas e postadas pelos cursistas. Tais atividades consistiram no processo avaliativo, necessário à emissão dos certificados, os quais estarão disponíveis no segundo semestre de 2021, na plataforma de certificados da UFSC.

No dia 14 de abril de 2021, houve a capacitação sobre o Moodle, também via webconferência pelo doutorando Guilherme Goulart Righetto que falou sobre as principais funcionalidades da plataforma e esclareceu dúvidas sobre o uso desse ambiente virtual de aprendizagem.

No dia 28 de abril de 2021, houve a apresentação via webconferência sobre a Agenda 2030 e sobre a elaboração do PDCIn pelos doutorandos Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit e Orlando Vieira de Castro Júnior. O material de apoio e leitura ficou disponível no AVA. Associada a esta apresentação, foi elaborada a atividade avaliativa 2.

Este documento, em última instância, consiste num plano de ação para a execução de um PDCIn (para os anos 2022-2024) ou seja, um Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação com visão de futuro e por isto se concretiza mediante ações voltadas ao uso adequado de recursos e conteúdos informacionais. Para considerar o cenário atual, se inspira e procura concretizar os ODS da Agenda 2030, mas que dinâmico e conectado a mudanças de cenário, como assim se define, considera aspectos mais amplos, tais como a promoção da leitura, guarda e preservação da memória e difusão da cultura catarinense.



Seguimos, na medida do possível e com as devidas adequações, o roteiro de Lau (2007), cap. 5, apoiado também no cap. 3 deste mesmo documento, além de uma apresentação do PDCIn, em forma de palestra, realizada em 11 de março de 2020, em homenagem ao Dia do(a) Bibliotecário(a) (que se comemora dia 12/03). O conceito de competência em informação que norteia este plano de ação é aquele adotado em Vitorino e Piantola (2019; 2020), ou seja: a competência em informação consiste num processo e, como tal, depende de conhecimentos, habilidades, comportamentos, valores e atitudes necessários à compreensão do universo informacional. É por meio do desenvolvimento humano e das dimensões técnica, estética, ética e política dessa competência -em equilíbrio- e da formação inicial e continuada que esse processo se concretiza.

Também inovamos, pois incluímos um tópico: impactos do PDCIn. O capítulo 3, "Impactos esperados", mostra as virtudes, a necessidade de equilíbrio de ideias, as dimensões e sua capacidade de incorporar mudanças. Estas ações possíveis e vinculadas a Agenda 2030 e aos 17 ODS, são uma parcela dessas virtudes, pois contempla os esforços de todos aqueles da BPSC que se uniram em prol deste sonho: colocar em prática um PDCIn no Brasil.

Aqui está!





## JUSTIFICATIVA

A Biblioteca Pública de Santa Catarina é a sexta biblioteca pública mais antiga do Brasil e possui aproximadamente 42 mil usuários cadastrados

Com um acervo de aproximadamente 115 mil volumes (livros, jornais, obras raras e multimeios), a BPSC possui uma localização privilegiada no Centro de Florianópolis, um amplo espaço e a disponibilização de serviços que auxiliam as pessoas nas suas necessidades educativas, de lazer e de informação. A Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) é signatária do Movimento Nacional Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS SC) da Agenda 2030.

Por meio das ações empreendidas no PDCIn almeja-se desenvolver a competência em informação nas pessoas, minimizar a vulnerabilidade social e a vulnerabilidade em informação, contribuir para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 da ONU e para o desenvolvimento humano, possibilitando o aprendizado informacional e a cidadania

## Missão

Desenvolver a competência em informação nas pessoas, mediante ações voltadas ao uso adequado de recursos e conteúdos informacionais, promoção da leitura, guarda e preservação da memória e difusão da cultura catarinense.

## Visão

Ser pioneira e referência na implantação do Programa de Desenvolvimento da Competência em Informação alinhado a Agenda 2030 até o ano de 2024.

## Valores

Manter o compromisso com a democratização do acesso à informação de forma equitativa, respeitando o patrimônio, a ética e os valores humanos.

<b>Análise do ambiente interno e externo do PDCIn</b> <b>Pontos fortes (forças internas) e pontos fracos (fraquezas internas)</b> <b>Ameaças e oportunidades externas</b>
<p>Quais os fatores internos e externos que contribuem ou limitam o êxito do programa?</p> <p>Neste quesito, é necessário avaliar os fatores internos e externos à instituição que possam contribuir ou influenciar as possibilidades do êxito do programa e também os fatores institucionais que ajudam ou limitam o programa.</p>

#### Análise do Ambiente interno e externo

Pontos fortes (forças internas)
Localização privilegiada da BPSC
Excelência na prestação dos serviços (poucas reclamações na ouvidoria)
Serviço de empréstimo e pesquisa por agendamento
Acervo regional de excelência
Horário de atendimento
Vocação para realizar parcerias
Visita guiada
Repositório institucional
Projetos e oficinas
Acervo de obras raras
Hemeroteca digital catarinense

<b>Pontos fracos (fraquezas internas)</b>
Acesso e conexão a internet (1)
Disponibilidade de computadores (1)
Acessibilidade física (2)
Recursos financeiros (dependência da FCC) (3)
Recursos humanos para atender pessoas com vulnerabilidade (social, pessoas com deficiência visual, auditiva etc.)
Layout atual do prédio da BPSC (vulnerabilidade estrutural) (4)
Marketing institucional (mídias sociais e página da BPSC na internet) (5)
Equipamentos de conservação e preservação do acervo
Política de conservação e preservação do acervo (6)
Serviço de referência (7)
Acervo técnico (falta de coleções, livros de vestibulares e concursos)
Sistema antifurto
Comunicação entre colaboradores
Envolvimento dos colaboradores nas atividades

**Detalhamento de estratégias a serem adotadas e metas a serem alcançadas para minimizar e/ou eliminar os pontos fracos**

- Quanto ao acesso a internet e computadores levantamento de computadores necessários (nº) para todos os setores e orçamentos internet: identificar a necessidade (tamanho) de internet para a BPSC no CIASC levar a necessidade para a mantenedora conseguir equipamentos (computadores, sistemas atualizados) necessários para o bom atendimento para os usuários e o bom rendimento dos funcionários.
- Quanto à acessibilidade com o layout da plataforma de acessibilidade fazer três orçamentos em empresas que trabalham com construção e instalação e depois enviar para FCC providenciar a compra; banheiros acessíveis - executar o projeto de reforma; execução do novo projeto de layout da BPSC já prevendo a acessibilidade das estantes, mobiliário em geral; acessibilidade atitudinal - palestras para equipeda BPSC contratação de pessoas especializadas (tradutores de libras, por exemplo) convênios parcerias (FCEE, ACIC, ASGF) parcerias com a ACIC, com o intuito de cursos ou capacitações para os funcionários da BPSC acessibilidade física – implantação (executar) dos projetos arquitetônicos dos banheiros acessíveis e compra e instalação da plataforma de acessibilidade na porta principal - (SEI)
- Quanto à falta de recursos financeiros (dependência da FCC) e recursos humanos para atender pessoas com vulnerabilidade pessoal e social, e também pessoas portadoras de deficiência visual, auditiva: tomar a BPSC mais independente com autonomia administrativa/financeira própria ou reativar a Associação Amigos da BPSC efetivar parcerias com secretarias específicas, da prefeitura como os CRAS, secretarias de educação estadual e municipal sistemas (SESC, SESI, SENAI, SENAC, SEST, SENAT), ACIC, Associação de Surdos (Rua Trajano Fpolis), Fundação Dorina Nowill para cegos, entidades vinculadas às comunidades e à população LGBTQI, população em geral, universidades públicas e privadas; garantir recursos na LOA; projetos emenda parlamentares concursos
- Quanto ao layout atual: procurar resolver a questão da rubrica da LOA (Lei de Orçamento Anual) destinada para BPSC em 2021; executar o novo projeto construído com a equipeda BPSC, (2021 ou 2022).
- Quanto a problemas de marketing e divulgação (site) finalizar a adequação do site em 2021 através de reuniões com os funcionários da BPSC de forma a melhorar as informações contidas no site, gerando assim, maior facilidade ao público na hora de buscar as informações ampliar os canais de divulgação nas redes sociais (instagram, canal no Youtube, revistas digitais, revista infantil - conheça mais a BPSC, QR CODE, reestruturação do site da biblioteca e identidade visual; desenvolver um plano junto a FCC.
- Quanto à política de conservação e preservação do acervo: criação da política de conservação, por meio de exemplos de outras bibliotecas (benchmarking) buscar alternativas que propiciem melhorias na conservação e na preservação do acervo, pois desta forma, os materiais estarão em melhores condições e sem deterioração
- Quanto à reestruturação do setor de referência: buscar exemplo em outras bibliotecas sobre o modo como são realizados estes serviços de referência (benchmarking) ter um serviço de referência específico ou adequá-lo nos setores

Oportunidades (externas)
Editais municipais, estaduais e federais
Parcerias para projetos e ações do PDCIn (Agenda 2030) de curto prazo
Apoio de universidades UFSC e UDESC

Ameaças (externas)
Incertezas do cenário de pandemia e de pós pandemia de Covid 19 (1)
Sensibilização institucional para órgãos mantenedores (FCC) (2)
Interferências da Fundação Catarinense de Cultura (FCC) (2)
Parceiros para execução dos projetos e ações do PDCIn (Agenda 2030)
Segurança virtual e cyber vulnerabilidade (panes, vírus etc.) (3)
Corte de verbas para orçamento da cultura nacional e estadual (4)

Detalhamento de estratégias a serem adotadas e metas a serem alcançadas para minimizar e/ou eliminar as ameaças

- Quanto à pandemia de Covid 19: usar os protocolos de segurança e vacinas; usar e divulgar plataformas virtuais com dados da pandemia (por exemplo: Observatório COVID-19 do Núcleo GPCCIn-UFSC, o site da PMF, do Governo de SC e do Governo Federal, além da OMS)
- Quanto à sensibilização institucional e interferências da FCC: É necessária a existência de um planejamento estratégico construído com as casas da FCC, definindo o que é importante, urgente e aprovado pela Diretoria de Artes e Cultura – DIAC, depois deste planejamento aprovado, o correto é que os processos, estes já bem definidos com a instância máxima do setor (no caso da Biblioteca Pública de Santa Catarina – BPSC é a Diretoria de Artes e Cultura – DIAC), que seja definido o que é prioridade dentro da organização (FCC) para que outras diretorias dentro da FCC não interfiram.
- Quanto à segurança virtual: Criação de um Plano de Segurança junto com os técnicos em Tecnologia da Informação, dentro dos órgãos do Estado (CIAS e FCC)
- Quanto ao corte de verbas: buscar fundos culturais/projetos. Criar uma pasta com um banco de projetos (com os projetos prontos) e buscar contemplar/utilizar estes projetos em linhas de crédito, fundos de cultura, leis de incentivo à cultura, buscar parcerias e apoio com instituições públicas e privadas para execução das ações já definidas e aprovadas no planejamento estratégico

<b>Ações e recursos</b> (São as atividades principais para alcançar objetivos e metas)
<p>Indicam ações para alcançar metas.</p> <p>Os objetivos estão na ordem em que se desenvolverão.</p> <p>As ações representam os objetivos substantivados e as metas são complementadas por estratégias de execução (indicadores, prazos e responsabilidades).</p> <p><b>Para o PDCIn-BPSC – foram definidas 3 ações de curto prazo, vinculadas à missão e às estratégias contidas no texto da missão</b></p>
<b>Missão do PDCIn</b>
<p>Desenvolver a competência em informação nas pessoas, mediante ações voltadas ao uso adequado de recursos e conteúdos informacionais, promoção da leitura, guarda e preservação da memória e difusão da cultura catarinense.</p>

Estratégias	Objetivos
Uso adequado de recursos e conteúdos informacionais	1. Criar um repositório para coleta, tratamento e divulgação de informações com ofertas de empregos, cursos, treinamentos voltados aos segmentos de pessoas desempregadas e pessoas em situação de rua.
Promoção da leitura	2. Elaborar atividades de promoção da leitura, voltadas à monitoria nas disciplinas do ensino fundamental e de um clube de leitura no presídio feminino.
Guarda e preservação da memória e difusão da cultura catarinense.	3. Criar o projeto "Nosso Estado, Nossa Memória", com vistas a favorecer o acesso a fontes de informação, à guarda e à memória (imagens fotográficas do Estado) e as alterações arquitetônicas, paisagísticas, ambientais e geográficas, ao longo de diferentes períodos históricos, com o fim de proporcionar a reflexão sobre a importância de políticas de informação e de preservação da memória e para a difusão da cultura catarinense.

**Ação 1**

Criação de repositório para coleta, tratamento e divulgação de informações com ofertas de empregos, cursos, treinamentos voltados aos segmentos de pessoas desempregadas

**Recursos Materiais**

Tipo	Quantidade
mesa	01
Cadeira	01
banner de identificação da ação	01
impressora.	01

**Recursos Humanos (pessoas envolvidas)**

Tipo (profissão ou função)	Quantidade
Um webdesigner para desenvolvimento da plataforma	01
funcionários ou estagiários para cada turno para alimentação da plataforma	02
auxiliar na pesquisa/educação ao usuário no uso da plataforma.	01

**Recursos Tecnológicos**

Tipo	Quantidade
Computador (adquirir)	01
Rede de Internet (revitalizar, com mais alcance e velocidade)	01

## Recursos Financeiros

Tipo	Quantidade	Valor unitário (média)	Parceria ou fundo para obter o recurso
Bolsa para estagiários em webdesign	02	R\$500,00 mais auxílio transporte	UFSC/UDESC
Arte e Impressão do Banner	01	R\$200,00	Empresa a contratar ou parceria

## Ação 1 – Estratégias de Execução

Metas	Indicadores	Prazos	Responsabilidades
1. Busca de parcerias com o Departamento/Curso de Design da UDESC para criação do repositório/Aba na página da Biblioteca.	Parceria realizada e concretizada por meio de contrato de estágio ou similar (elaboração e assinatura do termo de cooperação técnica com UDESC)	até o mar. 2022	Cleonisse e bibliotecário(a) da BPSC
2. Levantamento de necessidades de pessoas em situação de rua	Parceria realizada e coleta de dados	até maio 2022	UDESC Daniela Spudeit
3. Criação do repositório	Banner físico Disponibilidade no site da BPSC ou similar	até jul. 2022	Bolsistas webdesign sob a supervisão de bibliotecário(a) da BPSC
4. Levantamentos com instituições que oferecem bolsas de emprego (FIESC CIEE, SINE etc.) e disponibilizar links no Repositório	Análise, síntese e Inclusão de dados no repositório	até ago. 2022	Bolsistas Biblioteconomia sob a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
5. Divulgação do repositório	Repositório divulgado em	até set. 2022	Bolsistas Biblioteconomia sob

	banner físico no hall da BPSC, em panfletagem nas ruas e nas redes sociais		a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
6. Capacitação para uso dos dados e do portal; definição do(s) curso(s) (público-alvo: pessoas em situação de desemprego, subemprego, jovem aprendiz)	Curso criado, ofertado e avaliado para pessoas em situação de rua	até out. 2022	Bibliotecário(a) da BPSC UDESC Daniela Spudeit
7. Avaliação da Ação 1 do PDCIn	Seminário conjunto BPSC/UDESC/UFSC	até dez. 2022	Cleonisse UDESC Daniela Spudeit UFSC Elizete V. Vitorino

Obs.: os bolsistas de webdesigner serão contratados para atuação nas 3 ações.

<b>Ação 2</b>
Elaboração de atividades de promoção da leitura, voltadas a monitoria nas disciplinas do ensino fundamental e de um clube de leitura no presídio feminino
<b>Recursos Materiais*</b>

Tipo	Quantidade
mesa	04
Cadeira	16
banner de identificação da ação	01
Impressora	01
*Alguns recursos são compartilhados na ação 1	

**Recursos Humanos (pessoas envolvidas)**

<b>Tipo (profissão ou função)</b>	<b>Quantidade</b>
Professores voluntários habilitados	Conforme disponibilidade
Bibliotecário(a) do setor infantojuvenil da BPSC	01
Funcionários do setor infantojuvenil da BPSC	02
Estudantes de Pedagogia a partir da 4ª fase	02
Estudantes de Biblioteconomia a partir da 4ª fase	02

**Recursos Tecnológicos\***

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Computador (adquirir)	01
Rede de Internet (ampliar)	01
<i>*Alguns recursos são compartilhados na ação 1</i>	

**Recursos Financeiros**

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor unitário (média)</b>	<b>Parceria ou fundo para obter o recurso</b>
Bolsa para estagiários de Pedagogia e Biblioteconomia	04	R\$500,00 mais auxílio transporte	UFSC/UDESC
Arte e Impressão do Banner	01	R\$200,00	Empresa a contratar ou parceria
Livros para o clube de leitura	a definir	sem custo	Parcerias/doações

## Ação 2 – Estratégias de Execução

Metas	Indicadores	Prazos	Responsabilidades
1. Busca de professores voluntários habilitados	Contrato de voluntariado	até mar. 2023	Cleonisse e bibliotecário(a) da BPSC SBP-SC
2. Busca de parcerias com o Departamento/Curso de Pedagogia e de Biblioteconomia da UDESC e UFSC	Parceria realizada e concretizada por meio de contrato de estágio ou similar (elaboração e assinatura do termo de cooperação técnica com UDESC e UFSC)	até maio 2023	Cleonisse e bibliotecário(a) da BPSC UDESC UFSC
3. Levantamento de necessidades de promoção de leitura para o ensino fundamental (crianças do ensino fundamental com dificuldades de aprendizagem e população carcerária feminina – cidade a definir)	Parceria realizada e coleta de dados	até jul. 2023	Bolsistas/estagiários sob a supervisão de bibliotecário(a) da BPSC
4. Criação do projeto de monitoria para o ensino fundamental	Projeto escrito e socializado	até ago. 2023	Bolsistas Biblioteconomia sob a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
5. Criação do projeto para o presídio feminino – clube de leitura	Projeto escrito e socializado	até set. 2023	Bolsistas Biblioteconomia sob a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
6. Divulgação das atividades de promoção de leitura	Banner físico Disponibilidade no site da BPSC ou similar	até out. 2023	Bolsistas Biblioteconomia e/ou Bolsistas de webdesigner sob a

			supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
7. Capacitação de funcionários, voluntários e bolsistas/estagiários para atuarem nas atividades de promoção de leitura	Curso criado, ofertado e avaliado	até nov. 2023	Bibliotecário(a) da BPSC UDESC
8. Avaliação da Ação 2 do PDCIn	Seminário conjunto BPSC/UDESC/UFSC	até dez. 2023	Cleonisse UDESC Daniela Spudeit UFSC Elizete V. Vitorino

Obs.: os bolsistas de webdesigner serão contratados para atuação nas 3 ações.

### Ação 3

Criação do projeto "Nosso Estado, Nossa Memória", com vistas a favorecer o acesso a fontes de informação, à guarda e à memória (imagens fotográficas do Estado) e às alterações arquitetônicas, paisagísticas, ambientais e geográficas, ao longo de diferentes períodos históricos, com o fim de proporcionar a reflexão sobre a importância de políticas de informação e de preservação da memória e para a difusão da cultura catarinense.

#### Recursos Materiais\*

Tipo	Quantidade
Banner de identificação da ação	01
Fontes de informação disponíveis na BPSC	a definir
<i>*Alguns recursos são compartilhados na ação 1</i>	

#### Recursos Humanos (pessoas envolvidas)

Tipo (profissão ou função)	Quantidade
Bibliotecário(a) da BPSC	02
Funcionários da BPSC	02

Estudantes de Arquivologia a partir da 4ª fase	02
Estudantes de Biblioteconomia a partir da 4ª fase	02

#### Recursos Tecnológicos\*

Tipo	Quantidade
Computador (adquirir)	01
Rede de Internet (ampliar)	01
<i>*Alguns recursos são compartilhados na ação 1</i>	

#### Recursos Financeiros

Tipo	Quantidade	Valor unitário (média)	Parceria ou fundo para obter o recurso
Bolsa para estagiários de História, Arquivologia e Biblioteconomia	03	R\$500,00 mais auxílio transporte	UFSC/UDESC
Arte e Impressão do Banner	01	R\$200,00	Empresa a contratar ou parceria
Fontes de informação para o projeto	a definir	sem custos	Disponíveis na BPSC Parcerias/doações

## Ação 3 – Estratégias de Execução

Metas	Indicadores	Prazos	Responsabilidades
1. Busca de parcerias com o Departamento/Curso de História, Arquivologia e de Biblioteconomia da UDESC e UFSC	Parceria realizada e concretizada por meio de contrato de estágio ou similar (elaboração e assinatura do termo de cooperação técnica com UDESC e UFSC)	até mar. 2024	Cleonisse e bibliotecário(a) da BPSC UDESC UFSC
2. Levantamento de necessidades de informação para o projeto	Fontes de informação e dados coletados, relacionados à memória catarinense reunidos por categorias/formatos	até maio 2024	Bolsistas/estagiários sob a supervisão de bibliotecário(a) da BPSC
3. Criação do projeto e planejamento de atividades	Projeto criado e cronograma de atividades definido	até jul. 2024	Bolsistas de História, Arquivologia e Biblioteconomia sob a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
4. Criação do banner de identificação da ação	Banner criado	até ago. 2024	Bolsistas de webdesigner sob a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
5. Divulgação das atividades do projeto	Banner físico Disponibilidade no site da BPSC ou similar	até set. 2023	Bolsistas História, Arquivologia e Biblioteconomia e/ou Bolsistas de webdesigner sob a supervisão de UDESC/UFSC bibliotecário(a) da BPSC
6. Capacitação de funcionários e	Curso criado, ofertado e avaliado	até nov. 2024	Bibliotecário(a) da BPSC

bolsistas/ estagiários para atuarem nas atividades do projeto			UDESC/UFSC
7. Avaliação da Ação 3 do PDCIn	Seminário conjunto BPSC/UDESC/ UFSC	até dez. 2024	Cleonisse UDESC Daniela Spudeit UFSC Elizete V. Vitorino

Obs.: os bolsistas de webdesigner serão contratados para atuação nas 3 ações.

#### Ação 1 – Cronograma – 2022

Metas	2022
1. Busca de parcerias	até mar. 2022
2. Levantamento de necessidades	até maio 2022
3. Criação do repositório	até jul. 2022
4. Levantamentos de dados repositório	até ago. 2022
5. Divulgação do repositório	até set. 2022
6. Capacitação para uso dos dados	até out. 2022
7. Avaliação da Ação 1 do PDCIn	até dez. 2022

Obs.: os cronogramas específicos para cada meta serão elaborados em documentos a parte, onde constam as atividades distribuídas por meses, indicadores específicos, prazos e responsabilidades. Estes documentos devem ser criados pela equipe da BPSC e mantidos em arquivo para o planejamento e realização da Meta 7 “Avaliação da Ação 2 do PDCIn”.

**Ação 2 – Cronograma – 2023**

<b>Metas</b>	<b>2023</b>
1. Busca de professores voluntários habilitados	até mar. 2023
2. Busca de parcerias	até maio 2023
3. Levantamento de necessidades	até jul. 2023
4. Criação do projeto de monitoria para o ensino fundamental	até ago. 2023
5. Criação do projeto para o presídio feminino – clube de leitura	até set. 2023
6. Divulgação das atividades de promoção de leitura	até out. 2023
7. Capacitação de funcionários, voluntários e bolsistas/estagiários	até nov. 2023
8. Avaliação da Ação 2 do PDCIn	até dez. 2023

Obs.: os cronogramas específicos para cada meta serão elaborados em documentos a parte, onde constam as atividades distribuídas por meses, indicadores específicos, prazos e responsabilidades. Estes documentos devem ser criados pela equipe da BPSC e mantidos em arquivo para o planejamento e realização da Meta 8 “Avaliação da Ação 2 do PDCIn”.

**Ação 3 – Cronograma – 2024**

<b>Metas</b>	<b>2024</b>
1. Busca de parcerias	até mar. 2024
2. Levantamento de necessidades	até maio 2024
3. Criação do projeto e planejamento de atividades	até jul. 2024
4. Criação do banner de identificação da ação	até ago. 2024
5. Divulgação das atividades do projeto	até set. 2024
6. Capacitação de funcionários e bolsistas/estagiários para atuarem no projeto	até out. 2024

7. Avaliação da Ação 3 do PDCIn	até dez. 2024
---------------------------------	---------------

Obs.: os cronogramas específicos para cada meta serão elaborados em documentos a parte, onde constam as atividades distribuídas por meses, indicadores específicos, prazos e responsabilidades. Estes documentos devem ser criados pela equipe da BPSC e mantidos em arquivo para o planejamento e realização da Meta 7 “Avaliação da Ação 3 do PDCIn”.



**AÇÕES DO PROGRAMA DE  
DESENVOLVIMENTO DA  
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO  
(PDCIN)**

**BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA  
CATARINA (2022 - 2024)**

**AÇÕES VINCULADAS AOS 17 ODS DA AGENDA 2030 COM  
REALIZAÇÃO EM CONJUNTO COM AS TRÊS AÇÕES MACRO  
DEFINIDAS NO PDCIN – PARA ALGUMAS DAS AÇÕES SÃO  
INDICADAS AS RESPONSABILIDADES E VÍNCULO COM O  
PDCIN -BPSC**

OBJETIVO 1 - ERRADICAÇÃO DA POBREZA	
 <p>Fonte da imagem: <a href="http://www.agenda2030.com.br/ods/1/">http://www.agenda2030.com.br/ods/1/</a></p>	
Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Capacitação profissional - parcerias	Evandro
b) Fazer um levantamento de abrigos da Grande Florianópolis e encontrar voluntários para trabalhar em ações.	Cleonisse
c) Fazer parcerias com ONG para cestas básicas.	Helena
d) Realizar campanhas para arrecadação de alimentos, oferecer cursos e oficinas para pequenos produtores rurais da região da grande Florianópolis.	Roger
e) Disponibilizar vagas de empregos e oportunidades através do site da Biblioteca e um mural com divulgação de novas oportunidades. (PDCIn)	Leandra
f) Parcerias com formandos para fazer oficinas/workshops de trabalhos manuais e capacitação em informática. (PDCIn)	Cristiano
g) Criação de um espaço na Biblioteca, para a promoção social/cidadã, com computadores disponíveis para acesso do usuário a internet, elaboração e envio de currículo, com telefone à disposição para auxílio de busca a vagas de empregos, com painel para divulgação de cursos, vagas de emprego, leitura de jornais, classificados etc. Buscar parceria com as Secretarias Municipal e Estadual de Assistência Social, órgãos públicos e ongs e portas dessa natureza, para	Kelly

oferecer ao usuário mais oportunidades de acesso aos seus direitos como cidadão, tornando a Biblioteca em um espaço de capacitação e de transformação social. (PDCIn)	
h) Projetos e ações em parcerias com empresas privadas trazendo oficinas de capacitação para nossos usuários, bem como, a mediação de bibliotecários no cadastro, acesso e busca dos nossos usuários que buscam emprego, inicialmente na plataforma da FIESC do Movimento SC, SINE, entre outros. (PDCIn)	Cleonisse
i) Disponibilizar mural com oferta de empregos e prestação de serviços. (PDCIn)	Helen
l) A equipe da biblioteca pública pode ajudar as pessoas no preenchimento de currículos e formulários online. Em parceria com o CIEE ou SINE a BPSC pode oferecer Oficina sobre elaboração de Currículo, Dicas para Entrevistas de Emprego e como fazer buscas de vagas de emprego em sites especializados. (PDCIn)	Janaina
m) Promover a distribuição daquilo que você produz ou plante em excesso para as pessoas que necessitam.	Flávio
n) Mural no hall de entrada da BPSC com ofertas de trabalho, cursos disponíveis, endereço e telefones úteis.) (PDCIn)	Antônio

## OBJETIVO 2 - FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/2/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Criar uma campanha "AJUDAR UNS AOS OUTROS" na BPSC, como incentivo para combater a fome.	Jéssica
b) Rede de doadores de alimentos para abrigos distribuírem aos necessitados, como pessoas físicas e jurídicas como restaurantes, padarias, supermercados, outros. (PDCIn)	Evandro
c) Oferecer materiais informativos sobre o tema "fome zero e agricultura sustentável". (PDCIn)	Helen
d) Proposta: execução do projeto biblioteca das sementes em parceria com a EPAGRI e bibliotecas comunitárias, hortas comunitárias nos bairros. Levantamento e cadastro dos usuários da BPSC e bibliotecas comunitárias que necessitam de cestas básicas. (PDCIn)	Cleonisse
e) Arrecadação de alimentos: quando do agendamento da visita guiada, ou quando escolas ou instituições solicitam doação de livros e vierem buscar, solicitar a doação de alimentos e entregar aos necessitados.	Helena
f) Promover a distribuição de comida aos necessitados.	Flávio
g) Realizar palestras e oficinas em parceria com SESC ou SESI sobre aproveitamento integral dos alimentos, o qual está relacionado ao consumo de partes usualmente	Janaína

não aproveitadas, como cascas, entrecascas, folhas, talos. (PDCIn)	
h) Criar espaço na BPSC para doações de alimentos.	Antônio
i) Parcerias com formandos da área de nutrição, gastronomia por exemplo, para evitar desperdício de comida e aproveitar todo o potencial do alimento.	Cristiano

## OBJETIVO 3 - SAÚDE E BEM-ESTAR



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/3/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Vivência de Biblioterapia – mensal. (PDCIn)	Evandro
b) Palestras sobre ansiedade, depressão e técnicas para enfrentamento. (PDCIn)	Evandro
c) Oficinas diárias de Biblioterapia e contações de histórias. (PDCIn)	Cleonisse
d) Ser saudável e criar um ambiente saudável no trabalho.	Flávio
e) Palestras, rodas de conversa com profissionais ligados à alimentação saudável atividades físicas. (PDCIn)	Antônio
f) Realizar uma campanha sobre a vida saudável ensinando como se alimentar de forma saudável para que o corpo e a mente sejam mais produtivos com as vitaminas equilibradas e que vem diretamente da natureza	Elizete

g) Colocar um psicólogo para as crianças que geralmente tem problemas com a família. Caso o funcionário do setor infantojuvenil perceba algum comportamento fora do habitual, ou envolvendo o emocional da criança, chamar um psicólogo para observar a criança e até fazer uma consulta com os responsáveis por ela.	Maria
h) Promover em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde/ Rede de Bibliotecas Escolares do Município, a realização de oficinas visando prevenir doenças bucais, Aids etc. As ações serão desenvolvidas nas escolas da rede pública e privada. As atividades poderão acontecer no formato virtual e mediadas por especialistas da área, e como atividades complementar, seriam utilizados os recursos informacionais dispostos na biblioteca da escolar e na Biblioteca Pública. (PDCIn)	Alzemi
i) Capacitações, palestras e oficinas para conscientização sobre a necessidade de saúde e bem-estar.	Helen
j) Parcerias com ONGs, conselhos comunitários para distribuição de panfletos, cartilhas e afins, pois a informação também salva vidas. (PDCIn)	Cristiano

## OBJETIVO 4 - EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/4/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Oficina de escrita. (PDCIn)	Evandro
b) Oficina para o uso de tecnologias da informação. (PDCIn)	Evandro

c) rodas de conversa semanal em parceria com as universidades sobre diversos assuntos e temáticas do acervo da BPSC. (PDCIn)	Cleonisse
d) Fazer parcerias com universidades com formados das áreas de humanas e exatas para fazer palestras e workshops para o público.	Helena
e) Desenvolver o projeto Nossa Cidade, Nossa Memória, com vistas a desenvolver políticas de informação em Educação Patrimonial, apresentando imagens fotográficas do município e as alterações arquitetônicas, paisagísticas, ambientais, geográficas ao longo de diferentes períodos históricos, contextualizando com os respectivos acontecimentos históricos, econômicos e sociais, e que envolveram a área central de Florianópolis e os entornos (bairros). As atividades em forma de palestras, poderão ser realizadas no auditório da Biblioteca ou nas escolas, e envolvendo a participação professores de história, geografia, sociologia, entre outros. (PDCIn)	Alzemi
f) Capacitação em informática, curso de oratória, português e redação. (PDCIn)	Flávio
g) Ampliação do projeto visita guiada com a criação de um observatório em parceria com universidades sobre assuntos relacionados a história de Santa Catarina e sua gente. (PDCIn)	Cleonisse
h) Disponibilizar o espaço do setor infantojuvenil para, em parceria com as faculdades de Pedagogia, oferecer aulas de reforço escolar para alunos de comunidades carentes. (PDCIn)	Eliane
i) Fazer um cadastro de professores voluntários para essa ação.	Eliane
j) Oficinas, cursos, capacitações, manutenção de acervo atualizado e disponibilização de materiais digitais. (PDCIn)	Helen
k) Promover aulas gratuitas, parcerias com cursinho de pré-vestibular e professores voluntários.	Antônio

l) Oferecer oficinas e palestras culturais (literatura, história, línguas, informática, filosofia, raciocínio lógico, psicologia, saúde etc.).	Cristiano
m) Disponibilizar funcionários voluntários ou professores externos para ajudar a fazer tarefas escolares das crianças e jovens que utilizam a biblioteca e sentem dificuldade na compreensão de algumas matérias.	Eliana

## OBJETIVO 5 - IGUALDADE DE GÊNERO



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/5/>

<b>Ações</b>	<b>Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação</b>
a) Palestras sobre gêneros. (PDCIn)	Evandro
b) Palestras sobre feminismo. (PDCIn)	Evandro
c) Palestras sobre educação não-violenta. (PDCIn)	Evandro
d) Promover palestras e divulgar os canais de denúncia contra violência doméstica e violência infantil, por exemplo, por meio de cartazes ou notificação eletrônica aos usuários por meio do sistema. Buscar parcerias com a Delegacia da Mulher, Defensoria Pública, casas de acolhimento e ONGs. (PDCIn)	Kelly
e) Projeto em parceria com universidade e empresas privadas que busca inspirar e despertar o interesse de meninas para carreiras nas áreas STEAM (sigla em inglês para Ciência, Tecnologia, Artes, Engenharias e Matemática). De acordo com dados da Unesco (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), menos de 30% dos pesquisadores do mundo são mulheres. (PDCIn)	Cleonisse

f) Realizar Ciclo de Palestras e Exposições temáticas versando sobre igualdade de gênero, por meio de parcerias institucionais com o Conselho Municipal de Direitos LGBT e Coordenadoria Municipal de Políticas Públicas para Mulheres. A Biblioteca deverá dar o suporte mediante um programa de informações que possibilita o acesso a legislação de proteção, como denunciar violências (disk denúncia, delegacias especializadas etc.) endereços de abrigos, redes de apoio, etc. Os eventos poderão ser realizados na semana consagrada ao Orgulho LGBT (28 de junho) e o Dia Internacional da Mulher (8 de março). (PDCIn)	Alzemi
g) Fazer palestras sobre igualdades.	Flávio
h) Palestras sobre diversidade de gênero.	Antônio
i) Educar e capacitar colaboradores e usuários para garantir o respeito pela igualdade e o empoderamento feminino, aplicando boas práticas no uso da informação.	Helen
j) Palestras sobre o tema com pessoas que já sofreram violência, relatando o caso para que o público reconheça o fato, e possa conhecer por meio da vivência de outras pessoas, a profundidade de uma violência (porque somente "ler uma cartilha" sobre o tema não gera conhecimento e compreensão suficiente do tema da violência). (PDCIn)	Cristiano

## OBJETIVO 6 - ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/6/>

<b>Ações</b>	<b>Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação</b>
--------------	---

a) Exibição de vídeos sobre a conscientização do uso da água.	Evandro
b) A BPSC já oferece banheiros e água limpa só não oferece chuveiros. podendo fazer parceria com ONGs e divulgar onde os usuários em situação de rua podem usar banheiros, chuveiros com água limpa - desenvolver um projeto com o centro pop Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e o CREAS Serviço Especializado em Abordagem Social. (PDCIn)	Cleonisse
c) Incentivar a preservação dos rios e suas margens evitando o desmatamento, pois a evaporação pode reduzir a quantidade e o nível da água.	Flávio
d) Reutilizar a água da chuva.	Jéssica
e) Reaproveitamento da água da chuva, e diminuição na utilização de copos plásticos.	Helen
f) Reutilização de água dos banheiros.	Antônio

## OBJETIVO 7 - ENERGIA ACESSÍVEL E LIMPA



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/7/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Fazer parceria com o curso de Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e o Laboratório Fotovoltaica da UFSC ou outras universidades para criação de um projeto de energia solar e buscar outras parcerias para	Cleonisse

	captação e utilização de água da chuva nos banheiros.	
b)	Economizar luz, se possível.	Antônio
c)	Parceria com Celesc para promover uso de energia solar e/ou outros meios de energia sustentável.	Helena
d)	Desenvolver a campanha "FONTES DE ENERGIAS SUSTENTÁVEIS", com materiais ilustrativos, vídeos e palestras repassando informações sobre o uso de novas energias sustentáveis. A Biblioteca elaborará uma política de informações com endereços de empresas, programas públicos, fontes de financiamento, informações técnicas, entre outros. Sugere-se a instalação em uma tenda móvel com terminais de computação, banner, televisão que circularão em diversas localidades. (PDCIn)	Alzemi
e)	Dar acesso a informações sobre energia limpa. (PDCIn)	Helen

## OBJETIVO 8 - TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/8/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Oferecer mais vagas de emprego Jovem Aprendiz na biblioteca, oferecer cursos de capacitação, realizar feiras ou exposições de artesanatos, por exemplo, para incentivo aos artesãos locais. Oferecer cursos e/ou oficinas de artesanatos, corte de cabelo, barbeiro, manicures,	Kelly

maquiagem, entre outros. Buscar parceria com profissionais da área e instituições afins.	
b) Palestras, rodas de conversa sobre a economia brasileira. (PDCIn)	Antônio
c) Cursos de capacitação para os usuários e a comunidade em geral em parceria com a Federação das Indústrias (FIESC), Comércio e Serviços (Fecomércio), Agricultura (FAESC) e Transportes (Fetrancesc), com parceria da ACATE, SEBRAE/SC, Instituto Ayrton Senna, Centro de Inovação da Educação Brasileira, Junior Achievement, Undime/SC, Sistema Ailos e Prefeitura de Florianópolis.	Cleonisse
d) Disponibilizar sala e terminal de computadores destinados a grupos constituídos de desempregados ou subempregados, objetivando o acesso a ofertas de empregos e treinamentos (SINE, empresas, bancos de fomento a pequenos créditos, programas municipais/estaduais de incentivo ao microcrédito, SEBRAE etc.). A Biblioteca desenvolverá um repositório com banco de dados e orientará os procedimentos aos cidadãos na obtenção das suas necessidades (emprego, recolocação profissional, capacitações, abertura de Microempreendedor Individual). (PDCIn)	Alzemi
e) Orientação e disponibilização de materiais (fontes de informação) sobre crescimento econômico sustentável. (PDCIn)	Helen

## OBJETIVO 9 - INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/9/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Parceria e execução de projetos de inovação com universidades e fomentadoras.	Cleonisse
b) Apoiar desenvolvimento tecnológico, pesquisa e inovação, por meio de cursos e capacitações.	Helen
c) Inovação nos serviços prestados.	Antônio

## OBJETIVO 10 - REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/10/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Palestras sobre o combate à discriminação racial, étnica, social e de gênero. (PDCIn)	Evandro
b) Criação de um programa com cursos e oficinas de capacitação para os grupos em vulnerabilidade. Bibliotecários preparados para fazer a mediação entre	Cleonisse

oficineiros parceiros e usuários com a intenção de dar autonomia aos usuários. (PDCIn)	
c) Realizar atividades voltadas a debater e dar visibilidade ao segmento indígena, voltados a comunidade em geral, reunindo estratégias tais como exposição de livros escritos por autores indígenas, exposição de livros de autores não indígenas, como forma de discutir os diversos conceitos e deturpações sobre a cultura indígena feitas por determinados autores e orientar e disponibilizar acesso físico e a portais eletrônicos relacionados à defesa da cultura e da produção indígena brasileira. (PDCIn)	Alzemi
d) Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles; promover a inclusão social; levar as crianças no setor Braille e apresentar os materiais utilizados pelas pessoas com deficiência visual (reglete, scanner de voz, máquina de Braille) além dos livros infantis em Braille. Fazer dinâmicas com as crianças para reflexão sobre a necessidade das pessoas com deficiência visual passam no dia a dia e como elas precisam confiar em outras pessoas para fazer as tarefas cotidianas e diárias. (PDCIn)	Eliane
e) Cooperar e facilitar a inclusão de pessoas de outras nacionalidades no mundo informacional, através de palestras e capacitação funcional. (PDCIn)	Helen
f) Informação sobre onde fazer os principais documentos pessoais (RG, CPF, CNH, Carteira de trabalho, título de eleitor etc.) (PDCIn)	Janaína
g) Aulas para aprender idiomas. Exposição de livros em outros idiomas (inglês/espanhol etc.). (PDCIn)	Antônio
h) Adotar políticas que possam auxiliar de forma efetiva e inclusão social como exemplo: fechar parcerias com ONGs, também auxiliar imigrantes nas questões burocráticas; (carteira de registro nacional de estrangeiros).	Roger
i) Empregar cidadãos que vem de outros países para suprir o mercado de trabalho, trazendo na biblioteca como empregado colaborador e proporcionar um evento ou feira profissional voltada para o imigrante, onde o funcionário possa expor suas experiências do país em que veio.	Eliana

j) Acolher as pessoas necessitadas que vêm de outros países, sendo atendidas em um espaço reservado da biblioteca para encaminhar à Prefeitura onde possam receber alimentação, moradia, abrigo e assistência psicológica, porque sofrem com a ausência dos familiares, além de preparar os imigrantes fornecendo cursos na biblioteca para que possam trabalhar.	Elizete
---	---------

## OBJETIVO 11 - CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/11/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Fazer da biblioteca um exemplo de acolhimento, lugar seguro, com projetos de inclusão, onde a natureza esteja presente em todos os ambientes, que seja acessível para crianças, idosos, pessoas com deficiência.	Eliana
b) Palestras sobre arborização das cidades para amenizar o calor e as cheias nos dias de chuva.	Evandro
c) Ampliação do Projeto Troca-troca de livros, infantojuvenil e adultos com palestras e cursos de conservação dos livros. Outra proposta é os bibliotecários como agentes na mediação da busca e pesquisa de livros com informações e incentivo ao melhor uso das informações na economia de água da chuva, por exemplo. Mostrar as informações (livros) e mostrar utilizar aquelas informações e o que podem propiciar economia e sustentabilidade. (PDCIn)	Cleonisse
d) Conscientização para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.	Leandra
e) Salvaguardar o patrimônio material de Santa Catarina, depositado na própria BPSC.	Helen

f) Aumentar a reciclagem e a compostagem de produtos orgânicos.	Flávio
g) Exposição de espaços culturais de Florianópolis.	Antônio
h) Incentivar a população sobre a importância da reciclagem, criando um "espaço" para que as pessoas possam descartar seus reciclados, podendo ser utilizado na BPSC como conscientização.	Jéssica
i) Oferecer uma assistência aos usuários moradores de rua, sendo atendidas num espaço reservado da biblioteca e encaminhados à Prefeitura onde possam receber ajuda de alimentação, moradia, tratamento psicológico, além de preparar para o mercado de trabalho oferecendo cursos na biblioteca voltados à essas pessoas carentes.	Elizete

## OBJETIVO 12 - CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEL



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/12/>

<b>Ações</b>	<b>Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação</b>
a) Elaborar uma lista de empresas que trabalham com material sustentável para que possa ser divulgada como empresas que contribuem para o meio ambiente e o futuro. (PDCIn)	Evandro
b) Parcerias com empresas para oferecer oficinas e cursos para uso e transformação de materiais reciclados em matérias que possam aumentar ou gerar renda familiar.	Cleonisse
c) Consumo sem desperdício e reaproveitar algo que tenha utilidade transformando em algo novo.	Flávio

d) Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis. Abordar o tema: desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza. Buscar material informacional sobre o tema, na biblioteca, em órgãos governamentais e entidades locais. Incentivar as crianças a participarem do "Projeto troca-troca: ceder para conquistar", que tem como objetivo principal incentivar o hábito da leitura e como objetivos específicos promover o consumo consciente; otimizar o uso do espaço público; desenvolver valores e habilidades como o compartilhamento, a negociação e o desapego. (PDCIn)	Eliane
e) Reduzir geração de resíduos de papel, reciclando materiais.	Helen
f) Palestras sobre o desperdício de alimentos.	Antônio
g) Ampliar o acervo sobre a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais. (PDCIn)	Leandra
h) Promover campanha de artesanato, uma vez por mês (primeiro dia útil de cada mês) para receber tampas e embalagens plásticas para utilizar na confecção de produtos de arte e objetos, como por exemplo: vasos, flores, brinquedos.	Maria

## OBJETIVO 13 - AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/13/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Programa semanal no auditório da BPSC com documentários falando a respeito das consequências do aquecimento global, o que precisamos fazer para minimizar as consequências e campanhas junto a prefeitura municipal de Fpolis para aumentar as ciclovias e o incentivo ao uso de bicicletas e menos carros. (PDCIn)	Cleonisse

b) Parceria com a Defesa Civil do Estado para capacitação da comunidade sobre catástrofes (ciclones, enchentes, enxurradas e deslizamentos em áreas vulneráveis).	Helen
c) Campanha sobre "não desmatar, valorizar a Fauna e a Flora e reduzir as queimadas".	Flávio
d) Promover palestras sobre as mudanças climáticas atuais e futuras, especificamente do Brasil.	Antônio
e) Exposições de conscientização com o objetivo de tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos.	Leandra

## OBJETIVO 14 - VIDA NA ÁGUA



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/14/>

<b>Ações</b>	<b>Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação</b>
a) Programa com palestras, oficinas e práticas mensais para alunos das escolas da rede municipal de ensino falando sobre a importância e as consequências se não cuidarmos das vidas existentes debaixo da água. (PDCIn)	Cleonisse
b) serviço de "Caixas Estantes" nas barcas que fazem o transporte fluvial na Costa da Lagoa, localidade da Ilha de Santa Catarina, como ação do projeto "Mergulhando no universo da leitura", objetivando a leitura recreativa e de lazer, incentivando o desenvolvimento de hábitos de leitura aos membros da comunidade. (PDCIn)	Alzemi
c) Capacitar pescadores e demais profissionais de atividades marítimas.	Helen

d) Exposições dos recursos marinhos existentes em Florianópolis. (PDCIn)	Antônio
e) Fechar parceria com o curso de oceanografia da UFSC e oferecer palestras sobre preservação dos oceanos. Incentivar cada vez mais o uso de copos e canudos reutilizáveis.	Roger

## OBJETIVO 15 - VIDA TERRESTRE



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/15/>

<b>Ações</b>	<b>Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação</b>
a) Biblioteca das sementes, sementeca, gaveteiro com envelopes de sementes que são emprestados para os alunos levarem para casa e cultivar. Palestras sobre as consequências dos agrotóxicos. (PDCIn)	Cleonisse
b) Capacitação sobre a biodiversidade de fauna e flora do Estado. (PDCIn)	Helen
c) Palestras sobre como está a questão ambiental em Florianópolis. (PDCIn)	Antônio

## OBJETIVO 16 - PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/16/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Parcerias com órgãos públicos e privados para proporcionar palestras e esclarecimentos para comunidade vulnerável no ambiente da BPSC sobre seus direitos como cidadãos, orientações na obtenção de documentos necessários ao exercício da cidadania. (PDCIn)	Cleonisse
b) Promover palestras sobre os temas, em parceria com a OAB-SC. (PDCIn)	Helen
c) Promover palestras com policiais, bombeiros, advogados, juizes, para falarem sobre suas atividades nestas instituições. (PDCIn)	Antônio

## OBJETIVO 17 - PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Fonte da imagem: <http://www.agenda2030.com.br/ods/17/>

Ações	Pessoas responsáveis e/ou que sugeriram a ação
a) Elaborar o levantamento do número de mulheres vítimas, LGBTQI+, indígenas, negros que sofreram violência e estejam registrados em Florianópolis para então promover palestras e vídeos que difundem o combate à violência contra a mulher. (PDCIn)	Evandro

<p>b) Manter e ampliar as parcerias por meio de termos para realização de projetos socioeducativos e socioculturais para a comunidade catarinense com Secretarias de Educação, Escolas de Idiomas; Papelarias; Supermercados; Prefeituras, ACB, CRB 14, Grupo de Contadores de Histórias; CIA de Teatro Valdir Dutra; SESC, FIESC, Academias de Artes e Letras da região; PGCin/UFSC; Biblioteca Universitária UFSC; Cursos de Biblioteconomia da UFSC e UDESC; Biblioteca de Penitenciárias; IDCH/UDESC; Museus; IFSC; Editoras e Livrarias; LEHAf/UFSC (História - Literatura Africana); Movimento ODS Santa Catarina; CREAS-SC; CRAS-SC; Floripa Airport; CRAI; SOMAR-PMF; UDESC; UFSC; federações das Indústrias (FIESC), Comércio e Serviços (Fecomércio), Agricultura (FAESC) e Transportes (Fetrancesc), com parceria da ACATE, SEBRAE/SC, Instituto Ayrton Senna, Centro de Inovação da Educação Brasileira, Junior Achievement, Undime/SC, Sistema Ailos. Fundação Dorina Nowil para Cegos, Associação de Surdos da Grande Florianópolis, ACIC. <b>(PDCIn)</b></p>	Cleonisse
<p>c) Palestras sobre o tema de desenvolvimento sustentável, visto que Florianópolis têm muitas belezas naturais.</p>	Antônio

Este PDCl mostra algumas virtudes, tais como indicar a necessidade de desenvolver a competência em informação sob o foco das dimensões técnica (ação), estética (sensibilidade e criatividade), ética (saber fazer bem o dever) e política (coletivo, social). Também, evoca a necessidade de equilíbrio de ideias. Ao prever seminários de avaliação, demonstra sua capacidade de incorporar mudanças. Ao incluir ações possíveis e vinculadas a Agenda 2030 e aos 17 ODS, mostra sua conexão com a realidade atual e com uma visão de futuro. Inova, pois contempla uma ação coletiva da UFSC, por meio de docente e doutorandos do GPCIn e integrantes do Núcleo GPCIn da BPSC que a união em prol um sonho se concretiza: colocamos em prática um PDCl inédito no Brasil.

Alguns impactos esperados decorrem da experiência adquirida durante o processo de elaboração do PDCl da BPSC:

- validação, na prática, do modelo de planejamento proposto por Jesus Lau (2007);
- reprodutibilidade da aplicação do método do trabalho em outras bibliotecas;
- identificação de pontos de melhoria no planejamento do PDCl, em especial quanto ao uso de métodos de planejamento estratégico;
- método e material elaborado podem ser adaptados e reaproveitados para outras aplicações, inclusive em outros tipos de unidades de gestão da informação;
- aquisição de experiência por parte das equipes da BPSC e do GPCIn/UFSC;
- maior integração entre os servidores da BPSC que participaram do processo de elaboração do PDCl em torno de uma visão e missão construída coletivamente pela equipe.

Outros impactos decorrem da execução do PDCl propriamente dito:

- inclusão social e no mundo do trabalho de pessoas socialmente vulneráveis por meio do desenvolvimento da competência em informação;
- aumento da participação da comunidade por meio das atividades de promoção da leitura;
- melhoria da autoestima e competência em informação de comunidade carcerária feminina;
- estímulo ao acesso a fontes de informação, à memória por meio de imagens fotográficas do Estado de Santa Catarina.

Ideias resultam em planos e estes em ações. Elaborar o documento, o plano de ação para o PDCIn é algo estrutural e operacional, mas quanto à execução deste, cabe ressaltar que é necessário engajamento da equipe da BPSC. Responsabilidades, prazos, monitoramento destes e seminário de avaliação do PDCIn, são elementos essenciais para a concretização e execução adequada!

Nas três ações propostas para o PDCIn, há um projeto piloto (vinculado à ação 1) e voltados às pessoas em situação de rua, que terá o acompanhamento direto de Daniela Spudeit (UDESC), a qual irá cooperar com a BPSC neste primeiro ano de execução do PDCIn (2022).

No final de cada ano das três ações propostas, há um seminário de avaliação, onde UFSC e UDESC se unem a BPSC no esforço de verificar se as metas foram cumpridas e o que pode ser melhorado.

Esperamos que este esforço em prol do PDCIn se estabeleça como uma nova luz às práticas de competência em informação e à revitalização das teorias que se iniciaram no Brasil no ano 2000 e que caminham para uma fase de amadurecimento conceitual.

LAU, Jesús. Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente. The Hague: IFLA, 2007. Tradução para o português por Regina Célia Baptista Belluzzo, jul. 2008. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2020.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL (ONU). Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em 25 jun. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (orgs.). As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política. Florianópolis: Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. 240 p. ISBN: 978-65-87539-16-4 (físico) ISBN: 978-65-87539-06-5 (digital). Disponível em: <http://www.edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em 15 set. 2020.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a Ciência da Informação. Florianópolis: Editora da UFSC, 2019. ebook lançado em 2020. 205 p. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/212553/Ebook%20Compet%20ancia%20em%20informa%20a7%20a3o%2031ago20.pdf?sequencia=1&isAllowed=y>. Acesso em 15 set. 2020.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. Ciência da Informação, Brasília, DF, v.40, n.1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1328>. Acesso em: 06 ago. 2020.

ZURKOWSKI, Paul. Information services environment relationships and priorities. Washington, D.C: National Commission on Libraries and Information Science, 1974. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2020.