

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Yonara Karine Rodrigues da Silva

A Biblioteca Pública e o Manifesto da IFLA: estudo de caso na Biblioteca Pública
Machado de Assis (Taguatinga-DF)

BRASÍLIA
2019

YONARA KARINE RODRIGUES DA SILVA

**Biblioteca pública e o Manifesto da IFLA: estudo de caso na Biblioteca Pública
Machado de Assis (Taguatinga-DF)**

Monografia apresentada ao curso Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, como requisito para a conclusão do curso de Biblioteconomia.

Orientadora: Michelli Costa

BRASÍLIA

2019

Rb Rodrigues da Silva, Yonara Karine
Biblioteca pública e o Manifesto da IFLA: estudo de caso
na Biblioteca Pública Machado de Assis (Taguatinga-DF) /
Yonara Karine Rodrigues da Silva; orientador Michelli
Costa. -- Brasília, 2019.
63 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade
de Brasília, 2019.

1. Biblioteca. 2. Biblioteca Pública. 3. Biblioteca
Pública de Taguatinga . 4. Biblioteca Machado de Assis. I.
Costa, Michelli, orient. II. Título.



Título: A Biblioteca Pública e o Manifesto da IFLA: estudo de caso na Biblioteca Pública Machado de Assis (Taguatinga – DF) .

Aluna: Yonara Karine Rodrigues da Silva

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 04 de julho de 2019.

Michelli Pereira da Costa - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Elton Mártires Pinto - Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Mestre em Ciência da Informação

Raphael Cavalcante - Membro
Bibliotecário da Câmara dos Deputados
Mestre em Ciência da Informação

Dedico este trabalho à minha irmã,

Yulin Karen, luz da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Eliane e Paulo, pelo amor, apoio, confiança e por me ensinarem a amar os livros e as pessoas.

Aos meus amigos, Camushe, Graciane, Jéssica, Lucas Henrique, Madson, Nilson, Rafaella e Victor, pela disponibilidade que só os verdadeiros amigos possuem.

Aos meus amigos da vida e de profissão, Camilla Jordana, Fhillipe Freitas, Lucas Alves, Kamila Soares, Pedro Henrique, por tornarem minha vida acadêmica mais divertida e por me acrescentarem como pessoa, sem vocês eu não teria conseguido.

Ao meu padrinho, Mizael Borges, por ter acreditado em mim e ser meu exemplo de fé.

À minha orientadora, Prof. Dra. Michelli Costa, pelos ensinamentos, apoio e dedicação na realização deste trabalho.

O que se perde é infinitamente menor do que aquilo que se ganha. Você se perde nesta forma que você tem agora, mas ao mesmo tempo compreende que você é algo infinitamente maior. Você é o universo inteiro.

O mundo de Sofia

RESUMO

Trata da origem e funções das Bibliotecas Públicas, destacando suas missões voltadas para um tratamento de qualidade aos usuários. Discute as missões e funções da biblioteca pública de acordo com o Manifesto IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas. Refere-se em específico da Biblioteca Pública Machado de Assis, na cidade Taguatinga no Distrito Federal, abordando seus produtos e serviços que são disponibilizados para a comunidade onde está inserida. Um estudo de caso como estratégia de pesquisa que buscou identificar o perfil dos usuários e as suas percepções das missões e atuação da biblioteca na comunidade. Expõe os resultados das observações e entrevistas com usuários e representante da equipe de funcionários da biblioteca. Conclui que a biblioteca possui grande importância para seus usuários, como espaço de desenvolvimento de atividades e suporte para a comunidade mesmo com poucos recursos para aprimorar seus serviços. Os resultados apontam um grau de satisfação positivo sobre a biblioteca.

Palavras-Chaves: Biblioteca, Biblioteca Pública, Biblioteca Pública de Taguatinga.

ABSTRACT

It deals with the origin and functions of public libraries, highlighting the missions and functions of the public library in accordance with the IFLA/UNESCO Manifesto on public libraries. It refers specifically to the Public Library Machado de Assis, in the city of Taguatinga, Federal District, addressing its products and services made available to the community where it is inserted. A case study as a research strategy that tried to identify the profile of the users and their perceptions of the missions and the performance of the library in the community. Exposes the results of observations and interviews with users and staff representatives from the library. It concludes that the library has great importance for its users as a place of activities development and support for the community even with few resources to improve its services. The results show a level of positive satisfaction with the library.

Key-Words: Library, Public Library, Taguatinga Public Library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1–Biblioteca Machado de Assis

Figura 2–Biblioteca Machado de Assis parte interna

Figura 3–Biblioteca Machado de Assis acervo

Figura 4–Faixa etária

Figura 5–Grau de escolaridade

Figura 6–Renda Familiar

Figura 7–Frequência de uso

LISTA DE QUADROS

Quadro 1–Elementos constitutivos do Estado

Quadro 2–Classificação de serviços públicos

Quadro 3–Fatos históricos sobre Bibliotecas Públicas

Quadro 4 - Elementos metodologia de pesquisa

Quadro 4 - Elementos metodologia de pesquisa

Quadro 5 - Requisitos e definições

Quadro 6 - Missões do Manifesto IFLA/Unesco

Quadro 8–Funcionamento e Gestão

Quadro 9 - Percepção dos usuários

LISTA DE ABREVIATURAS

FBN– Fundação Biblioteca Nacional

IFLA– Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias

INL– Instituto Nacional do Livro

Legin – Legislação Informatizada

Pas– Programa de avaliação seriada

RPB-DF – Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal

SEC-DF– Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal

Seccec – Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa

SEE-DF– Secretaria de Estado de Educação

SIB-DF– Sistema Integrado de Bibliotecas do Distrito Federal

SNB – Serviço Nacional de Biblioteca

SNBP– Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

Unesco – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 OBJETIVOS.....	15
1.1.1 Objetivo geral	15
1.1.2 Objetivos específicos.....	16
1.2 JUSTIFICATIVA	16
2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA.....	17
2.1 ESTADO, SERVIÇO PÚBLICO, DIREITO, ATIVIDADE SOCIOCULTURAL.....	17
2.2 CONCEITOS DE BIBLIOTECA	21
2.3 FATOS HISTÓRICOS E DOCUMENTOS NORTEADORES SOBRE AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	27
3 METODOLOGIA	34
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	34
3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	35
3.3 UNIVERSO, AMOSTRA E FONTE DE INFORMAÇÃO	35
3.4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	35
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	38
4.1 ELEMENTOS QUE CARACTERIZAM BIBLIOTECAS PÚBLICAS CONFORME O MANIFESTO DA IFLA/UNESCO 1994	38
4.2 BIBLIOTECA PÚBLICA DE TAGUATINGA E SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS.....	41
4.3 USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA MACHADO DE ASSIS.....	47
4.3.1 Perfil socioeconômico.....	47
4.3.2 Uso da biblioteca.....	49
4.3.3 Percepção dos usuários sobre os produtos e serviços	50
5 CONCLUSÕES	54

REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICE A	59
APÊNDICE B.....	61

1 Introdução

Todas as ideias que se possa ter de uma biblioteca, sempre estão relacionadas a livros. Hoje, vemos as bibliotecas divididas em tipos que as caracterizam, com acervos distintos, públicos específicos, que influenciam suas rotinas de trabalho. Ainda de acordo com Milanesi (2002):

[...] a especialização é muito mais no público e em seu universo de interesses do que nas habilidades técnicas. Cada público tem as suas peculiaridades e não é possível que haja uma biblioteca polivalente que possa se adequar a cada um deles. Os serviços de informação são tão específicos quanto é o público (MILANESI, 2002, p. 83).

Segundo a Fundação Biblioteca Nacional, o conceito de biblioteca “baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010) Com o decorrer do tempo a história vai mudando, os conceitos e imagem das bibliotecas também, principalmente no que diz respeito às bibliotecas públicas, instituição tratada neste trabalho, Filomena Barganha (2004, p. 93) apresenta uma concepção sobre o modelo de biblioteca pública:

A biblioteca pública moderna surge também como um espaço destinado a várias atividades culturais: exposições, teatro, cinema, ações de formação, conferências, por exemplo. O objetivo final é sempre facilitar o acesso à informação, promover o gosto pela leitura e pela cultura e fazê-lo da forma mais agradável, cativando, seduzindo, atraindo o utilizador.

O primeiro registro de uma biblioteca aberta ao público vem da antiga Atenas, embora o número de cidadãos capazes de utilizá-la fosse reduzido, devido ao analfabetismo geral da população. Contava com a atividade de empréstimo, responsável pela circulação dos livros. Percebe-se, portanto, que a biblioteca pública cedo procura se desvencilhar da função de simples guardiã do conhecimento, avançando na direção do papel de mediadora entre esse conhecimento produzido e acumulado e o público (CUNHA, 2003). Na idade contemporânea, consolidam-se os ideais democráticos e predomina a ideia de que todos têm direito à educação, o que explica o grande número de novas bibliotecas públicas. Cunha (2003, p. 68) acrescenta que é neste período que as relações entre biblioteca pública e educação se estreitam “seja no apoio à educação formal, seja, sobretudo, como espaço de aprendizagem contínua”.

Segundo uma pesquisa realizada em 2015 disponibilizada pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), no Brasil, existem 6.057 bibliotecas públicas em todo o país sendo 26 dessas localizadas no DF de responsabilidade da Gerência do Sistema de Bibliotecas.

A Lei Orgânica do Distrito Federal que copia, com seu devido ajuste a Constituição Federal, traz no seu artigo 246 “O poder público garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e o acesso às fontes da cultura; apoiará e incentivará a valorização e difusão das manifestações culturais, bem como a proteção do patrimônio artístico, cultural e histórico do Distrito Federal”.

As Bibliotecas Públicas devem ser pensadas como centro de informação comunitário, cultural e democrático, construído por seus usuários. Os usuários não apenas frequentam a biblioteca, como também auxiliam com sugestões, participam como agentes culturais com apresentações ou como membros de projetos e oficinas. Quanto à informação: não importa que ele leia, veja, escute ou “navegue”, o que é realmente importante é que a mesma chegue até ele da maneira eficaz, rápida e, sobretudo, completa; que a sua curiosidade ou a sua sede de saber sejam satisfeitas; que a sua necessidade de atualização encontre sempre resposta; e que tudo isto seja feito com prazer.

Dentro desse cenário, a visão de uma instituição pública, sem fins lucrativos, mantida pelo governo, oferecendo acesso a produtos e serviços de informação para todos, independentemente de suas condições sociais, educacionais e culturais é que o se pretende apresentar e discutir sobre a Biblioteca Pública Machado de Assis e o Manifesto da IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas.

1.1 Objetivos

O objetivo geral e os objetivos específicos são descritos a seguir.

1.1.1 Objetivo geral

Discutir produtos e serviços da Biblioteca Pública Machado de Assis em Taguatinga, à luz das orientações da IFLA/Unesco e da percepção dos usuários.

1.1.2 Objetivos específicos

- A. Definir os elementos que caracterizam o papel social e os produtos e serviços de bibliotecas públicas declarados no Manifesto IFLA/Unesco;
- B. Levantar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca Machado de Assis de Taguatinga;
- C. Identificar o nível de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços ofertados pela biblioteca.

1.2 Justificativa

As literaturas encontradas sobre o tema apontam, tradicionalmente, como funções básicas da biblioteca pública: educação, informação, cultura e lazer. Funções que permanecem inerentes às instituições, sendo alteradas em conteúdo, forma e estratégias, na medida em que se modifica o contexto social onde se situam. Segundo Cunha (2003):

A biblioteca pública tem a informação como seu permanente objeto de trabalho e a comunicação como processo contínuo do fazer bibliotecário. Biblioteca é comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado, no uso de redes, eletrônicas, na convivência no ambiente que permite a partilha e discussão de informações, conhecimento, vivências (CUNHA, 2003, p.69).

Tendo em vista os poucos estudos encontrados acerca da Biblioteca Pública de Taguatinga, se realiza esse estudo sobre a Biblioteca Pública Machado de Assis de Taguatinga com o intuito de enriquecer a literatura, pretende-se abordar como funciona essa biblioteca, os produtos e serviços oferecidos por ela em comparação as missões expostas no Manifesto IFLA/Unesco de 1994.

Pretende-se estabelecer meios que permitam identificá-la como uma agência de promoção de desenvolvimento humano, serviços e projetos que possibilitem a inserção da comunidade, abordar uma experiência real e atual de uma biblioteca pública, na sociedade.

2 Conceitos gerais e revisão da literatura

Neste tópico, faz-se revisão bibliográfica com intuito de trazer o universo de contribuições científicas dentro da temática abordada neste trabalho, compreender a função do estado e os serviços que devem ser prestados, conceito de biblioteca e suas características, seguindo de bibliotecas públicas e seus feitos durante a história.

2.1 Estado, serviço público, direito, atividade sociocultural

A denominação de Estado tem sua origem do latim “status” = estar firme, significando situação permanente de convivência e ligada à sociedade política. Nesta denominação de Estado nota-se dois elementos representados respectivamente o de natureza e de sociedade.

Montaño e Duriguetto (2011, p. 57) trazem esses dois elementos levantados por Thomas Hobbes e John Locke como “Estado de Natureza” e o “Estado Civil”:

Os modelos dos contratualistas Hobbes e Locke são constituídos com base em dois elementos que se contrapõem e sucedem: o *estado (ou sociedade) de natureza* e o *estado (ou sociedade) civil*. Note-se que aqui “sociedade civil” não se contrapõe ao “Estado”, nem remete a sua coexistência (como nas abordagens posteriores); mas significa a sucessão (um substituindo o outro) de dois momentos, dois estados; um natural, sem leis e autoridades, e o outro o estado ou sociedade civil ou político, após um contrato social, em que se estabelecem norma, leis e autoridades.

O Estado abordado nesta pesquisa é o de poder político que é formado por três elementos essenciais, conforme demonstra o Quadro1.

Quadro 4 –Elementos constitutivos do Estado

Elemento	Definição
Povo	É o seu componente humano, demográfico;
Território	A sua base física, geográfica;
Governo	O elemento condutor do Estado, que detém e exerce o poder absoluto de autodeterminação e auto-organização emanado do Povo.

Fonte: Elaboração própria fundamentada em Montaño e Duriguetto (2011, p.57)

O Estado é formado pelo povo, em determinado território e conduzido pelo governo. Miranda (1992, p. 86) em seu texto sobre as funções do Estado, trata como aquele que é construído historicamente e que em permanente construção, a depender das relações materiais, da correlação de forças e da capacidade de cada classe se organizar e se exprimir politicamente em dado período histórico.

As discussões e análises sobre o Estado político começaram antes da era moderna com filósofos como Platão, Aristóteles e Maquiavel trazendo teorias e conflitos sobre o Estado e a sociedade. Existem hoje, autores diferentes com correntes e pensamentos que instituem o Estado de maneiras diversas, chamados de contratualistas que é um conjunto de correntes filosóficas que tentam explicar a origem e a importância da construção das sociedades e das ordens sociais para o ser humano.

Em uma perspectiva liberal, contratualistas da área política Hobbes, Locke e Rousseau abordam a ideia de Estado como condição para a existência da sociedade, na concepção da liberdade e propriedade privada, de acordo esse pensamento a sociedade sem o estado viveria um eterno conflito, surge assim a necessidade de uma instituição para regular o desenvolvimento de classes sociais o que é substancial para a sociedade.

Apresentado esse contexto sobre o Estado, para Hegel, (apud BRANDÃO, 1998, p. 101), filósofo alemão que defendia que a sociedade civil é definida como um sistema de necessidades aborda sobre o Estado que o indivíduo sequer escolhe se participa ou não do Estado, mas constituído como tal por ele, a execução dos seguros sociais ocorre de acordo com a junção desses indivíduos de cada país, ficando assim determinado de que forma vai ser a interposição do estado.

Para suprir esses seguros com os indivíduos, Genoso (2011, p. 41) atribui isso a funções do Estado, Locke, também afirma isso quando traz a ideia dos poderes do Estado, na distribuição de funções, para evitar desigualdades. Sendo assim o serviço público é aquele proveniente da atuação do Estado.

No Brasil, o que enumera e exemplifica todos os serviços públicos é a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diógenes Gasparini (2006, p. 134) esclarece que os serviços essenciais de necessidade pública, são serviços de segurança nacional, de segurança pública e os de judiciários. Dentro da Constituição encontra-se os serviços públicos e os de utilidade pública, Hely Lopes

Meirelles (2017) faz uma classificação desses serviços, que foi detalhada no quadro a seguir:

Quadro 5- Classificação de serviços públicos

Serviços	Classificação	Exemplos
Serviços públicos	São os serviços públicos entendidos essenciais, indispensáveis à própria sobrevivência do homem, sendo que, por isto mesmo, não admitem delegação ou outorga. Destinados à comunidade.	Segurança pública, saúde, defesa nacional, educação.
Serviços de utilidade pública	São úteis, mas não apresentam a essencialidade dos denominados "essenciais". Podem ser prestados diretamente pelo Estado ou por terceiros. Destinados ao cidadão.	Transporte coletivo, telefonia, energia elétrica.

Fonte: Elaboração própria

Os serviços públicos e de utilidade pública assumem um compromisso de garantir ao povo um conjunto de prestações sociais que possibilitem uma vida em sociedade de acordo com a ideia de dignidade da pessoa humana. A Constituição Federal de 1988, no Título II, reserva cinco capítulos aos direitos fundamentais do cidadão.

De acordo com o Título II da Constituição Federal de 88, que trata sobre os direitos sociais dos cidadãos, destaca-se:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

Sarlet (2015) defende que a acolhida dos direitos fundamentais sociais em capítulo próprio no catálogo dos direitos fundamentais ressalta, por sua vez, de forma incontestável sua condição de autênticos direitos fundamentais. O jurista brasileiro José Afonso da Silva (2005) conceitua os direitos sociais como:

Dimensão de direitos fundamentais do homem são prestações positivas proporcionadas pelo Estado direta ou indiretamente, enunciadas em normas constitucionais, que possibilitam melhores condições de vida aos mais fracos, direitos que tendem a realizar a igualização de situações sociais desiguais. São, portanto, direitos que se ligam ao direito de igualdade.

Apresentado esses serviços e direitos, existe uma preocupação em que o povo conheça seus direitos previstos pela Constituição e que os mesmos os cobrem. A própria Constituição Federal de 88 se atenta isso no inciso XXXIII do art. 5º no Título II:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Baseado neste inciso, dada início através dos debates entre o Conselho de Transparência e Combate à Corrupção, órgão vinculado à Controladoria-Geral da União (CGU) é criada a lei n. 12.527 a Lei de Acesso à Informação, discutida e votada pelo Congresso Nacional entre 2009 e 2011, decretada dia 18 de novembro de 2011, através de publicação no Diário Oficial da União.

A Lei em suas disposições gerais garante o acesso à informação aos órgãos e entidades referidos no art. 1º nos seguintes incisos:

- I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;
- II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A Lei n. 7.210 de 11 de julho de 1984 instituída como Lei de Execução Penal que tem por objetivo efetivar as disposições de sentença ou decisão criminal e proporcionar condições para a harmônica integração social do condenado e do internado estabelecendo seis assistências fundamentais, uma delas é a assistência educacional onde em seu capítulo é citado que á cada estabelecimento de uma biblioteca, para uso de todas as categorias de reclusos, provida de livros instrutivos, recreativos e didáticos.

A transparência e o acesso mesmo previstos em lei, não dão garantia a eficácia do funcionamento do poder público. A transparência e o acesso só acontecem com o discernimento e entendimento dessas informações, algo que não é fácil de alcançar, visto que há baixa escolarização da população do nosso país. A Lei considera informação no art. 4º como:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

Nesse contexto, as bibliotecas entram como transmissoras de conhecimento e informação e apoio a educação que é direito da comunidade. Andrade (1957, p.87) concorda com isso quando defende que a criação de bibliotecas é uma das atividades necessárias para o desenvolvimento cultural de um país. As bibliotecas não irão solucionar de imediato os problemas culturais e educacionais como o analfabetismo, mas poderão incentivar o hábito da leitura e assim contribuir para a diminuição da taxa de analfabetismo, por exemplo.

2.2 Conceitos de biblioteca

As primeiras bibliotecas criadas na antiguidade tinham em comum a necessidade de guardar, armazenar e conservar documentos. Eram feitos trabalhos manuais de cópias para que esses fundamentassem por muitos anos uma história. Com o passar do tempo às bibliotecas foram agregando funções e aumentando seu conceito de um lugar de armazenamento e conservação para também acesso aos materiais, afastando-se do antigo conceito de somente preservação.

Filomena Barganha (2004, p.93) menciona sobre a concepção de as bibliotecas serem um lugar sombrio silencioso e fechado para si como um depósito, sem nenhuma associação ao atendimento ao usuário, faz parte do passado da história das bibliotecas. Fugindo da palavra depósito, as bibliotecas trazem consigo hoje a imagem de acesso cada vez mais forte junto como objetivo de servir.

A concepção de armazenamento que predomina o conceito das bibliotecas destacamos nesse conflito o conceito de biblioteca trago no texto da Lei nº 12.244/10 (Lei para bibliotecas escolares), que versa sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país, onde afirmam para “considerar-se biblioteca coleção de livros, materiais videográficos e documentos registrados em qualquer suporte destinados a consulta, pesquisa, estudo ou leitura. ” A biblioteca escolar é um tipo de biblioteca, tratada na lei citada, esse tipo de biblioteca é responsável pelo primeiro contato da criança com a leitura, onde se cria vínculo com a leitura, que com auxílio da leitura e atividades desenvolvidas pelo profissional bibliotecário contribuirá para o desenvolvimento de interpretar, utilizar e comunicar informação de maneira crítica e responsável.

Biblioteca é um ambiente onde se guardam livros ordenadamente para estudo e consulta uma coleção de livros. Todo espaço físico ou virtual que engloba uma

coleção de informação de qualquer tipo, formato e forma de armazenamento seja digitalizada ou em banco de dados, com intuito de fornecer informação, essa ideia se encaixa principalmente na sua infraestrutura por base, mas uma biblioteca tem que usar esses métodos para fornecer informação de qualidade e precisa, de forma que mesmo com todos esses métodos e informação se não souber classificar seus usuários ou fazer com que as informações sejam transmitidas de nada será válido uma boa coleção de livros, uma boa base de dados onde só o profissional bibliotecário saiba manuseá-la.

Fugindo dessa temática de armazenamento, alguns profissionais já começam a trabalhar com a vertente de a biblioteca fornecer informação como Cunha (2003, p. 45) traz isso, quando fala da importância de ser fornecer informação:

É inegável a importância da informação para o desenvolvimento da sociedade como um todo, como de cada cidadão em particular. Num período como o que hoje vivenciamos, onde a informação tornou-se o insumo básico para a tomada de decisões em qualquer nível, o papel dos profissionais da informação e, particularmente, dos bibliotecários é fundamental.

No Tesouro de La Unesco (2019) são usadas os seguintes termos para conceitos relacionados a bibliotecas:

- Centro de material didático;
- Fonte de Informação;
- Informação;
- Serviço de referencia;
- Sistema de informação.

Esses termos já ligam a palavra biblioteca com informação em mais um termo o que já dá a biblioteca uma de suas funções, que é fornecê-la. A Biblioteca antes considerada como espaço de armazenamento de livros e documentos, atualmente, é o espaço, por vocação natural mais democrático para o uso da informação de qualidade, seja ela em livros ou em qualquer suporte que possa contê-la.

Em suas primeiras existências as bibliotecas tinham uma função muito característica e limitada como mencionado pelos autores acima, com o passar do tempo e evoluções das necessidades dos usuários e até mesmo a evolução de tê-los como parte primordial da biblioteca, com o aumento das buscas dos usuários veio também às especificações para assim melhor atender o público e o acesso à informação. Nesse contexto, Oliveira (2005, p.13) fala:

Assim, a biblioteca é uma coleção de documentos bibliográficos (livros, mapas, filmes, discos etc.) organizados e administrados para formação, consulta e recreação de todo o público ou de determinadas categorias de usuários.

A classificação da informação e de seus usuários é algo pontuado hoje nas bibliotecas, a identificação do usuário com o tipo de informação que ele precisa e a biblioteca que terá o suporte necessário para sanar tal necessidade de forma específica. As bibliotecas se dividem em categorias que para Fonseca (2007) se dividem de acordo com as faixas etárias e/ou os tipos de usuários, são elas:

- A. Bibliotecas infantis, primeiro contato com a biblioteca de suma importância, para que se possa criar um vínculo.
- B. Bibliotecas escolares, já tido um primeiro contato, esse tipo de biblioteca tem por missão oferecer um material didático tanto para os alunos como para professores e a infraestrutura para isso dentro da instituição de ensino.
- C. Bibliotecas universitárias, a diferença desse tipo de biblioteca para a escolar é o grau, pois o objetivo ainda é fornecer infraestrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisa e serviços mantidos pela universidade.
- D. Bibliotecas especializadas se designa tanto a uma especialização das coleções como à tipologia dos usuários.
- E. Bibliotecas nacionais tem por objetivo básico reunir, preservar e difundir a documentação bibliográfica e audiovisual produzida no território nacional.
- F. Biblioteca pública atua como um suporte para comunidade como, por exemplo, na alfabetização de adultos e na educação permanente.

Independente de suas categorias, como mencionado pelos autores acima citados as bibliotecas têm suas funções bases bem definidas e suas vertentes a serem criadas de acordo com as necessidades de seus usuários. Barganha (2004, p. 2) fala sobre essa temática:

Nos dias de hoje, à criação de uma biblioteca, bem como a todas as operações que aí se realizam, está sempre subjacente o mesmo objetivo principal: a satisfação do seu público. Não importa que ele leia, veja, escute ou "navegue"- o que é realmente importante é que a informação chegue até ele da maneira mais eficaz, mais rápida e sobretudo, mais completa; que a sua curiosidade ou a sua sede de saber sejam satisfeitas; que a sua necessidade de atualização encontre sempre resposta; e que tudo isto seja feito com prazer .

Tendo por essa citação de Barganha, notamos que com a evolução do conceito e pensamentos de bibliotecas desde o início com foco na conversação foi

passando por mudanças a palavra informação passa entrar nesse conceito e o usuário passa a ser membro ativo do corpo da biblioteca onde o mesmo irá determinar muitas coisas, como o tipo de informação a ser passada e as coleções que deverão ser desenvolvidas em seu acervo.

2.3 Bibliotecas públicas e suas características

Dentre os tipos de bibliotecas citados a biblioteca pública é a que vai ser tratada neste trabalho, tendo em vista a problemática levantada, a biblioteca pública é um dos tipos de biblioteca com uma função bastante complexa desde a sua missão até os profissionais que se especializam nesse tipo de biblioteca.

A biblioteca pública como qualquer outra biblioteca, também tem a parte técnica como organização da informação, estruturação de dados para melhor disponibilização do acesso, só que elas têm o importante papel também na alfabetização, contato com a leitura da comunidade que está inserida, Fonseca (2004, p. 56) sintetiza isso:

[...] A biblioteca pública, entretanto, é a mais importante de todas as categorias, pois, além de seus objetivos específicos, pode complementar as atribuições das demais categorias e até, com serviços adequados, substituir algumas delas, como a infantil e a escolar. Como costumam dizer os ingleses, “tudo e para todos é exatamente o que a biblioteca pública deve ser” (FONSECA, 2004, p. 56).

Silva e Souza (2012, p. 34) conceituam biblioteca pública como uma instituição social colocada à disposição da comunidade na qual está inserida e tendo como missão a disponibilização gratuita do acesso à informação em qualquer suporte a todo tipo de usuário.

Portanto de tantos possíveis serviços que a biblioteca pública pode se adaptar dependendo da necessidade dos usuários de uma comunidade, conceituar esse tipo de biblioteca pode por algumas vezes limitá-la em suas atividades e serviços.

As instituições públicas criadas nas comunidades podem ter diversas funções e focos, desde escolas, hospitais, bibliotecas e outras todas de forma a oferecer um

atendimento sem livre, de acesso a todos. As bibliotecas públicas, foco deste trabalho, são criadas e mantidas pelo Estado (vínculo municipal, estadual ou federal). No Brasil, segundo o SNBP (Sistema nacional de bibliotecas públicas) existem 6.057 bibliotecas, sendo elas municipais, distritais, estaduais e federais, nos 26 estados e no Distrito Federal.

A biblioteca pública é um centro de informação e leitura com funções voltadas para a comunidade estabelecida. Ela tem por tendência um público de usuários indefinido, à vista disso o seu papel de fornecer informação demanda uma atenção maior no momento de fornecer a mesma de forma igualitária para as desigualdades existentes na sociedade, que segundo Suaiden (2000, p. 57) a própria denominação “biblioteca pública” pressupõe uma entidade prestando serviços ao público em geral, independentemente das condições sociais, educacionais e culturais.

Segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas (1994, p.1):

A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo, minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Oliveira (2005, p. 23) traz isso quando diz que a função social da biblioteca enquanto uma instituição social está, principalmente, em ser fio condutor entre indivíduos e o conhecimento de que eles necessitam. A biblioteca pública é de todos, independente de sua ocupação ou perfil, esteja ela inserida na comunidade onde aquela biblioteca pública esteja situada possa ir até ela e utilizar dos serviços, como por exemplo, ler um documento, fazer empréstimos, ter acesso a notícias como a leitura de um jornal.

Para a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p.18) as bibliotecas públicas caracteriza-se por:

[...] 1) destinar-se a toda coletividade, ao contrário de outras que têm funções mais específicas; 2) possuir todo tipo de material (sem restrições de assuntos ou de materiais); 3) ser subvencionada pelo poder público (federal, estadual ou municipal). Ela difere da biblioteca comunitária/popular, que surge da comunidade e é por ela gerida, sendo o atendimento feito, geralmente, por voluntários.

O acesso à informação aumentou nos últimos tempos com a generalização dos usos das tecnologias, porém as pessoas não sabem como usar ou chegar nessa informação mesmo tendo a ferramenta correta, a biblioteca entra quando começa a se adaptar com esse público, as bibliotecas sempre devem estar se atualizando para fornecer uma informação precisa. Suaiden (1995, p.20) aborda isso quando diz que antes de toda essa preocupação com acervo e serviços de forma exagerada, precisa se preocupar em oferecer informações práticas precisas.

Nesse contexto, Suaiden (1995, p.20) destaca:

Nos Estados Unidos, desde 1917, a biblioteca pública tem assumido um papel de grande importância, e desde 1949, com a publicação do 'Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas', se tem despertado um grande interesse, que tem dado um grande impulso a vários países, com fins a que a biblioteca pública seja a que preste tais serviços à comunidade.

Um aspecto importante também é papel da biblioteca pública como incentivo e apoio na promoção da literatura na comunidade, assim de tal forma fortalecer o hábito da leitura e apoio no desenvolvimento pessoal de seus usuários. Para Cunha (2003, p.69) a biblioteca é comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado, na convivência, no ambiente que permite a partilha e discussão de informações, conhecimentos e vivências.

Koontz e Gubbin (2013, p.15), no contexto das diretrizes da IFLA sobre bibliotecas públicas, abordam essa questão de fornecer informação, também utilizando de meios diferentes, onde entra o lado cultural:

A oportunidade de desenvolver a criatividade pessoal e explorar novos interesses é importante para o desenvolvimento humano. Para alcançarem este objetivo, as pessoas necessitam de ter acesso ao conhecimento e a obras criativas.

As bibliotecas públicas por preceito devem ser gratuitas, já que entram como direito fundamental garantido pelo Estado, como mostrado anteriormente, é de responsabilidade das autoridades locais e nacionais, devem ser fundamentada por uma legislação e mantida pelo governo. A coordenação e controle desse tipo de bibliotecas por todo o país desde legislação a planos estratégicos deve também promover uma rede nível nacional de baseada em normas e serviços. (BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p.21)

2.3 Fatos históricos e documentos norteadores sobre as bibliotecas públicas

A história das bibliotecas públicas no Brasil se inicia em 1811, na Bahia. Por iniciativa do Coronel Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, Francisco Agostinho, levaram um projeto para o Governador da Bahia, sobre a criação da biblioteca. O projeto foi aceito e o Coronel foi o primeiro diretor da biblioteca, e também, o doador de três mil volumes de obras diversificadas, ficou responsável de início por acordar assinaturas de periódicos da Europa para fornecer leituras e um conhecimento atualizado para a comunidade.

Para Azevedo (2012, p.14) a criação dessa biblioteca, veio por conta da preocupação da “elite intelectual baiana com o desenvolvimento científico no país, uma vontade de estender “luzes” (termo usado por Ferrão em seu discurso na inauguração da biblioteca, para a biblioteca e seus feitos).

A Biblioteca Mário de Andrade, inaugurada em 1926 como Biblioteca Municipal de São Paulo, no prédio da Câmara Municipal de São Paulo, com um acervo formado por obras do poder da Câmara, ganhou um prédio próprio em 1942. Serviu de modelo para outras bibliotecas públicas, por agregar preservação, patrimônio e acesso à informação. Severiano e Machado (2018, p.44) destacam o suporte dando a pesquisa científica no Brasil e exterior, seu lado cultural e serviços de extensão, “que levavam as atividades da biblioteca para fora de suas paredes”.

Tendo o início da biblioteca pública em 1811, com uma ideia de fornecer leitura e informação atualizada, com o passar do tempo e a criação da Biblioteca Mário de Andrade nota-se que começa a surgir uma vertente social e cultural na área das bibliotecas públicas começa-se a enxergar uma biblioteca que seja extensão para toda a comunidade, e uma preocupação com a educação, com isso logo em seguida temos a criação do Instituto Nacional do Livro.

Em 1937 por iniciativa do ministro Gustavo Capanema, foi criado o Instituto Nacional do livro (INL), tendo como atribuições a edição de obras e interesse para a formação cultural da população, a elaboração de uma enciclopédia e um dicionário nacional e a expansão para todo o país do número de bibliotecas públicas.

Mesmo com suas atribuições definidas, o INL, teve também bastante presente nos avanços da editoração no país. Para Gláucio (2011, p. 2) o instituto não teve

centralidade no sentido de produção, mas foi essencial para o Estado no desenvolvimento do sistema empresarial brasileiro.

Com interesses no desenvolvimento de bibliotecas públicas no Estado, foi criado por meio do Decreto nº 51.223, de 22 de agosto de 1961, o Serviço Nacional de bibliotecas (SNB) em 1961, com atribuições mais ligadas a políticas de bibliotecas, de forma a estimular a criação de sistemas regionais e promover uma rede de informação bibliográfica. O Decreto determinava as seguintes finalidades ao SNB:

- a) Incentivar as diferentes formas de intercâmbio bibliográfico entre as bibliotecas do país;
- b) Estimular a criação de bibliotecas públicas e, especialmente de sistemas regionais e bibliotecas;
- c) Colaborar na manutenção dos sistemas regionais de bibliotecas;
- d) Promover o estabelecimento de uma rede de informações bibliográficas que sirva a todo o território nacional.

Em 1977, é instituído o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) ao INL, por meio do Decreto Presidencial nº. 520, de 13 de maio de 1992, visando proporcionar à população biblioteca públicas racionalmente estruturadas e favorecer o hábito da leitura. Em 1990, o presidente na época, Fernando Collor de Mello, transferiu a coordenação do SNBP para o então recém-criado Departamento Nacional do Livro, atualmente (2019) está vinculado à Fundação Biblioteca Nacional, localizada no Rio de Janeiro. No Decreto Presidencial de nº 520 de 13 de maio de 1992, institui o SNBP com os seguintes objetivos:

1. Incentivar a implantação de serviços bibliotecários em todo o território nacional;
2. Promover a melhoria do funcionamento da atual rede de bibliotecas, para que atuem como centros de ação cultural e educacional permanentes;
3. Desenvolver atividades de treinamento e qualificação de recursos humanos, para o funcionamento adequado das bibliotecas brasileiras;
4. Manter atualizado o cadastramento de todas as bibliotecas brasileiras;
5. Incentivar a criação de bibliotecas em municípios desprovidos de bibliotecas públicas;

6. Proporcionar, obedecida a legislação vigente, a criação e atualização de acervos, mediante repasse de recursos financeiros aos sistemas estaduais e municipais;
7. Favorecer a ação dos coordenadores dos sistemas estaduais e municipais, para que atuem como agentes culturais, em favor do livro e de uma política de leitura no país;
8. Assessorar tecnicamente as bibliotecas e coordenadorias dos sistemas estaduais e municipais, como fornecer material informativo e orientador de suas atividades;
9. Firmar convênios com entidades culturais, visando à promoção de livros e de bibliotecas.

Esses objetivos mostram a importância de se ter uma biblioteca, a preocupação com a atualização e criação de bibliotecas nos municípios e estados para que assim todos possam ter acesso à informação, o desenvolvimento de atividades voltadas para o público onde está inserida. A biblioteca vai dar suporte para as necessidades enxergadas na comunidade, como também a sua função de prestar apoio à cultura e memorial dos feitos daquela sociedade.

Em uma matéria publicada no *Jornal de Brasília* (BIBLIOTECA comemora anos de resistência, 1990, p. 5) a Biblioteca Demonstrativa de Brasília teve origem em 1962 com a consolidação do trabalho realizado pela SBN- Serviço Nacional de Biblioteca foi durante muito tempo modelo em todo o país, com seus serviços e programas culturais, contava, também com oficinas, palestras e shows, um espaço cultural com diversas formas de fornecer informação e cultura à comunidade. Biblioteca Demonstrativa de Brasília é ligada diretamente à Fundação Biblioteca Nacional. A Biblioteca foi interditada pela Defesa Civil por conta de problemas no sistema elétrico, estando fechada desde maio de 2014.

Brasília, foi inaugurada em 21 de Abril de 1960 do Brasil, foi uma cidade planejada, teve sua primeira biblioteca pública 30 anos após sua inauguração, será destacado a seguir avanços das bibliotecas públicas no Distrito Federal.

A Biblioteca Pública de Brasília foi inaugurada em 1990, depois da pressão da população por meio de abaixo assinado. A biblioteca passou por uma reforma em 2017 e hoje com uma nova estrutura, conta também com um Telecentro- uma sala de informática com acesso à internet de forma gratuita. A Biblioteca localiza-se na

EQS 312/313 que fica a 6,4 quilômetros do centro de Brasília, disponibiliza de espaço coberto para estudo, um acervo constituído de 60 mil exemplares, um jardim de leitura que possibilita os usuários estudar ao ar livre¹.

Por meio do Decreto nº 11.773, de 21 de agosto de 1989, o efetivo governador no uso de suas atribuições, decreta a criação do Sistema Integrado de Bibliotecas do Distrito Federal - SIB/DF, com finalidade de implantar bibliotecas públicas, escolares e especializadas no Distrito Federal. Representado por um conjunto de bibliotecas públicas, escolares e especializadas, vinculadas a órgãos e entidades da administração direta e indireta do Distrito Federal, que constituirão uma estrutura coordenada pela Secretaria da Cultura, resultante de um trabalho integrado em toda Administração do Distrito Federal.

Conforme o art. 2º do decreto já mencionado, o SIB/DF tem os seguintes objetivos:

1. Democratizar o acesso à informação, à cultura e à educação;
2. Promover e apoiar o desenvolvimento e a integração entre as bibliotecas públicas, escolares e especializadas nos contextos socioculturais em que se inserem;
3. Promover e apoiar ações que visem à implementação de programas de assistência técnica, de formação e desenvolvimento de acervos e capacitação de recursos humanos para as bibliotecas integrantes do SIB/DF;
4. Estabelecer mecanismos de cooperação e intercâmbio com outros sistemas e bibliotecas, com vista ao fortalecimento do sistema como um todo;
5. Estimular a realização de eventos educativo-culturais, visando a integração biblioteca/comunidade;
6. Promover a operacionalização de atividades de interesses comuns aos componentes do SIB/DF;
7. Favorecer a ação de bibliotecas públicas, escolares e especializadas, para que funcionem como agentes culturais em favor do livro, da leitura, da formação e do incremento da produção cultural da comunidade;

¹ A biblioteca pública de Brasília tem horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, de 7h30 as 18h00, e aos sábados, de 7h30 as 13h30. Essas informações foram obtidas no site da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa – SECEC.

8. Fomenta a implementação de novas bibliotecas.

Em 1996, foi publicado o Decreto nº 17.684 onde é instituída a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal (RPB-DF) com os principais artigos:

Art. 2º - As bibliotecas integrantes da Rede subordinar-se-ão, técnica e operacionalmente, à Secretaria de Cultura e Esporte, por meio da Coordenadoria do Programa de Bibliotecas.

Art. 3º - A estrutura administrativa necessária ao funcionamento das bibliotecas é da responsabilidade do órgão a que se vincula, cabendo-lhe, também, o suporte financeiro da unidade vinculada.

Tendo este decreto as bibliotecas públicas passam a estar vinculadas às suas próprias Administrações regionais. Silva e Sousa (2012) notam que com esse quadro, as bibliotecas públicas passam a existir informalmente uma vez que não estão presentes nos respectivos organogramas das administrações regionais.

Em 1991 foi inaugurada a Biblioteca Pública Machado de Assis, em Taguatinga, biblioteca que será tratada nesta pesquisa.² Logo em seguida em 1994 é publicado o Manifesto IFLA/Unesco, documento base deste trabalho³

As bibliotecas públicas são uma unidade informacional essencial a comunidade, no papel de fornecer informação, direito previsto por lei, ser um suporte para a comunidade e fornecer espaço para o desenvolvimento cultural, tendo assim uma grande contribuição social. Recebendo à atenção e contribuição necessária das autoridades, pode contribuir para suprir várias lacunas existentes na sociedade.

Em 1998 é sancionada a Lei nº 9.674, de 25 de junho de 1998, que dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário e determina outras providências, art. 33 desta lei aponta que:

3º As Bibliotecas Públicas localizadas em Municípios com até dez mil habitantes e cujo acervo não ultrapasse a duzentos exemplares catalogados poderão funcionar sob a supervisão de um Técnico em Biblioteconomia, devidamente registrado perante o Conselho e, neste caso, deverão comunicar ao respectivo Conselho Regional de Biblioteconomia a criação, o funcionamento e a responsabilidade técnica da Biblioteca, para fins de anotação e controle, sendo isentas de qualquer taxa ou contribuição.

A Lei nº 12.343, de 2 de dezembro de 2010, institui o Plano Nacional de Cultura – PNC, em conformidade como capítulo 3º do art. 215 da CF, com os seguintes princípios:

² No tópico 4.2 é descrito com mais detalhes a Biblioteca Machado de Assis, objeto de estudo deste trabalho.

³ O Manifesto IFLA/Unesco é detalhado no tópico 4.1 deste trabalho.

1. Liberdade de expressão, criação e fruição;
2. Diversidade cultural;
3. Respeito aos direitos humanos;
4. Direito de todos à arte e à cultura;
5. Direito à informação, à comunicação e à crítica cultural;
6. Direito à memória e às tradições;
7. Responsabilidade socioambiental;
8. Valorização da cultura como vetor do desenvolvimento sustentável;
9. Democratização das instâncias de formulação das políticas culturais;
10. Responsabilidade dos agentes públicos pela implementação das políticas culturais;
11. Colaboração entre agentes públicos e privados para o desenvolvimento da economia e da cultura;
12. Participação e controle social na formulação e acompanhamento das políticas culturais.

Como abordado no tópico 2.1, a necessidade do Estado de fornecer informação, assegurado pela CF que traz o acesso a informação e a cultura como um direito social, e como apresentado anteriormente que as bibliotecas além de fornecerem acesso à leitura, fornecem informação em qualquer suporte e cultura.

As concepções e feitos sobre biblioteca pública abordados anteriormente, estão enfatizados no quadro três, a seguir:

Quadro 6- Fatos históricos sobre Bibliotecas Públicas

Brasil	Ano	Distrito Federal
Primeira Biblioteca Pública no Brasil	1811	
Biblioteca Mário de Andrade	1926	
Instituto Nacional do Livro (INL)	1937	
Serviço Nacional de Biblioteca (SBN)	1961	
	1962	Biblioteca Demonstrativa de Brasília
Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP)	1977	
	1989	Sistema Integrado de

		Bibliotecas do Distrito Federal. (Decreto nº 11.773)
	1990	Inaugurada a Biblioteca Pública de Brasília
	1991	Biblioteca Pública de Taguatinga
Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) foi instituído como um órgão subordinado diretamente à Fundação Biblioteca Nacional (FBN)	1992	
Manifesto IFLA/Unesco	1994	
Lei nº 9.674, de 25 de Junho de 1998	1998	
Lei nº 12.343, de 2 de Dezembro de 2010 : Institui o Plano Nacional de Cultura – PNC	2010	

Fonte: Elaboração própria

3 Metodologia

A metodologia pode ser definida como o caminho ou a maneira para realizar um estudo. Gomez (2000) define metodologia de pesquisa de maneira ampla como o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direcionam-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas.

3.1 Caracterização da pesquisa

O objetivo geral desta pesquisa pretende discutir os serviços e produtos ofertados pela Biblioteca Pública Machado de Assis em Taguatinga, como base nas diretrizes do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Biblioteca Pública publicado em 1994, que aponta este tipo de instituição como espaço de desenvolvimento cultural e aprendizagem contínua.

A presente pesquisa apresenta o método de abordagem qualitativa descritiva, método de investigação científica que se foca no caráter subjetivo do objeto analisado. A pesquisa qualitativa para Córdova (2009), não se preocupa com representatividade numérica, mas sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, entre outras. Portanto, essa pesquisa é qualitativa por ter como finalidade levantar dados voltados para compreender as atitudes, motivações e comportamentos da biblioteca em questão.

O estudo de caso foi utilizado como estratégia de investigação dos usuários sobre suas impressões dos produtos e serviços da Biblioteca Machado de Assis. Meirinhos e Osório (2010, p. 64) concluem que o estudo de caso permite estudar o objeto (caso) no seu contexto real, que utiliza múltiplas fontes e enquadra-se numa lógica de construção de conhecimento.

Considerando sua natureza qualitativa e descritiva, a pesquisa se conduz em três objetivos específicos, elaborados com base no objetivo geral, que serão detalhados no próximo tópico. Para execução da pesquisa foi elaborado um planejamento com os elementos, características e procedimentos da pesquisa, sintetizadas no quadro 4.

3.2 Procedimentos metodológicos

O caso específico é a Biblioteca Pública Machado de Assis em Taguatinga selecionada para este trabalho possui uma ampla visibilidade na cidade que é situada, em Taguatinga-DF, possui uma boa localização de fácil acesso por mais de um meio de transporte público podendo estar associado a isso seu considerável número de usuários diário.

O desenvolvimento da pesquisa foi seguido de acordo com os objetivos específicos em relação à universo, à amostra, à fonte de informação, as técnicas de coleta e análise de dados.

3.3 Universo, amostra e fonte de informação

Como universo de pesquisa deste trabalho tem os gestores e os usuários da biblioteca em questão. A amostra é intencional não probabilística, um grupo de usuários voluntários que responderam o questionário e não com todos os usuários da biblioteca, intencional, pois foi estabelecido contato inicial com alguns sujeitos previamente identificados como membros da biblioteca estudada.

Tendo os dados levantados do questionário, foi elaborado questionário com embasamento nessas informações para um entrevista com uma funcionária que já foi diretora da Biblioteca tratada neste trabalho, é professora de Educação de Física e trabalha na Biblioteca há 23 anos, a entrevista teve duração de 42 minutos e 29 segundos, tinha o intuito de se obter um conhecimento amplo sobre a biblioteca e seus produtos, serviços e funcionamento.

3.4 Coleta e Análise de dados

Para a obtenção das informações necessárias aos objetivos da pesquisa, optou-se pela aplicação de questionário (Apêndice A), composto de questões abertas. Foi realizada uma entrevista com a direção da Biblioteca Pública Machado de Assis em novembro de 2018. O questionário foi estruturado, considerando três variáveis: administração, acervo e espaço físico e referência:

1) Administração:

-Responsável pela biblioteca (área de formação)

- Número de funcionários
- 2) Acervo e espaço físico:
 - Quantidade de acervo
 - Organização do acervo
 - Mobiliário
- 3) Referência:
 - Atendimento ao usuário
 - Horário de funcionamento
 - Produtos

Santos (2016) caracteriza os questionários como um conjunto de itens bem ordenados e bem apresentados. O questionário aplicado aos usuários obteve 35 respostas, criado na ferramenta Google Forms, as respostas eram por meio da *Escala de Lickert* método que mede a intensidade da opinião e da reação do informante. O questionário possui 16 questões divididas em dois grupos: um com 4 questões que possam obter um breve perfil superficial dos usuários e outro com 12 questões embasadas do documento da IFLA. O questionário foi aplicado no mês de novembro de 2018, durante uma semana na biblioteca Machado de Assis por usuários que se encontravam no local.

A análise dos dados foi dada de forma comparativa trazendo os serviços propostos pelo documento citado no objetivo específico um e os atuais serviços oferecidos pela biblioteca pública tratada nesta pesquisa.

Quadro 4 - Elementos metodologia de pesquisa

Objetivos específicos	Universo	Amostra	Fonte de informação	Técnica de coleta	Técnica de análise
Definir os elementos que caracterizam o papel social de bibliotecas públicas;	Literatura científica e declarações sobre bibliotecas públicas, Manifesto IFLA Unesco 1994	Livros, periódicos, artigos científicos identificados na revisão de literatura nas bases LISA, BRAPCI e Google Academic.	Artigos, trabalhos e documentos relevantes que tratam sobre BP indexados nas plataformas Google academic, bases de dados e órgãos	Pesquisa documental, pesquisa bibliográfica	Revisão sistematizada da literatura.

			jurídicos		
Levantar as atividades desempenhadas pela biblioteca pública de Taguatinga;	Biblioteca Pública de Taguatinga Produtos e serviços		A. Documentos relevantes e dados que forem encontrados na própria biblioteca B. Usuários	A. Pesquisa documental B. Usuários C. Estudo de caso	Análise descritiva
Relacionar as atividades desempenhadas pela biblioteca pública de Taguatinga com o Manifesto IFLA/ Unesco .	Resultados anteriores				Análise comparativa

Fonte: Elaboração própria

4 Apresentação e análise dos resultados

O objetivo geral desta pesquisa é analisar os produtos e serviços da Biblioteca Pública Machado de Assis em Taguatinga, à luz das orientações da IFLA/Unesco. Para tanto, trataremos inicialmente dos elementos que caracterizam as Bibliotecas Públicas conforme o Manifesto da IFLA/Unesco de 1994, em seguida uma apresentação dos produtos e serviços da biblioteca pública Machado de Assis e por fim o perfil dos usuários e suas percepções sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca em questão.

4.1 Elementos que caracterizam bibliotecas públicas conforme o Manifesto da IFLA/UNESCO 1994

O Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas foi utilizado neste trabalho como instrumento base devido a seu grau de autoridade e reconhecimento. O Manifesto define Biblioteca Pública (1994,p. 1) como:

A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - 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.

Como abordado na revisão de literatura às bibliotecas públicas têm um papel ativo na comunidade, principalmente na alfabetização de seus usuários de forma que ele possua a autonomia na tomada de decisões e conhecimento de seus direitos como informado no trecho acima retirado do Manifesto.

O Manifesto tem como autores as entidades IFLA e UNESCO, o conselho da UNESCO no dia 24 de novembro de 1994 durante um evento ocorrido em Paris aceitou e aprovou o documento preparado com os auspícios da seção de bibliotecas públicas da IFLA.

Argumenta-se no documento que biblioteca pública é um centro local de informação, para melhor entendimento foram elaboradas seis categorias, sendo elas: fundação, estrutura, coordenação, redes, funcional e acervo para descrever os requisitos abordados pelo próprio manifesto sobre funcionamento e gestão dessas bibliotecas expostos a seguir, no Quadro 5:

Quadro 5- Requisitos e definições

Categorias	Definição pelo Manifesto
Fundação	É de responsabilidade das autoridades locais e nacionais
Estrutura	Edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores.
Coordenação	Legislações e planos estratégicos devem definir e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados.
Redes	Uma rede de bibliotecas públicas deve ser concebida tendo em consideração as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, assim como com as bibliotecas escolares e universitárias. No Brasil este órgão é o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas abordado na revisão de literatura.
Funcional	O bibliotecário é um intermediário ativo entre usuários e recursos. A educação profissional e contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados.
Acervo	O acervo deve refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, assim como a memória das conquistas e imaginação da humanidade. Coleções e serviços não podem ser objeto de nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa, nem de pressões comerciais.

Fonte: Elaboração própria

Os requisitos representam critérios para principalmente função e gestão de uma biblioteca pública, como visto na revisão de literatura, O Estado tem suas obrigações e serviços a serem prestados pela comunidade de forma assim a ser responsável pela Biblioteca, como informado no próprio manifesto e manter esse espaço com todos os requisitos estabelecidos como anteriormente.

Quanto ao funcionamento, legislação e rede, o Manifesto define os seguintes tópicos:

- Os serviços da biblioteca pública devem, em princípio, ser gratuitos. A biblioteca pública é de responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objeto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia em longo prazo a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação.

- Para assegurar a coordenação e cooperação das bibliotecas, a legislação e os planos estratégicos devem ainda definir e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados.
- A rede de bibliotecas públicas deve ser concebida tendo em consideração as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, assim como as bibliotecas escolares e universitárias.

O Manifesto define as missões da Biblioteca Pública, essas englobam diversos campos do desenvolvimento como alfabetização, cultura, desenvolvimento e memória da comunidade e informação, são elas:

Quadro 6 - Missões do Manifesto IFLA/Unesco

Missões do Manifesto IFLA/Unesco	Expectativa produtos e serviços para bibliotecas públicas
Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;	Acervo voltado para o público infantil, projetos que envolvam o acervo como, por exemplo, contação de história;
Apoiar a educação individual e auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;	Oferecer produtos voltados para os diferentes níveis de educação, acervo diversificados para todas as áreas;
Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;	Espaços manifestação de ideias em grupos, com inspirações;
Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;	Oficinas, minicursos, palestras, material que trate sobre arte;
Promover o conhecimento sobre herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;	Ações de produção cultural, desenvolvidas por meio de convênios com grupos de cultura, artistas e profissionais locais;
Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;	
Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;	Atividades que trabalhem na diversidade cultural, com o incentivo da leitura do tema e no diálogo intercultural;

Apoiar a tradição oral;	Atividades e parcerias que tragam a troca de experiências e saberes do povo local, como rodas de conversa, por exemplo;
Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;	Produtos que forneçam informação completa para todos os membros da comunidade forma igualitária, para todos os níveis;
Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;	Atividades que prestem informação e apoio as principais atividades comerciais da região;
Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;	Disponibilização de internet sem fio e computadores;
Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários;	Atividades, palestras, minicursos, livros, apostilas, que auxiliem na alfabetização para todas as idades;

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao funcionamento e gestão das biblioteca públicas, o Manifesto traz seis tópicos, que englobam políticas para a biblioteca, acessibilidade e programas de formação.⁴

O Manifesto elaborado em 1994 continua sendo até hoje um norteador para profissionais, ativistas, pesquisadores e estudantes que atuam na área da biblioteca públicas para a manutenção de seus valores fundamentais para a sociedade.

Nesta pesquisa, as informações abordadas pelo Manifesto IFLA/Unesco foram usadas de parâmetro no processo de análise dos dados levantados.

4.2 Biblioteca Pública de Taguatinga e seus produtos e serviços

Em 1991 foi inaugurada a Biblioteca Pública Machado de Assis em Taguatinga. Antes disso, ela funcionava como uma biblioteca comunitária no galpão

⁴ Os tópicos são expostos no tópico 4.2, no quadro Funcionamento e Gestão

de marcenaria do colégio EIT, bem ao lado de onde ainda hoje funciona a biblioteca, que está situada dentro do espaço cultural de Taguatinga, onde, também se encontra a biblioteca Braille, um teatro e a Academia Taguatinguense de Letras. O espaço conta com várias atividades culturais e a biblioteca é bastante frequentada, oferece oficinas e acontecem exposições para a comunidade.

Figura 1- Biblioteca Machado de Assis



Fonte: Elaboração própria.

Figura 2- Biblioteca Machado de Assis parte interna



Fonte: Elaboração própria.

Figura 3- Biblioteca Machado de Assis Acervo



Fonte: Elaboração própria.

Em 2014 a Biblioteca foi incorporada ao Complexo Cultural EIT instituído por meio de Decreto nº 35.484, de 30 de maio 2014, de acordo com o art. 1º do Decreto:

§1º O Complexo Cultural EIT terá a seguinte composição:
I – Centro de Ensino Médio – EIT – CEMEIT;

- II – Teatro da Praça;
 III – Biblioteca Pública Machado de Assis; e,
 IV – Biblioteca Braille Dorina Nowill.

Foram feitas algumas visitas à biblioteca durante a elaboração deste trabalho, os dados apresentados a seguir são tirados da entrevista com uma das professoras da instituição.

A Biblioteca existe hoje por um termo de cooperação técnica onde estabelece um convênio três órgãos, como detalhadas no quadro 6, a seguir

Quadro 7 -Termo Técnico

Órgão	Função
Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal– SECDF	Gerenciamento de biblioteca e apoio técnico
Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEEDF	Fornecer os servidores e o prédio da biblioteca
Administração Pública de Taguatinga	Servidores e manutenção da biblioteca

Fonte: Elaboração própria

A Biblioteca conta com um corpo de funcionários composto por 20 funcionários, sendo 9 professores remanejados, 1 arquivista, 4 vigilantes e 3 auxiliares gerais. Segundo a professora entrevistada, a biblioteca não possui bibliotecário. Como informado no tópico anterior o Manifesto dispõe de seis tópicos sobre funcionamento e gestão, na entrevista foi tratado com a professora entrevista os seguintes tópicos, os resultados são informados no quadro a seguir:

Quadro 8- Funcionamento e Gestão

Manifesto IFLA/UNESCO	Biblioteca Machado de Assis
Deve ser formulada uma política clara, definindo objetivos, prioridades e serviços, relacionados com as necessidades da comunidade local. A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e mantidos padrões profissionais de funcionamento.	A biblioteca possui uma política (não foi fornecida a política), uma classificação e tratamento do acervo, utiliza do sistema Bibi livre que é um software gratuito para bibliotecas.
Deve ser assegurada a cooperação com	Possui parcerias com grupos locais,

<p>parceiros relevantes, por exemplo, grupos de utilizadores e outros profissionais a nível local, regional, nacional e internacional.</p>	<p>como o Clube do Choro, escolas públicas próximas e Ateliê Terapêutico Caps II.</p>
<p>Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem situados, boas condições para a leitura e estudo, assim como acesso a tecnologia adequada e horário conveniente para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.</p>	<p>A biblioteca possui rampas de acesso na entrada, a sala de oficina fica no andar superior, a Professora entrevistada informou que quando necessário, eles improvisam uma sala no anda debaixo para realização da oficina. A localização da biblioteca fica no centro da cidade próximo de paradas de ônibus e estação de metrô, o horário é integral (8h às 22h de segunda à sexta-feira e aos sábados de 8hs 16h, a biblioteca não abre no domingo). Foi informado na entrevista, que se necessário a biblioteca vai até ao usuário que não pode frequentar à biblioteca (não foi especificado em qual situação ou como).</p>
<p>Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais.</p>	<p>A Professora entrevistada informou que possui acervo que atende essas necessidades, e informou sobre as oficinas e atividades.</p>
<p>O Bibliotecário é um intermediário ativo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados.</p>	<p>Foi informado na entrevista que a biblioteca não possui bibliotecário, duas das professoras possuem o curso de auxiliar de biblioteca que cursaram após começarem a trabalhar na mesma.</p>
<p>Têm de ser levados a cabo programas de formação de potenciais utilizadores de forma a fazê-los beneficiar de todos os recursos.</p>	

Fonte: Elaboração própria

A Biblioteca Pública Machado de Assis fica localizada no centro da cidade de Taguatinga-DF, fica próxima a uma estação de metrô e possui paradas de ônibus bem próximas, oferece aos seus usuários:

- SERVIÇO DE CONSULTA E EMPRÉSTIMO- mediante cadastro do usuário que deve apresentar documento com foto e comprovante de residência atualizada, uma foto 3x4, fazer uma doação de livro ou DVD. O serviço de referência emite na hora uma carteirinha que lhe dará o direito ao empréstimo de livros e DVDs.
- ACESSO À INTERNET - Por meio de sinal de WI-FI distribuídos por toda a biblioteca.
- SALÃO DE LEITURA - Com ambientes e acesso livre às estantes contendo 30 cabines e 22 mesas de estudos.
- SALA PARA OFICINAS E CURSOS
- ESPAÇO DE CONVIVÊNCIA - Contém microondas e mesas para que se possam fazer refeições.
- ESPAÇO CONCURSEIRO - Um acervo com obras específicas para concursos públicos.

A Biblioteca recebe em média 200-250 usuários por dia. Possuem 425 cadastros ativos de usuários e realiza uma média de 450 empréstimos por mês, segundo a professora entrevistada.

As oficinas que acontecem na biblioteca são planejadas semestralmente e realizadas quinzenalmente. A responsabilidade e realização das oficinas é dos professores que trabalham na biblioteca e qualquer membro da comunidade pode participar, exemplos de oficinas:

- OFICINA DE RESTAURAÇÃO DE LIVROS
- OFICINA DE BRINQUEDOS PEDAGÓGICOS
- OFICINA KIT ESCRITÓRIO
- OFICINA DE CAIXAS
- OFICINA DE ENCADERNAÇÃO

Segundo a professoras entrevistada, a Biblioteca sempre busca parcerias com ações da comunidade local como, por exemplo, clube do choro, escola de música, grupo de contadores de história na realização de projetos na biblioteca aproveitando a estrutura e o acervo. Exemplos de projetos:

- MÚSICA ENTRE OS LIVROS- Em parceria com o clube do choro, a biblioteca recebe apresentações musicais.
- EXPOSIÇÃO ASSIM SOU EU - Parceria com o Ateliê Terapêutico CAPS II
- CAMINHO DAS LETRAS- Parceria com as escolas públicas locais que realiza visitação na biblioteca juntamente com contação de histórias.
- PROJETO UAMA- Atividades desenvolvidas para adolescentes em comprimento de medida socioeducativa.

O questionário da entrevista realizada com a funcionária da biblioteca, autorizada pela atual coordenadora da biblioteca encontra-se no Apêndice A e foi detalhado no tópico 3.4.

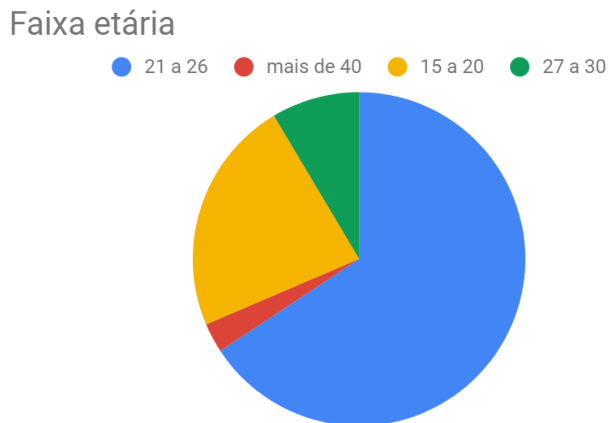
4.3 Usuários da Biblioteca Pública Machado de Assis

Para se chegar à análise dos dados coletados, foram utilizadas as informações obtidas nos tópicos anteriores e as 38 respostas dos usuários obtidas através de um questionário conforme detalhado na metodologia, disponível nos anexos.

4.3.1 Perfil

O perfil dos usuários foi construído de acordo com as seguintes respostas: faixa etária, grau de escolaridade e renda familiar, os resultados são apresentados nas figuras a seguir:

- Faixa etária

Figura 4 -Faixa etária

Fonte: Elaboração própria

A maioria dos usuários que frequenta a biblioteca possui entre 21 e 26 anos sendo 65,7% do grupo, seguidos de 15 á 20 anos com 22,9% , 31 à 40 anos com 8,6% e mais de 40 anos corresponde à 2,9 %.

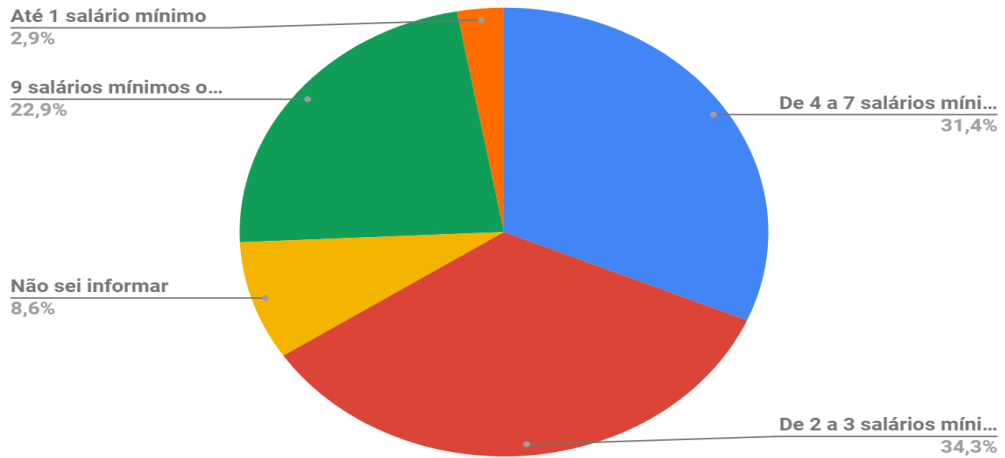
- Grau de Escolaridade

Figura 5- Grau de escolaridade

Fonte: Elaboração própria.

Foi oferecido aos usuários/respondentes do questionário 5 opções de respostas quanto à escolaridade, somente 3 opções foram marcadas são elas Ensino Médio (22,9%), Graduação (74,3%) e Mestrado (2,9%).

- Renda Familiar

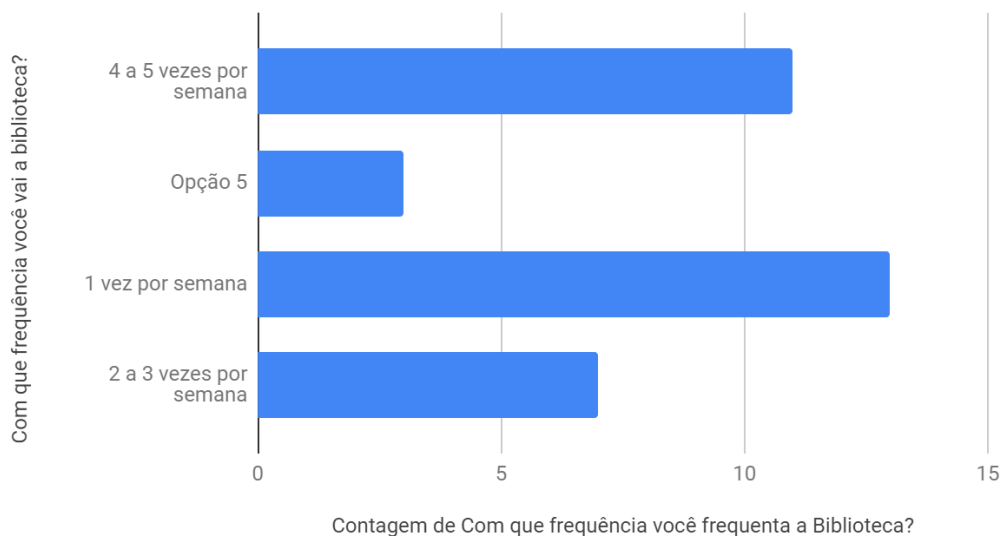
Figura 6- Renda Familiar**Renda familiar**

Fonte: Elaboração própria.

O perfil dos usuários pode ser classificado de acordo com os resultados dos gráficos como estudantes de graduação de 21 a 26 anos que possui graduação ou está cursando e com renda familiar de 2 a 3 salários mínimos.

4.3.2 Uso da biblioteca

- Frequência do uso da Biblioteca

Figura 7- Frequência do uso da Biblioteca**Frequência uso da Biblioteca**

Fonte: Elaboração própria.

Grande parte dos usuários respondeu que frequenta a biblioteca uma vez por semana com 38,2%, diante de 32,4% que vão à biblioteca de 4 à 5 vezes por semana, 20,6% frequentam a biblioteca de 2 à 3 vezes por semana, 8,8% frequentam a biblioteca mais de 5 dias por semana. A biblioteca possui um número positivo do número de frequência.

4.3.3 Percepção dos usuários sobre os produtos e serviços

A opinião dos usuários quanto às missões das Bibliotecas Públicas trazidas no Manifesto, o serviços e o nível de aprovação dos 38 usuários respondentes, expostos numa escala de 0 à 5, sendo 0 para péssimo e 5 para excelente, serão explanadas no Quadro 9.

Quanto as missões que envolvem o desenvolvimento dos usuários como hábitos de leitura infantil, autoformação, educação formal e evolução criativa, de acordo com as avaliações dos usuários, foram obtidos bons resultados, tendo em vista os produtos relacionados à essas missões, acervo diversificado para todas as áreas e níveis de educação .Quanto a missão que trata sobre o papel de estímulo a imaginação e criatividade para crianças e adolescentes o resultado foi tido como regular, como serviço que se encaixa nessa missão podemos citar as oficinas abertas, realizadas na biblioteca, para o público em geral que acontecem quinzenalmente.

Quanto as missões que envolvem herança cultural, formas de expressão cultural, artes e diálogo intercultural, os produtos oferecidos foram considerados ótimos, o único projeto informado que se encaixa nessa missão, são rodas de conversa com essas temáticas, mas não existe um projeto e nem datas para acontecerem. Em específico, a missão que trata sobre a tradição teve um resultado negativo.

A biblioteca fica próximo ao centro da cidade com muitos pontos de comércio e administrações públicas e privadas, a missão que ressalta o apoio à informação às empresas locais, grupos de interesse da comunidade local, foram tidos como regular.

As missões que envolvem tecnologia, desenvolvimento da capacidade de utilização, programas e informação por meio da informática, obtiveram um resultado

regular, o produto relacionado a essa missão identificado é o sinal de wifi que a biblioteca disponibiliza para seus usuários. Não possui um laboratório para pesquisa ou computador para uso dos usuários .

Quadro 9 - Percepção dos usuários

Manifesto IFLA/UNESCO	Nível de aprovação dos usuários	Biblioteca Pública Machado de Assis
Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;	Regular (26,5%)	A biblioteca possui acervo infantil, com edições de literaturas voltadas para o público infantil, gibis, mangás, contação de histórias.
Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;	Ótimo (37,1%)	Possui acervo e atividades para todos os níveis de formação, possui um espaço com obras didáticas cobradas no Pas.
Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;	Ótimo (28,6%)	Possui uma sala para realização de oficinas com mesas, materiais e obras feitas por usuários, mas fica fechada só abre para realização de oficinas.
Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;	Regular (28,6%)	Possui oficinas e projetos voltados para crianças e jovens.
Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;	Ótimo (40%)	Existem rodas de conversa com temáticas diferentes, mas não um projeto formal e fixo sobre expressão e herança cultural.
Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;	Ótimo (38,2%)	
Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;	Ótimo (31,4%)	Não foi informado nem encontrado nenhuma atividade específica, que se encaixe nesses tópicos.
Apoiar a tradição oral;	Péssimo (25,7%)	
Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;	Regular (30,3%)	Os funcionários da biblioteca trabalham muito tempo na biblioteca, e a

		grande maioria mora na cidade tendo assim um bom entendimento para passar informações da comunidade local.
Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;	Regular (30,3%)	Localizada no centro da cidade com muitos comércios e empresas, não foi informado nem encontrado nenhuma atividade específica que se encaixe nesses tópicos
Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;	Regular (40%)	Possui sinal de wifi, mas não disponibiliza computadores.
Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.	Regular (35,3%)	A biblioteca não possui um programa específico voltado para a alfabetização, mas realiza parcerias fazendo visitas guiadas na biblioteca com grupos de escolas da comunidade

Fonte: Elaboração própria

Durante a entrevista, a professora informou que tiveram muitos cortes nas verbas fornecidas para a biblioteca, prejudicando a elaboração de mais atividades e aprimoramento das que já são realizadas, suportes que possibilitem um melhor atendimento aos seus usuários a biblioteca trabalha no desenvolvimento das atividades já desenvolvidas e sempre que possível na atualização do acervo, mantido apenas de doação.

Como citado na revisão de literatura, a Lei nº 9.674, de 25 de Junho de 1998 que institui sobre o profissional biblioteca e as condições em que se deve ter um profissional da área e no Manifesto, nós tópicos sobre funcionamento ressalta o profissional bibliotecário e mesmo com esses respaldos não possui bibliotecário na instituição aqui trabalhada, deixa a falta de olhos das autoridades, mas, também para a administração. Mesmo com isso os resultados são satisfatórios, valorizando assim o trabalhos dos professores da instituição.

Como citado no início deste trabalho, os serviços públicos e de utilidade pública assumem um compromisso de garantir ao povo um conjunto de prestações

sociais que possibilitem uma vida em sociedade de acordo com a ideia de dignidade da pessoa humana, as missões apresentadas pelo Manifesto só comprovam que as bibliotecas pública são instituições capazes de fornecer informação que dê suporte ao desenvolvimento educacional e cultural de uma comunidade.

Quanto as missões culturais, como citado no documento, como diálogos interculturais, expressões, incentivo a criatividade, Filomena Barganha (2004) aqui citada anteriormente ressalta isso quando trás a biblioteca pública como um espaço destinado a várias atividades culturais: exposições, teatro, cinema, ações de formação. O perfil dos usuários como citado anteriormente é um público jovem, podendo ser, entre outros a Biblioteca Pública instituição que apoia o desenvolvimento artístico desse público.

A Biblioteca tende a desenvolver atividades que envolva todos os membros da comunidade, desde o nível de escolaridade à acessibilidade. O atendimento dos funcionários acredita a professora entrevistada, se mantém de qualidade por conta da permanência dos trabalhadores e o empenho que eles têm ao desenvolverem suas funções. A equipe da Biblioteca é a mesma desde 1991.

A Biblioteca Machado de Assis, como informado na entrevista, possuía uma sala com computadores com acesso à internet, que era de grande serventia para a Comunidade, segundo a professora entrevistada, muitas pessoas utilizavam para fazerem inscrições em processos seletivos, enviarem e-mails e currículos e realização de pesquisas e trabalhos acadêmicos. Há quatro anos a sala foi desativada por falta de verba para manutenção dos computadores e problemas na fiação dos cabos de internet.

Podem ser considerados bons resultados da pesquisa com os usuários, mesmo contando com pouco custeio para atualização de atividades, um sinal de internet mais eficiente e melhorar a segurança no local, um número maior de funcionários, pontos levantados pela professora entrevistada e observados metodologicamente para elaboração da pesquisa.

5 Conclusões

A Biblioteca pública carrega consigo um papel de grande importância para sociedade, mas que fica muitas vezes invisível, uma biblioteca pública tem o papel de suprir as necessidades da sociedade onde ela está localizada, ela deve conter informações sobre a história daquele lugar, documentos importantes e fornecer informação e conhecimento de forma cultural.

Nota-se a necessidade urgente de atrair os olhos dos governantes para esse tipo de instituição que ainda resiste, a biblioteca pública é uma instituição social e democrática, recebendo os benefícios e atenção necessária fica, portanto, aos dirigentes de bibliotecas priorizarem o desenvolvimento de suas funções de acordo com a realidade local e identificar novas funções dentro da comunidade. Criar e manter projetos culturais que visem atender à demanda da comunidade usuária, no que diz respeito à disseminação da leitura e da cultura, é responsabilidade da biblioteca pública. Entretanto, avaliar esses projetos quanto ao atendimento de suas metas é um papel não somente da própria biblioteca, mas, também, por seus usuários, que poderá participar sugerindo, opinando, ajudando a construir uma biblioteca viva, que seja o palco central para a construção do conhecimento.

O Manifesto é muito claro quando confia às bibliotecas públicas o apoio à educação, cultura e informação, mas também, quando declara o apoio para que se possa acontecer essas atividades. Vivemos em uma sociedade que não carrega o hábito e o prazer na leitura, sem conhecimento cultural e sem apoio a biblioteca sozinha não conseguirá subsidiar essa lacuna.

Portanto, conclui-se que, embora sem tantos suportes, ajuda financeira indevida, profissionais da área a biblioteca e infraestrutura a biblioteca selecionada para este trabalho executa um bom papel em fornecer informação e cultura para que seus usuários se encontrem satisfeitos mesmo tendo noção dos maiores benefícios que poderiam receber, ao relacionar os produtos da biblioteca Machado de Assis com os estabelecidos pelo Manifesto é notório que o serviços da biblioteca trabalha com o que pode fornecer ao seus público e fornece o que ele precisa na medida do que pode e como a infraestrutura física e financeira permite e não com todos os produtos que são abordados pelo documento.

Tendo em vista, principalmente, as respostas dos usuários e as visitas a biblioteca, nota-se um espaço agradável desde a infraestrutura física ao tratamento

com o usuário da parte dos funcionários nota-se, também, o esforço e clareza que os funcionários tem quanto aos seus serviços e no quanto a biblioteca tenta ajudar.

Quanto os temas das oficinas alguns abordados acima, nota-se o interesse da biblioteca em manter a atividade viva mesmo com temáticas simples, e que nem sempre abrange o interesse do público em geral, no balcão da biblioteca é percebese o esforço em fornecer e buscar informação quando necessário e solicitado. Um serviço de maior qualidade é possível e estrutura física sem tem para isso, mas o esforço dos funcionários de trabalhar com o pouco e fornecer tudo o que pode é notório e gratificante.

O esforço da biblioteca pública em atender seus usuários não deve ser desvalorizado, uma vez que cada um ao seu modo e dentro das possibilidades procura atender e oferecer atividades à comunidade em suas carências culturais e informacionais. Há necessidade de um plano de ação, onde cada um atue e cumpra com suas responsabilidades (autoridades e profissionais da área), para que a biblioteca funcione com eficiência e efetividade junto à comunidade.

Por tudo isto, apresentado, se indaga se o Manifesto da Ifla/Unesco na prática os conceitos e definições a cerca das bibliotecas públicas se valem da realidade do nosso país, o Manifesto foi criado em 1994 e a biblioteca Machado de Assis em 1991, já poderia se ter uma noção das bibliotecas existentes no país e um parecer sobre o manifesto e estas bibliotecas, seria o caso de se fazer um levantamento sobre esse tipo de Biblioteca, um plano de ação, ou uma atualização do Manifesto que se aplique as regiões do DF ou a nível nacional. A Biblioteca Pública Machado de Assis, precisa ser notada pelas autoridades, como uma unidade prestadora de serviços públicos, ela se reinventando como dito na literatura a biblioteca pública precisa acompanhar a comunidade.

Referências

- ANTUNES, Walda de Andrade. *Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública*. São Paulo: Global, 2012.
- AZEVEDO, Fabiano Cataldo de. 200 anos da Primeira Biblioteca Pública do Brasil: considerações histórico-biblioteconômicas acerca dessa efeméride. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 17, n. 2, p. 2-25, 2012.
- BARGANHA, Filomena. Novas bibliotecas, novos conceitos. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, n. 1, p. 93-97, 2004.
- BIBLIOTECA comemora anos de resistência. *Jornal de Brasília*, Brasília, 20 nov. 1990. Críticas, estreias, lançamentos, caderno 2, p.5.
- BRANDÃO, Gildo Marçal. Hegel: o Estado como realização histórica. In: WEFFORT, Francisco C. (Org.). *Os Clássicos da Política*. São Paulo: Editora Afiliada, 1998.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Organizado por Alexandre de Moraes. São Paulo: Atlas, 2018.
- CONSANI, Ana Claudia do Rego. *Os direitos adquiridos na constituição federal de 1988*. São Paulo: ABDF, 2009. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, 2009.
- CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 2003, 15 p.
- CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. *Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, 2003, 15: 7.
- FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. *Biblioteca Pública: princípios e diretrizes*. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160 p.
- GALUCIO, Andréa Lemos Xavier. *A política editorial do Instituto Nacional do Livro no regime militar*. II Seminário Internacional de Políticas Culturais, 2011.
- GASPARINI, Diógenes. *Direito Administrativo*. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 294 p.
- GENOSO, Gianfrancesco. *Princípios da continuidade do serviço público*. São Paulo: ABDF, 2011. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, 2011.
- GOMES, Marcelo Kokke. Estado nacional, Estado-nação e o princípio das nacionalidades. *Revista de Direito Administrativo e Constitucional*, n. 25, p. 1-256, 2006.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Bárbara. *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. Direção-Geral do Livro, Rede nacional das Bibliotecas Públicas, IFLA. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013.

MARX, Karl. *Glosas Críticas marginais ao artigo "O rei da Prússia e a reforma social: de um prussiano"*. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

MEDEIROS, Ana Lúgia. Bibliotecas e cidadania. *Sinais Sociais*, v. 4, n. 13, maio/ago. 2010.

MEIRINHOS, Manuel; OSÓRIO, Antônio. O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. *EduSer: Revista de Educação*, v. 2, n. 2, p. 49-65, 2010.

MILANESI, Luiz. *Ordenar para desordenar. centros de cultura e bibliotecas públicas*. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1989. 262 p.

MIRANDA, Jorge. Funções do estado. *Revista de Direito Administrativo*, n. 189, p. 85-99, 1992.

MONTAÑO, Carlos; DURIGUETTO, Maria Lúcia. *Estado, classe e movimento social*. São Paulo: Cortez, 2011.

OLIVEIRA, Marlene de. *Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

RASCHE, F.; VARVAKIS, G. Bibliotecas públicas e seus serviços. In: CUNHA, M. V. da; SOUZA, F. das C. (Org.). *Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da ciência da informação*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p. 127-140.

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo, v.8, n.1, p. 34-49, jan./jul. 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 12. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015, p. 67.

SEVERIANO, Luana Aparecida Neves; MACHADO, Elisa Campos. O Serviço de Informação ao Cidadão da Biblioteca Mário de Andrade. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 14, n. 1, 42-65, 2018.

SILVA, Vanessa Barbosa da; SOUZA, Daniel Armando de. Considerações sobre a implantação do sistema de bibliotecas públicas do Distrito Federal. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 8, n. 1, p. 35-50, 2012.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 2, p. 52-60, 2000.

SUAIDEN, Emir José. *Biblioteca pública e informação à comunidade*. Global Médica, 1995.

WEFFORT, Francisco C., Marx: política e revolução. *In*: WEFFORT, Francisco C., (Org.). *Os Clássicos da Política*. São Paulo: Editora Afiliada, 1998.

APÊNDICE A

Perguntas realizadas na entrevista com responsável pela Biblioteca

Informações Gerais

1. Quem é responsável pela biblioteca (Tempo e área de formação)?
2. Quantidade média de livros no acervo?
3. Quantos funcionários ativos? São bibliotecários?
4. Classificação usada?
5. Áreas do conhecimento do acervo?
6. O número de mesas e cabines suporta quantos usuários?
7. Quantos usuários têm cadastro na biblioteca?
8. Média de usuários que estudam na biblioteca por dia?
9. Horário de funcionamento?

Perguntas baseadas no Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas.

1. Existe uma política na biblioteca?
Se sim, essa política tem como prioridade e serviço relacionados com as necessidades da comunidade local?
2. A biblioteca possui cooperação ou parceria de grupos locais, como por exemplo, grupos de utilizadores e outros profissionais?
3. Os serviços são fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca?
4. Os serviços da biblioteca são adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais?
5. Existem programas de formação de potenciais utilizadores de forma a fazê-los beneficiar de todos os recursos?
6. A biblioteca tem programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários?
7. Possui serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse?

8. Quais são as atividades culturais promovidas pela biblioteca?
9. Quais os critérios que são utilizados na seleção das atividades culturais? A biblioteca utiliza algum estudo de usuários para identificar os interesses dos usuários?
10. Promove o conhecimento sobre a herança cultural e história da cidade?
11. Quais os tipos de oficinas oferecidas e quais foram às últimas que ocorreram?
12. Quais são as atividades culturais promovidas pela biblioteca?
13. Há quanto tempo às atividades culturais são promovidas na biblioteca? Há alguma periodicidade?

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO ALUNOS

Questionário voltado para pessoas que utilizam bibliotecas públicas com finalidade de definir o perfil dos usuários de biblioteca pública e se esses usuários conhecem as funções e serviços que esse tipo de biblioteca fornece.

1. Faixa etária
 - A. 15 a 20 anos
 - B. 21 a 26 anos
 - C. 27 a 30 anos
 - D. 31 a 40 anos
 - E. Mais de 40 anos
2. Grau de escolaridade no momento
 - A. Ensino fundamental
 - B. Ensino médio
 - C. Graduação
 - D. Mestrado
 - E. Doutorado
3. Renda familiar
 - A. Até 1 salário mínimo
 - B. De 2 a 3 salários mínimos
 - C. De 4 a 7 salários mínimos
 - D. 9 salários mínimos ou mais
 - E. Não sei informar
4. Com que frequência você frequenta à Biblioteca?
 - A. Raramente
 - B. 1 vez por semana
 - C. 2 a 3 vezes por semana
 - D. 4 a 5 vezes por semana
 - E. Mais de 5 vezes por semana

Avalie numa escala sua impressão sobre os objetivos propostos pelo Manifesto da IFLA/UNESCO de acordo com a Biblioteca Pública Machado.

	1	2	3	4	5	
Péssimo						Excelente

1. A biblioteca cria e fortalece os hábitos de leitura com foco no público infantil
2. Apoia a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal em todos os níveis:
3. Fornecem meios para que cada pessoa possa evoluir seu conhecimento de forma criativa:
4. Estimula a imaginação e criatividade das pessoas que frequentam

5. Promove o conhecimento sobre cultura, arte e inovações científicas
6. Possibilita o acesso a todas as formas de expressão cultural (arte, música, teatro)
7. Incentiva o diálogo e fornece acervo sobre diversidade cultural
8. Apoia a tradição oral (rodas de leitura, contação de histórias)
9. Fornece ao cidadão acesso a todos os tipos de informação da comunidade local
10. Proporciona serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse
11. Facilita o desenvolvimento e o acesso a informática:
12. Apoia cria programas e atividades de alfabetização para diferentes grupos etários