



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

SERVIÇOS COM FOCO NA CAPACITAÇÃO DA COMUNIDADE: ESTUDO DE
CASO DA BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA

Brasília, DF

2022

ANA LUISA PEREIRA DE MORAIS

**SERVIÇOS COM FOCO NA CAPACITAÇÃO DA COMUNIDADE: ESTUDO DE
CASO DA BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de
Ciência da Informação da Universidade de Brasília como
requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Maria da Conceição Lima Afonso

Brasília, DF

2022

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: SERVIÇOS COM FOCO NA CAPACITAÇÃO DA COMUNIDADE: ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA

Autor(a): Ana Luisa Pereira de Moraes

Monografia apresentada remotamente em **02 de maio de 2022** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Dra. Maria da Conceição Lima Afonso
Membro Interno (FCI/UnB): Dra. Fernanda de Sousa Monteiro
Membro Externo (Câmara dos Deputados): Dr. Cristian Brayner

Em 13/05/2022.

 Documento assinado eletronicamente por **Ana Luisa Pereira de Moraes, Usuário Externo**, em 16/05/2022, às 13:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

 Documento assinado eletronicamente por **MARIA DA CONCEIÇÃO LIMA AFONSO, Usuário Externo**, em 16/05/2022, às 13:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

 Documento assinado eletronicamente por **Cristian José Oliveira Santos Brayner, Usuário Externo**, em 18/05/2022, às 11:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

 Documento assinado eletronicamente por **Fernanda de Souza Monteiro, Coordenador(a) da Coordenação do Curso de Biblioteconomia da Faculdade Ciência da Informação**, em 18/05/2022, às 13:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8120823** e o código CRC **6513C334**.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente que honra poder estudar na Universidade de Brasília, sempre foi um sonho e poder realizar é maravilhoso!

A minha mãe que sempre esteve do meu lado me apoiando e puxando a orelha também para que minha graduação fosse concluída. E ao meu namorado que me ajudou demais na pesquisa. Amo vocês!

As minhas amigas do coração Gabriella e Loyanne que sempre estiveram dispostas a ajudar na minha pesquisa. As amigas da UNB e companheiras de graduação, foi muito especial conhecer vocês e principalmente a Maria Fernanda amiga que a UNB me apresentou e que sempre me ajudou, apoiou e acreditou no meu sucesso. Obrigada, você é maravilhosa!

Por fim, um agradecimento especial à minha orientadora Maria da Conceição por ter acreditado em mim, apoiado minha ideia e a paciência em todos os momentos de dúvidas e incertezas. Minha eterna gratidão sem ela não poderia finalizar esse ciclo.

RESUMO

Analisa os serviços com foco na capacitação da comunidade dentro da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) que auxiliam no crescimento profissional e/ou educacional da comunidade de Brasília e Entorno. Para isso, adotou-se a metodologia de natureza mista e exploratória, pois se vale de métodos qualitativos e quantitativos. No período de 2019 a 2022, a BNB ofertou cinco cursos (francês, inglês, espanhol, ioga e organização de eventos). Os cursos foram oferecidos por meio do Programa de Voluntariado, embasado na Lei do Voluntariado. Os resultados possibilitaram mapear o perfil dos egressos e alunos do curso de francês. Além disso, foi possível observar que os cursos contribuíram para o engajamento de novos usuários na BNB, as redes sociais permitiu um maior alcance da instituição, o Programa de Voluntariado se mostra como uma forma eficaz de propagar conhecimento auxiliando tanto a vida profissional quanto na social e o profissional da informação se destaca como docente e em conjunto com a biblioteca traz a promoção de novos serviços de capacitação.

Palavras-chave: Serviços de capacitação; Biblioteca Nacional de Brasília; Comunidade; Curso de Francês; Voluntariado; Profissional da informação.

ABSTRACT

It analyzes the services focused on community empowerment within the Brasília National Library (BNB) that assist in the professional and/or educational growth of the community of Brasília and its surroundings. For this, a mixed and exploratory methodology was adopted, as it uses qualitative and quantitative methods. In the period from 2019 to 2022, BNB offered five courses (French, English, Spanish, yoga and event organization). The courses were offered through the Volunteering Program, based on the Volunteering Law. The results made it possible to map the profile of graduates and students of the French course. In addition, it was possible to observe that the courses contributed to the engagement of new users at BNB, the social networks allowed a greater reach of the institution, the Volunteering Program is shown as an effective way to spread knowledge, helping both professional and social life. and the information professional stands out as a teacher and, together with the library, promotes the promotion of new training services.

Keywords: Training services; National Library of Brasilia; Community; Courses; French; Volunteering; Information professional.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Verbalização do docente na entrevista.....	37
Quadro 2 – Verbalização dos alunos egressos como o curso contribuiu para a capacitação profissional	47
Quadro 3 – Verbalizações dos alunos sobre o que mais gosta da BNB e o impacto na sociedade	52
Quadro 4 – Verbalizações dos alunos em relação a capacitação ajudar na vida profissional	55
Quadro 5 – Verbalizações sugestão de temática dos alunos.....	56
Quadro 6 – Verbalizações motivo da indicação do curso para alguém.....	57
Quadro 7 – Verbalizações motivo para continuar frequentando a BNB	59

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Cursos Voluntários ofertados na BNB e quantidade de alunos inscritos (2019 e 2020).....	30
Tabela 2 – Cursos Voluntários ofertados na BNB e quantidade de alunos inscritos no ano de 2022	31
Tabela 3 – Atuação profissional por Situação trabalhista.....	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos alunos egressos	39
Gráfico 2 – Formação educacional dos alunos egressos	40
Gráfico 3 – Como ficou sabendo do curso oferecido na BNB	41
Gráfico 4 – Conhecia e frequentava a BNB antes do curso	42
Gráfico 5 – Frequenta a Biblioteca Nacional de Brasília após o curso	43
Gráfico 6 – Utilizou algum outro serviço da BNB.....	43
Gráfico 7 – Especifique qual serviço utilizou da BN	44
Gráfico 8 – Situação trabalhista	44
Gráfico 9 – Setor de atuação.....	45
Gráfico 10 – Situação trabalhista mudou.....	45
Gráfico 11 – O curso contribuiu para a mudança de sua situação trabalhista	46
Gráfico 12 – Faixa etária dos alunos	48
Gráfico 13 – Local que residem os alunos	49
Gráfico 14 – Formação dos alunos	49
Gráfico 15 – Trabalha próximo da BNB.....	50
Gráfico 16 – Alunos que conheciam e frequentavam a BNB antes do curso	51
Gráfico 17 – Como ficou sabendo do curso de Francês	54
Gráfico 18 – O curso ajuda na sua vida profissional futuramente	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNB	Biblioteca Nacional de Brasília
CLIC	Conectar, Ler, Interagir e Conhecer
CABX	Citizens' Advice Bureaux
DF	Distrito Federal
GDF	Governo do Distrito Federal
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
LOC	Lei orgânica da Cultura
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
PRONATEC	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
RNP	Rede Nacional de Pesquisa
SNAS	Serviços Nacionais de Aprendizagem
SBPDF	Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal
SIBDF	Sistema Integrado de Bibliotecas do Distrito Federal
SIC	Serviços de informação a comunidade
UNB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	13
1.2 OBJETIVO GERAL	13
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICATIVA	14
1.5 METODOLOGIA	15
2 BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA (BNB): CONTEXTO HISTÓRICO E IMPORTÂNCIA	18
2.1 HISTÓRIA DA BNB	18
2.2 BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA E SUA FUNÇÃO DE BIBLIOTECA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL (DF)	20
3 SERVIÇOS OFERTADOS PELA BNB E A CAPACITAÇÃO NAS BIBLIOTECAS	25
3.1 SERVIÇOS OFERTADOS PELA BNB	25
3.2 CAPACITAÇÃO: CONCEITOS E APLICAÇÃO EM BIBLIOTECAS	27
4 ANÁLISE E RESULTADOS	29
4.1 ANÁLISE DO RELATÓRIO	29
4.2 ANÁLISE DA ENTREVISTA	31
4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DOS ALUNOS EGRESSOS	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS	63
APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO DE ENTREVISTA	66
APÊNDICE B: ROTEIRO DA ENTREVISTA	67

APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO - MAPEAMENTO DOS ALUNOS EGRESSOS DO
CURSO DE FRANCÊS 69

APÊNDICE D: QUESTIONÁRIO DE PERGUNTAS DOS DISCENTES QUE ESTÃO
REALIZANDO O CURSO NO ANO DE 2022 72

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1960, surgiu a ideia de uma Biblioteca Nacional no Conjunto Cultural da República, localizado na Esplanada dos Ministérios. Todavia, o projeto só foi concretizado recentemente, permanecendo com o nome de Biblioteca Nacional, embora tenha se tornado uma Biblioteca Pública. Segundo a própria BNB, por meio de sua missão, ela desempenha atendimento ao público em geral, especialmente a população mais carente, por meio de ações que beneficiam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, inserindo-se, assim, na moderna perspectiva de Biblioteca Nacional (DISTRITO FEDERAL, 2020).

A BNB é, no âmbito formal, de extrema importância para a sociedade. De fato ela tem papel de mediadora da informação e, para Brasília, é um exemplo de instituição por sua estrutura, sua localização e seus serviços que incentivam a leitura, a educação, o conhecimento e a capacitação profissional dos que a frequentam.

O ser humano cresce e vê a necessidade de adquirir maior conhecimento e habilidades para melhorar suas condições sociais e econômicas. Considerando essa perspectiva, para a biblioteca não basta cultivar a perspectiva clássica de ser um lugar para as pessoas estudarem ou tomarem livros emprestado. Afinal, essas ações são apenas uma parcela muito pequena do que pode ser protagonizado pela biblioteca.

Diante disso, a BNB se faz presente na vida do cidadão e funciona como uma ponte para o usuário ter acesso gratuito a cursos de idiomas, leitura, organização de eventos, ioga, entre outros. A disponibilização do serviço de capacitação foi possível por meio do Programa de Voluntariado da BNB. O Programa permitiu a oferta de serviços de capacitação para maior um público.

Foram justamente os serviços voltados para a capacitação, que chamaram a atenção dessa pesquisa, buscando um maior entendimento sobre eles. Logo, este estudo procura conhecer os serviços com foco na capacitação oferecidos pela BNB que auxiliam no crescimento profissional e/ou educacional da comunidade de Brasília e Entorno. Para atingir esse objetivo, o trabalho foi organizado considerando: **Introdução** que apresenta os aspectos gerais e norteadores da pesquisa (objetivos, problema, justificativa e metodologia); **revisão de literatura** que abordou o contexto histórico da BNB, a sua importância como biblioteca pública de Brasília, seus serviços

prestados e também aspectos relacionados à capacitação nas bibliotecas; **Análise dos resultados** obtidos e **Considerações finais**.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Projetada no centro de Brasília, a Biblioteca Nacional (BNB) da capital do país foi criada com o intuito de atender todos os cidadãos e apoiar a rede de bibliotecas do Distrito Federal. Em seus 14 anos, a BNB passou por uma série de inovações e adaptações para melhor atender à comunidade, oferecendo diversos serviços voltados para a capacitação.

Diante do exposto acima, este trabalho visa responder aos seguintes questionamentos: como funcionam as iniciativas de serviços de capacitação oferecidas pela BNB à comunidade de Brasília e Entorno? Quais são essas iniciativas?

1.2 OBJETIVO GERAL

Conhecer os serviços de capacitação oferecidos pela Biblioteca Nacional de Brasília (BNB), que auxiliam no crescimento profissional e/ou educacional da comunidade de Brasília e Entorno.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar as iniciativas de serviços destinados a capacitação ofertados para a comunidade dentro da BNB;
- Conhecer a forma como os serviços de capacitação são oferecidos na BNB;
- Mapear o perfil do público que utiliza esses serviços na BNB, considerando os alunos do curso de francês.

1.4 JUSTIFICATIVA

Este trabalho se classifica como Monografia em Biblioteconomia, ou seja, se insere nas áreas do saber que são de interesse da Ciência da Informação. O trabalho estuda os serviços mais recentes oferecidos no âmbito das bibliotecas, como a capacitação.

É de conhecimento comum que a Biblioteca é um local propício para o estudo e pesquisa. O que parece ser ignorado por muitos é que também é um local facilitador da capacitação. Como assim? A Biblioteca pode ser definida como um perímetro onde as pessoas podem descobrir novas habilidades, socializar e até passar seus conhecimentos para frente, ou seja, educando os outros.

São essas ações de capacitação, entendidas aqui no contexto de novos serviços que podem ser oferecidos pelas Bibliotecas, o principal objeto de estudo deste trabalho. Na literatura ainda são poucos os trabalhos que abordam essa temática, não sendo identificado, até o momento da realização dessa pesquisa, trabalhos similares com foco na análise dos serviços de capacitação oferecidos no âmbito da BNB. Por esse motivo, a presente pesquisa justifica-se também por seu ineditismo.

A BNB foi idealizada com o intuito de ser referência para o sistema de bibliotecas públicas do DF e, assim, tem se destacado. Contudo, isso nem sempre se deu, pois apesar de sua localização favorecê-la, muitas vezes é vista apenas como um local de passagem, um local onde o cidadão caminha todos os dias para trabalhar e voltar para casa. Parte dessa percepção de alguns indivíduos, pode ser fomentada pelo desconhecimento dos muitos serviços por ela oferecidos. Dentro da BNB são observadas diferentes atividades que envolvem e servem a comunidade.

O olhar sobre os serviços de capacitação, pode contribuir para identificar oportunidades de atuação da BNB na retenção e engajamento de novos usuários e, conseqüentemente, na divulgação e uso dos demais serviços por ela oferecidos. Ponto importante para uma possível adoção por outras Bibliotecas.

Esse ponto também se fundamenta na premissa de que toda biblioteca pública, assim como o profissional da informação, tem a responsabilidade de auxiliar as pessoas também em relação às suas necessidades profissionais. Muitas vezes esse auxílio pode ocorrer com uma simples pergunta: O que você precisa e como posso te ajudar? Essa estratégia pautada numa interrogação sincera, pode reverberar

poderosamente no âmbito de outras instituições que tenham a mesma vontade de oferecer serviços que modifiquem a vida da comunidade em que está inserida.

1.5 METODOLOGIA

Para responder ao objetivo geral desta pesquisa, que é conhecer os serviços de capacitação oferecidos pela BNB, que auxiliam no crescimento profissional e/ou educacional da comunidade de Brasília e Entorno, será apresentado neste capítulo os caminhos metodológicos percorridos e fundamentais para responder à questão.

A pesquisa apresentada neste trabalho é de natureza mista e exploratória, pois se vale de métodos qualitativos e quantitativos. Os autores Prodanov e Freitas (2013) explicam que a pesquisa exploratória permite ter uma intimidade maior com o problema que se deseja analisar. Outro ponto importante é o fato do planejamento ser flexível, o que permite ajustar melhor ao problema analisado.

Segundo Creswell (2007) pesquisas de natureza qualitativa possuem diversos métodos com participação humana, sendo interpretativas, ocorrendo em um cenário natural. Os métodos reais de coleta de dados são tradicionalmente baseados em observações semiestruturadas, entrevistas e documentos passíveis de interpretação do pesquisador. Para a abordagem qualitativa, o trabalho conta com os seguintes métodos de coleta de dados: levantamento bibliográfico, entrevista semiestruturada e questionário com perguntas abertas e fechadas. Os trabalhos de natureza qualitativa são interpretativos, pois apresentam perguntas abertas e/ou semiestruturadas, suscetíveis a interpretação do pesquisador(a) (CRESWELL, 2007). O autor Günther (2006) relata que apesar da pesquisa qualitativa possuir perguntas abertas, as mesmas precisam ser realizadas de maneira que o entrevistado entenda e responda sem fugir do tema central da pesquisa.

Quanto ao método quantitativo, Prodanov e Freitas (2013) ressaltam que o mesmo se define como o que recorre aos números ou técnicas de estatística, para evidenciar o que o pesquisador quer mostrar. A quantidade de cursos oferecidos pela BNB e a quantidade de alunos são números relevantes para pesquisa e também serão utilizados para apoiar a coleta dos dados. A amostra utilizada é por conveniência, ou seja, não probabilística. Vale ressaltar que o curso de língua francesa se destacou por

ser no momento da pesquisa o único que estava sendo realizado, lembrando que o curso de organização de eventos também foi realizado em 2022, mas foram poucos dias de aulas. O questionário contém perguntas abertas e fechadas e foi aplicado para alunos egressos do curso de língua francesa de 2019 e para alunos matriculados no ano de 2022.

Para melhor responder aos objetivos geral e específicos, a pesquisa foi desenvolvida com base nas seguintes diretrizes:

- Planejamento da pesquisa: desenhar os procedimentos, ou seja, definir o tema, os objetivos, os métodos de coleta e levantamento do referencial teórico (identificação de documentos e publicações). Sobre o referencial teórico, foram realizadas buscas no Repositório da Universidade de Brasília (UNB), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), Biblioteca Central da UNB (BCE), Google Acadêmico, periódicos da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) e livros disponíveis *online*.
- Identificação das fontes de dados: como fonte de dados se considerou documentos oficiais da BNB (Relatórios de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília 2019, 2020 e 2021), docente e alunos do programa.
- Coleta de dados: foi utilizado como método de coleta a entrevista com roteiro (apêndice B) e dois questionários de egressos e alunos (apêndice C e D) contendo perguntas abertas e fechadas. A entrevista foi feita com o docente Cristian Brayner¹ e os questionários foram aplicados por meio do *Google Forms* aos alunos do curso de francês 2022 e aos egressos do curso de francês 2019. Cada questionário possui dezenove perguntas, duas delas são opiniões dos entrevistados e não são perguntas obrigatórias. Vale destacar que tanto para a entrevista quanto para o questionário de egressos, procurou aplicar com professores e egressos de outros cursos, todavia, esse ponto foi inviabilizado devido à dificuldade de acesso aos contatos desses públicos. Por esse motivo, optou-se pela aplicação nos cursos ativos no momento da realização da pesquisa, no caso, curso de francês.

¹ Docente atuante no momento de realização da pesquisa. Não foi possível realizar entrevista com outros docentes. Ponto esse, de melhoria para realização de possíveis trabalhos futuros.

- Análise dos resultados e considerações finais: etapa de análise dos resultados obtidos por meio da coleta de dados. Essa etapa é responsável por coletar informações para desenhar o perfil do respondente (faixa etária da amostra, formação, local de moradia), assim como, aspectos relacionados ao curso oferecido, a BNB e a influência do curso sobre a capacitação profissional, trabalho e renda.

2 BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA (BNB): CONTEXTO HISTÓRICO E IMPORTÂNCIA

Este capítulo busca auxiliar no entendimento a respeito da trajetória da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB). Para isso, apresenta breve contexto conceitual e histórico, focando nos elementos que melhor auxiliam nesse entendimento. Dentre os pontos que serão considerados neste capítulo estão a história da BNB (como surgiu, localização, acervo); e sua importância como biblioteca pública para a comunidade do Distrito Federal e Entorno.

2.1 HISTÓRIA DA BNB

A história da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) remonta à década de 1960. Por meio do Decreto do Conselho de Ministros nº 927-A, de 27 de abril de 1962, Tancredo Neves constituiu uma Comissão para estudar as medidas necessárias à criação, organização e instalação da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB). O decreto determinava o transporte das cópias da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro para a BNB, visando constituir o acervo inicial da instituição (BRASIL, 1962, art. 2º). Entretanto, com o Golpe de 1964², o decreto não teve maiores implicações e os estudos não avançaram, sendo a ideia retomada apenas em 1988.

No dia 10 de fevereiro de 1988 o então presidente da república, José Sarney, publicou o Decreto nº 95.713, que instituiu a Comissão do Conjunto Cultural Federal da Capital da República. A Comissão tinha por responsabilidades viabilizar a conclusão da estrutura básica de Brasília, “a construção de seu setor cultural e a

² Na madrugada do dia 31 de março de 1964, um golpe militar foi deflagrado contra o governo legalmente constituído de João Goulart. João Goulart, em busca de segurança, viajou no dia 1º de abril do Rio, para Brasília, e em seguida para Porto Alegre, onde Leonel Brizola tentava organizar a resistência com apoio de oficiais legalistas, a exemplo do que ocorreu em 1961. Apesar da insistência de Brizola, Jango desistiu de um confronto militar com os golpistas e seguiu para o exílio no Uruguai, de onde só retornaria ao Brasil para ser sepultado, em 1976. Disponível em: CASTRO, Celso. O golpe de 1964 e a instauração do regime militar. **FGV**, São Paulo, 2020c. <https://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/FatosImagens/Golpe1964>

instalação nele das principais instituições culturais e científicas de nível Federal”, que incluía a BNB (BRASIL, 1988, art. 1º).

Todavia, a implantação da BNB foi uma iniciativa do Governo do Distrito Federal (GDF). De acordo com Greenhalgh, Greenhalgh e Oliveira (2021) em 1997 foi pensado pelo GDF a criação de uma biblioteca pública central, na época denominada Biblioteca das Nações. Em 1999, Oscar Niemeyer foi chamado para iniciar a criação do complexo cultural na Esplanada dos Ministérios, o Conjunto Cultural da República, composto pela BNB e pelo Museu Nacional da República. Segundo Miranda, Oliveira e Suaiden (2008) o projeto só seria executado a partir de 2004, ano em que Brasília foi considerada Patrimônio Cultural da Humanidade. Em dezembro de 2006 foi inaugurado o Conjunto Cultural da República e os edifícios que os compõem, definindo a Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal como responsável por sua administração.

Após a inauguração do edifício da BNB, em 2006, faltava organizar o acervo, definir serviços e adequar os ambientes para que pudesse ser aberto ao público. Segundo Pimentel (2021), devido a inúmeros fatores (instalações, volume e características dos acervos), tornou-se inviável a transferência da sede do Arquivo Nacional e da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro para Brasília. Considerando essa limitação, foi criada

Uma comissão para elaborar e propor a estrutura organizacional da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB), com servidores e representantes da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa do Distrito Federal, da Fundação Biblioteca Nacional, do Conselho Federal de Biblioteconomia, Conselho Regional de Biblioteconomia da 1ª Região e da Fundação Universidade de Brasília (GREENHALGH; GREENHALGH; OLIVEIRA, 2021, p. 79).

Em 2007 — por meio do Decreto Distrital nº 27.796, de 20 de março de 2007 — foi criada a Comissão Intergovernamental do Conjunto Cultural da República³, “composta por representantes do Governo do Distrito Federal, do Governo Federal, da Universidade de Brasília, do Corpo Diplomático, de Organismos Internacionais, da

³“Entende-se por Conjunto Cultural da República todo o espaço cultural entre a Praça dos Três Poderes e a Plataforma da Rodoviária Central de Brasília, incluindo os gramados, jardins, conjunto arquitetônico e, ainda, os prédios já projetados para a conclusão da Esplanada dos Ministérios”. (BRASIL, 2007, art. 1º, § 1º).

comunidade cultural de Brasília e das organizações da sociedade” (DISTRITO FEDERAL, 2007, art. 1º). A Comissão Intergovernamental do Conjunto Cultural da República, coordenada por uma secretaria executiva, deveria proceder ampla consulta pública, estabelecendo um diálogo produtivo com os vários segmentos da sociedade, inclusive os representantes de órgãos de classe, como os museólogos, bibliotecários, dentre outros, visando discutir e propor alternativas de usos possíveis dos equipamentos e espaços urbanos (DISTRITO FEDERAL, 2007).

A implantação da BNB foi algo demorado. Como observado, antes da sua criação e inauguração diversas leis e decretos foram propagados até que ela pudesse ser aberta ao público, em 12 de dezembro de 2008.

2.2 BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA E SUA FUNÇÃO DE BIBLIOTECA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL (DF)

A biblioteca pública tem o papel de democratizar o acesso à informação, recebendo sem distinção qualquer indivíduo, independente da sua classe social, raça, sexo e religião. No livro “Biblioteca Pública: entre Teoria e a Prática”, os autores Machado e Suaiden (2015, p. 23) definem a biblioteca pública como:

Instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional, seja por meio de outra forma de organização da comunidade. Ela proporciona acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e a obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços, e se coloca à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) destaca que a biblioteca pública apresenta, de forma resumida, as seguintes missões: Criar hábitos de leitura desde a infância; Apoiar a educação e a formação individual; Dar segurança e meios para que o indivíduo possa crescer de forma criativa; Incentivar a imaginação dos jovens e crianças; Estimular o interesse pela cultura, artes e ciência; Dar acesso à cultura e as artes; Apoiar a tradição transmitida oralmente de uma geração para outra; Dar acesso a todas as informações da comunidade daquele local; Oferecer todos os serviços de informação para os

grupos de interesse e empresas locais; Facilitar a utilização da informação e da informática; e Fomentar e apoiar grupos de alfabetização para qualquer faixa etária se necessário. Essas missões podem ser observadas na BNB desde seu início (IFLA, 1994). Considerando as ações e missões elencadas pela UNESCO (1994), é possível afirmar que desde sua abertura, em dezembro de 2008, a BNB atua como biblioteca pública.

Segundo Pimentel (2021, p. 28), “por sua localização e serviços prestados à sociedade brasileira desde sua criação, a BNB é caracterizada como uma biblioteca pública”. Como tal tem a missão de:

Desempenhar e enfatizar as funções de acesso e atendimento ao público usuário, principalmente as camadas menos favorecidas da população, por meio de ações que beneficiam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, inserindo-se, assim, na moderna perspectiva de Biblioteca Nacional. (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Segundo Miranda (2011, p. 29) a BNB tinha a função de atender um público diversificado e a sua atuação era de:

Instituir uma biblioteca nacional com atribuições de biblioteca pública e escolar, com um programa de alfabetização digital e de promoção do hábito de leitura. As novas tecnologias podem facilitar esta segmentação e diversificação, permitindo o uso massivo de acervos físicos e virtuais ao mesmo tempo em que se preserve acervos valiosos e atenda pesquisadores e cientistas. Por que não?

Ao longo desses anos, diferentes ações ajudaram a fortalecer a natureza da BNB enquanto pública. A seguir serão apresentadas algumas dessas ações:

- Inclusão digital e social da biblioteca: BNB firmou um convênio com o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), a ser executado pela Rede Nacional de Pesquisa (RNP), em colaboração com a gerência da BNB, que buscava a inclusão digital e social daquele equipamento cultural. O objetivo era criar um local onde as pessoas com deficiência física, idosos e crianças carentes pudessem ter acesso à informação equivalente para todos. Na intenção de ser híbrida e digital foi criado um espaço denominado CLIC (Conectar, Ler, Interagir e Conhecer), contendo 51 terminais de computadores com acesso à Internet para estudos e pesquisas. Outros

locais também da BNB como sala de cursos, mala do livro, auditório, salas de exposições, espaço *Geek*, sala de estudos, leitura, multimeios e também um espaço voltado para o público infantil, havia também um apoio de pedagogos e bibliotecários para que as atividades dentro da biblioteca fossem iniciadas (GREENHALGH; GREENHALGH; OLIVEIRA, 2021);

- Sistema de bibliotecas, livros, leitura e literatura do Distrito Federal: BNB assume o papel de coordenar o sistema, garantindo a democratização do conhecimento e o acesso à informação e a “Qualificação e Produção de Conhecimento na Cultura”. O Sistema foi definido pela Lei Complementar Distrital nº 934, de 7 de dezembro de 2017, que institui a Lei orgânica da Cultura (LOC) (GREENHALGH; GREENHALGH; OLIVEIRA, 2021);
- Sistema integrado de bibliotecas públicas: o Decreto 11.773, de 21 de agosto de 1989, instituiu no âmbito do Governo do Distrito Federal, o Sistema Integrado de Bibliotecas do Distrito Federal (SIB/DF) visando implantar e implementar bibliotecas públicas, escolares e especializadas no Distrito Federal, como unidades orgânicas (DISTRITO FEDERAL, 1989);
- Bibliotecas integradas do DF: ação destinada a disponibilizar *on-line* os catálogos das bibliotecas públicas e escolares do DF. A BNB alimenta o sistema de *software* livre que o KOHA⁴,

Integrar os acervos das bibliotecas públicas e escolares em um único catálogo. A BNB teve um papel importante no catálogo integrado, pois, apesar de utilizar outro software, alimenta o KOHA com os seus registros MARC, de modo que estes podem ser aproveitados por todas as bibliotecas interessadas, evitando o retrabalho do processamento técnico. (GREENHALGH, M.; GREENHALGH, R.; OLIVEIRA, 2021, p. 96).

- Programa Mala do Livro: a BNB quando inaugurada não possuía o serviço de empréstimo de livros, por isso, foi feito um programa chamado Mala do livro da Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do DF (SBPDF) que foi iniciado em maio de 2009, possuía caixas estantes de madeira, contendo até 200 livros de várias áreas do conhecimento, ela se localizava

⁴ *Software* gratuito, o Sistema KOHA foi criado pela Biblioteca *Horowhenua Library Trust*, da Nova Zelândia.

no térreo e era usada para empréstimo de livros, qualquer pessoa que passasse por lá tinha acesso a mala;

- Empréstimo à comunidade: sugere apresentar brevemente o acervo e o que é passível de empréstimo;
- Desenvolvimento de acervo histórico: foi criada no ano de 2019 a coleção Brasília, que conta com mais de 1.121 mil exemplares, que contempla temas que dizem respeito à Capital Federal. Com livros em diversos idiomas essa coleção foi criada com o intuito de destacar a história local;
- Criação do programa de voluntariado: em 4 de setembro de 2019 começaram a ser ofertados pela BNB cursos de idiomas e outros cursos com o intuito de suprir as necessidades informacionais da comunidade, assim como, aprendizado para possível complementação de renda.

Longe da função tradicional de depositária da produção intelectual do país, a BNB acaba desempenhando e enfatizando as funções de acesso e atendimento à população em geral, inserindo-se, assim, na moderna perspectiva de Biblioteca Nacional” (BIBLIOTECA⁵..., 2020 *apud* GREENHALGH; GREENHALGH; OLIVEIRA, p. 87, 2021).

Segundo Miranda (1978), uma biblioteca pública tem seis objetivos fundamentais: 1. Promover o idioma nacional; 2. Fornecer publicações sociais; 3. Fornecer livros e outros materiais de forma gratuita; 4. Apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos não-alfabetizados; 5. Ser depositária do acervo da inteligência e da história local; e 6. Fornecer serviços de informação técnica e comercial e de promoção da cultura local. Considerando as exposições acima e os objetivos fundamentais elencados por Miranda (1978), fica ainda mais evidente seu papel de biblioteca pública para a comunidade do DF.

Como pode ser observado, o papel desempenhado pela BNB, desde sua inauguração, tem sido de atender a diferentes tipos de pessoas, necessidades e instituições. Como isso, ratifica sua atuação como biblioteca pública para a população do Distrito Federal, permitindo o acesso à informação e contribuindo para a cultura e a educação.

⁵ Cf em: BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA. **Cronologia BNB**: histórico de legislações e publicações oficiais referentes à Biblioteca Nacional de Brasília. Elaborado por Aparecida de Fátima Araújo Moura. Brasília: Biblioteca Nacional de Brasília, 2020.

Ao longo dos anos, a BNB tem se modificado e adaptado à comunidade, alcançado, conseqüentemente, maior aceitação dos usuários. Um exemplo dessa dinamicidade foi em 2018 com a atualização da sua Política de Desenvolvimento de Coleções, que considerou as mudanças de paradigmas que as coleções da biblioteca sofreram ao longo do tempo. Ademais, tal documento buscou consolidar a “BNB como uma grande biblioteca pública do Distrito Federal, além de ser modelo para o Sistema de Bibliotecas Públicas do DF” (BIBLIOTECA..., 2020, *apud* GREENHALGH, M.; GREENHALGH, R.; OLIVEIRA, p. 93, 2021). Observa-se que a BNB, uma biblioteca nova, com 14 anos de existência tem servido a comunidade, procurando trazer novos serviços e projetos que agregam a vida dos seus usuários.

3 SERVIÇOS OFERTADOS PELA BNB E A CAPACITAÇÃO NAS BIBLIOTECAS

Neste terceiro capítulo os serviços oferecidos pela BNB são o assunto principal. Logo, serão abordados alguns dos principais serviços oferecidos pela BNB, assim como, os serviços de capacitação oferecidos por ela e sua oferta no âmbito das bibliotecas.

3.1 SERVIÇOS OFERTADOS PELA BNB

Nos dias atuais os suportes informacionais são, principalmente, o papel e o meio digital, como por exemplo, a Internet. Ambos os suportes influenciaram o trabalho dos bibliotecários em diferentes épocas e contextos. Considerando o contexto atual a Internet revolucionou o trabalho dos profissionais bibliotecários devido sua grande capacidade de disseminar a informação. Isso facilitou o acesso e rompeu barreiras geográficas e temporais, promovendo uma necessidade de rápida adaptação das bibliotecas às novas demandas de seus usuários.

As bibliotecas foram impelidas a gerar ideias criativas e inovadoras para melhor atender as necessidades de seus usuários. Como bem ressaltado por Passos *et al.* (2016, p. 32), a evolução das bibliotecas fez com que “as mesmas passassem de instituições com foco no armazenamento e preservação dos documentos para instituições disseminadoras da informação, com empenho no desenvolvimento de mecanismos de busca e acesso”. Isso evidenciou ainda mais o papel da biblioteca, que é oferecer serviços que auxiliem o usuário na sua busca por conhecimento.

Mas, afinal, quais serviços uma biblioteca pode oferecer? Os serviços oferecidos no âmbito das bibliotecas variam de acordo com as características do seu público. Isso faz com que existam serviços voltados à comunidade em geral, mas atendendo à peculiaridade de cada região onde está inserida a Biblioteca. A BNB, como biblioteca pública de Brasília, presta serviços importantes, e muitas vezes inovadores, para a sociedade. Visando destacar esse aspecto serão apresentados a seguir alguns os serviços identificados e oferecidos pela BNB:

1. **Serviço de referência:** serviço de atendimento ao usuário na referência feito por bibliotecários, sendo realizado o empréstimo do seu acervo desde 2013, sendo necessário fazer a reserva dos livros consultando o catálogo on-line⁶.

Segundo Maia (2016, p. 26):

Para ter acesso ao serviço, o usuário deve se cadastrar pessoalmente na BNB e apresentar documento oficial com foto e comprovante de residência. Os usuários menores de idade deverão apresentar Carteira de Identidade, CPF e termo de compromisso fornecido pela BNB, assinado por seu representante legal. Caso não disponha do documento, deverão apresentar a cópia da identidade do responsável no cadastramento.

2. **Espaço CLIC:** esse espaço permite ao usuário acesso Wi-Fi e computadores com acesso à Internet.
3. **Visitas guiada:** segundo os autores GREENHALGH; GREENHALGH; OLIVEIRA (2021), as visitas guiadas são feitas por um Bibliotecário e o agendamento é realizado via e-mail, elas respeitam o horário de funcionamento da Biblioteca e desta forma é possível visitar e conhecer todos seus espaços, entender um pouco mais sobre a sua história e funcionamento.
4. **Espaço Zen:** conta com nove poltronas automáticas de massagem e relaxamento, traz a possibilidade de uso por todos que frequentam ou visitam a biblioteca. É um local de descanso.
5. **Programa de Voluntariado:** criado em 2019 permitiu ofertar cursos gratuitos e abertos à comunidade, realizados com o apoio de professores voluntários. Esse projeto inovador procura “desenvolver e ampliar o contato com a comunidade, principalmente porque proporciona acesso a novos conhecimentos, validando o papel da biblioteca pública em suprir as necessidades informacionais” (BIBLIOTECA⁷..., 2020, *apud* GREENHALGH; GREENHALGH; OLIVEIRA, 2021, p. 20). No item 4 desse trabalho será apresentado mais detalhes do Programa e dos serviços de capacitação, por ele subsidiados.

⁶ Disponível por meio do link <http://www.bnb.df.gov.br/>.

⁷ Cf em: BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA. **Cronologia BNB:** histórico de legislações e publicações oficiais referentes à Biblioteca Nacional de Brasília. Elaborado por Aparecida de Fátima Araújo Moura. Brasília: Biblioteca Nacional de Brasília, 2020.

6. Clube de Leitura: criado em 2019, com o intuito de incentivar a leitura, propõe uma temática diferente a cada mês, apresentando uma curadoria de seis livros literários, esta “atividade sempre foi pautada na participação direta do público na escolha do livro” (GREENHALGH, M.; GREENHALGH, R.; OLIVEIRA, 2021, p.96).

3.2 CAPACITAÇÃO: CONCEITOS E APLICAÇÃO EM BIBLIOTECAS

As Bibliotecas possuem diversas maneiras de fomentar o conhecimento para a comunidade como, por exemplo, por meio da capacitação profissional, trazendo uma nova perspectiva de aprendizado para o usuário. Segundo Dias (2022) a capacitação profissional é um conjunto de iniciativas que podem ser cursos ou treinamentos que ajudam a desenvolver habilidades profissionais.

De acordo com o site do Ministério da Educação do Distrito Federal (MEC) a capacitação profissional, também chamada de Formação Inicial e Continuada (FIC) ou qualificação profissional⁸, promove a inserção ou reinserção dos jovens no mercado de trabalho oferecendo diversos cursos que podem ser:

Cursos de capacitação profissional, aperfeiçoamento e atualização profissional de trabalhadores em todos os níveis de escolaridade. Abrange cursos especiais, de livre oferta, abertos à comunidade, além de cursos de qualificação profissional integrados aos itinerários formativos do sistema educacional (BRASIL, 2018).

Ainda segundo o site do MEC, esse tipo de capacitação são cursos de livre oferta e abertos à comunidade, oferecendo a quantidade necessária de matrículas para a formação sem a necessidade do aluno ter um nível de escolaridade. A carga horária pode ser de acordo com a decisão da instituição que está ofertando este curso e as matérias também, desde que, estejam relacionadas ao mundo do trabalho ou ocupação pessoal. (BRASIL, 2018).

Percebendo a importância da biblioteca pública como disseminadora da informação de qualidade para todos, o bibliotecário reconhece que por meio da sua

⁸ Decreto nº 5.154/2004, alterado pelo Decreto nº 8.268/2014.

ajuda fica mais fácil promover aprendizado. Segundo Lira (2021), as capacitações nas bibliotecas ocorrem por meio da oferta de cursos presenciais de curta duração sobre qualquer área profissional, podendo ser de línguas estrangeiras, Direito, Política, Informática entre outras. Após o término do curso de livre oferta é dado um certificado que confere ao seu titular o desenvolvimento das habilidades aprendidas (BRASIL, 2018).

Para que essas habilidades sejam afloradas nas bibliotecas públicas o principal impulsionador deve ser o profissional da informação bibliotecário. Ele vem com um papel de identificar as necessidades da comunidade, podendo muitas vezes assumir o papel de docente, como observado por Campello (2003, p. 30):

Uma das funções do bibliotecário seria a de professor, encarregado de ensinar não apenas as habilidades que vinha tradicionalmente ensinando (localizar e recuperar informação), mas também envolvido no desenvolvimento de habilidades de pensar criticamente, ler, ouvir e ver, enfim ensinando a aprender a aprender.

A oferta de cursos que promovam a capacitação auxilia a população em suas necessidades e problemas do cotidiano. De acordo com Suaiden (1995, p. 108),

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

Os cursos de capacitação podem auxiliar na inserção do indivíduo no mercado de trabalho e a BNB, como instituição pública, se faz presente nesse âmbito por meio da Lei do Voluntariado. Com o auxílio da Secretaria de Cultura do DF, dos bibliotecários e voluntários os cursos de capacitação oferecidos no âmbito da BNB podem ser considerados uma boa alternativa de conhecimento e aprendizado. No próximo item é possível conhecer melhor quais cursos de capacitação foram oferecidos pela BNB e entender melhor o público que os utiliza, mas especificamente do curso de língua francesa.

4 ANÁLISE E RESULTADOS

Neste tópico são apresentados os resultados da pesquisa, visando atender aos objetivos definidos, como perfil de cursos ofertados pela BNB, de alunos e visão do docente e discentes sobre a temática. Para isso, esse capítulo apresenta a análise do relatório, da entrevista e dos questionários aplicados.

4.1 ANÁLISE DO RELATÓRIO

Uma segunda língua é uma habilidade reconhecidamente demandada pelo mercado de trabalho por meio dela, é possível garantir melhores vagas, ampliar o alcance do seu networking, melhores salários, ascensão profissional, entre outras (IMPORTÂNCIA..., 2022; POR QUE, 2018). As pessoas reconhecem a importância de aprender uma língua estrangeira para o desenvolvimento profissional. Todavia, essa é uma oportunidade ainda distante para grande parte da população que, muitas vezes, não possui recursos financeiros para pagar tal curso.

Incentivados por essa reconhecida necessidade social a BNB, por meio do Programa de Voluntariado, iniciou a oferta de serviços de capacitação da comunidade. Conforme análise do Relatório de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília 2019, a BNB iniciou a oferta de serviços de capacitação em 4 de setembro de 2019, quando foram oferecidos três cursos voltados para a formação de idiomas.

O Programa de Voluntariado, responsável por apoiar a oferta dos cursos de capacitação, foi pautado na Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, a chamada Lei do Voluntariado. Essa Lei permite que uma pessoa física, entidade pública ou privada possa fazer qualquer serviço voluntário sem vínculo empregatício ou remuneração com objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa (BRASIL, 1998). O curso voluntário oferecido pela BNB pode ser considerado um sucesso, se destacarmos a alta procura.

O programa de voluntariado que ofertou o curso de idiomas foi provavelmente o projeto de maior sucesso na BNB em 2019. A procura por vagas foi enorme e teve um bom nível de satisfação por parte dos

alunos. Muitos dos que fizeram a inscrição nem conheciam a biblioteca, vários estudantes viraram usuários frequentes da biblioteca usando outros serviços além das aulas. É um projeto com grande potencial para desenvolver e ampliar o contato com a comunidade (DISTRITO FEDERAL, 2019).

Como pode ser observado na tabela 1, no ano de 2019, do total de 821 inscritos, 796 pessoas foram dos cursos de idiomas. Isso foi observado também na entrevista, apresentada no item 5.1.

Tabela 1 – Cursos Voluntários ofertados na BNB e quantidade de alunos inscritos (2019 e 2020)

Cursos	Total de turmas	Quantidade de alunos inscritos por ano	
		2019	2020
Inglês Instrumental	1	163	-
Inglês conversação	1	303	-
Inglês online	1	-	30
Francês	3	220	-
Espanhol	1	110	-
loga	1	25	
Total	8	821	30

Fonte: elaborado pela autora.

Segundo a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia (SECEC) e conforme destacado pelo Relatório de Atividades Diretoria da BNB 2020, em 2020 foi ofertado o curso de Inglês online, ministrado pelo docente Rogério Bringel via plataforma *Google Meet*. Porém, o mesmo teve problemas pessoais e não foi possível dar continuidade às aulas. Em 2021 não foram ofertados cursos devido a pandemia COVID-19.

Em 2022, conforme tabela 2, foram ofertados dois cursos (francês e organização de eventos). O curso de francês, ainda em andamento, iniciou em 2 de fevereiro de 2022 sendo ministrado pelo professor Cristian Brayner (segundas e quartas de 12:40 a 13:30 horas). O curso de organização de eventos foi realizado entre os dias 7 a 11 de Março, das 14 horas às 18 horas, ministrado pelo docente Marcílio Sales.

Tabela 2 – Cursos Voluntários ofertados na BNB e quantidade de alunos inscritos no ano de 2022

Cursos ano de 2022	Quantidade de alunos inscritos em 2022
Francês (duas turmas de 25 alunos cada)	50
Organização de Eventos (uma turma)	11
Total	61

Fonte: elaborado pela autora.

Houve dificuldade de acesso às informações das atividades da BNB. Os relatórios não estão disponíveis para o público. Para acessá-los, foi necessário entrar em contato com a ouvidoria da SECEC e com uma ex-funcionária da Instituição. Esse contato permitiu o acesso aos Relatórios de 2019, 2020 e 2021. O relatório do ano de 2022 ainda não está disponível para análise, as informações apresentadas referentes a esse ano foram obtidas por meio do contato direto com a BNB.

4.2 ANÁLISE DA ENTREVISTA

A principal fonte de informação usada para conhecimento sobre os cursos foi a entrevista com o docente, idealizador do Programa, e os Relatórios de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília, já mencionados no item 4.1. A entrevista teve duração de 1 hora e 34 minutos, sendo realizada no dia 21 de março de 2022, às 9 horas da manhã, na Câmara dos Deputados com o docente Christian Brayner⁹. A transcrição dos resultados ocorreu de forma automatizada seguindo o roteiro e as orientações do *workshop* gratuito de transcrições semiautomatizadas de vídeos e entrevistas, disponibilizado no site do Instituto Brasileiro de Pesquisa e Análise de Dados (IBPAD).

O início da entrevista foi marcado pela frase do docente Christian Brayner, que resume o motivo principal para desenvolvimento deste trabalho, a seguir:

A biblioteca deve ser um espaço fomentador de mobilidade social. Auxiliar as escolas em sua missão, qualificar as pessoas em busca de emprego, ser um espaço de encontro e de progresso (BRAYNER, 2022).

⁹ Autorização para identificação do entrevistado dado por meio do termo de consentimento da entrevista disponível no Apêndice A

Complementando essa afirmação, a Biblioteca é um importante meio para auxiliar a sociedade na resolução de problemas, sendo necessário descobrir o que a comunidade a sua volta precisa. Essa necessidade pode ser de uma pequena informação, como um endereço, ou de uma capacitação que auxilie na busca de um emprego. Pensando nisso, a Biblioteca deve sim ser um espaço para estudo como concursos, vestibular entre outros, mas não deve se limitar a isso.

O resultado da entrevista permitiu observar fatores relacionados à oferta de curso de capacitação, como por exemplo, a origem e quais cursos foram ofertados. Esses pontos complementam as informações apresentadas nos Relatórios de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília (item 4.1). Com relação a origem da oferta de cursos, o entrevistado destacou que o objetivo era criar uma oferta maior de serviços de informação voltados a capacitação da comunidade, ações que facilitassem a oferta de cursos. O conhecimento da existência da Lei do Voluntariado, mencionada no item 4.1, proporcionou a realização dessa ideia.

A BNB mostra pontos positivos para a realização desses cursos. Primeiro, a sua estrutura possibilita abrigar centenas de alunos interagindo em uma sala bem iluminada, com um áudio bom, banheiros, tudo funcionando perfeitamente. Segundo ponto positivo, é a sua localização central, no coração da cidade perto das Asas Sul e Norte, Esplanada dos Ministérios, Rodoviária (que traz pessoas do entorno), Conic, Setor Hoteleiro e Setor Comercial Sul e Norte. Abaixo a verbalização do entrevistado sobre esse ponto:

A localização da Biblioteca Nacional de Brasília foi fundamental para o sucesso do programa. Nós acolhemos uma profusão de pessoas, vindo de metrô, de ônibus ou a pé. Veja: a Biblioteca Nacional Brasília tem a pretensão de ser uma biblioteca pública agregadora, né? Embora tenha em seu nome o “Nacional”, ela não tem a função de depósito legal, como a do Rio de Janeiro. Todavia, ela não deixa de ser uma biblioteca pública modelo de produtos e serviços de informação para comunidade (BRAYNER, 2022).

Outro ponto observado, que aparentemente impulsionou o desenvolvimento desse projeto, foi o fato da BNB aparentar ser um local de passagem de pessoas para ida e volta do trabalho. Isso foi visto como um fator positivo, por permitir atrair pessoas de diferentes lugares. Essa oportunidade, possibilitada por sua localização, foi aproveitada por meio da oferta de serviços de capacitação e o Programa de

Voluntariado permitiu a oferta desses cursos gratuitos. O docente Cristian Brayner (entrevistado nessa pesquisa), além de idealizador do projeto, se voluntariou como primeiro professor, ofertando o curso de francês básico que tinha por objetivo alcançar pessoas sem nenhum conhecimento sobre o idioma.

Com a ajuda da mídia, ocorreram mais de 700 inscrições, todas de forma presencial. Também por meio da mídia foi possível encontrar outros docentes, que serão apresentados à frente. O horário do almoço foi pensado como o ideal para ministrar as aulas (segundas e quartas de 12:40 a 13:30).

A biblioteca tem que se adequar a realidade das pessoas. Muita gente só tem como “tempo livre” o horário do almoço. Mas, há o tempo de deslocamento. Por isso foi decidido iniciar as aulas às 12:40. Assim, conseguimos atrair um grande número de interessados que até então desconheciam a Biblioteca Nacional (BRAYNER, 2022).

O curso alcançou um público diversificado. Conforme percepção do entrevistado, houve inscrições desde senhoras copeiras dos Ministérios, jornalistas da Rede Globo, médicos, arquitetos e advogados. Essa percepção foi demonstrada na verbalização a seguir:

Uma pequena nota em um jornal local atraiu a atenção de outros veículos de comunicação a respeito do curso. Fomos pautados, na manhã seguinte, no Bom Dia DF, no DFTV, no Correio Braziliense e Jornal de Brasília. No dia da inscrição havia uma fila colossal em zigue - zague pelo portão da Biblioteca. Eram mais de setecentas pessoas de todo DF e entorno. As inscrições foram encerradas ao meio-dia e continuavam chegando interessados (BRAYNER, 2022).

Observa-se que com a grande procura por inscrições no curso de francês foi necessário dividir a turma em duas, o que só foi possível com a colaboração de outro professor(a) voluntário.

Para a elaboração do curso, houve um planejamento e definição de um currículo aderente ao contexto internacional, sendo proposto uma equivalência ao Nível A do currículo comum da União Europeia. Outra preocupação em relação ao planejamento do curso foram as questões relacionadas ao nível educacional dos matriculados. Isso pode ser observado na verbalização a seguir:

Temia que, como não foi exigida comprovação escolar, alguns alunos tivessem problemas com os fundamentos da língua portuguesa. Por isso, decidi valorizar a expressão oral e a partir dela analisar os aspectos gramaticais do francês. Funcionou perfeitamente esta estratégia. (BRAYNER, 2022).

Tudo isso demonstra a preocupação com a qualidade do serviço ofertado e com os usuários/alunos desse serviço. A alta qualificação dos voluntários foram pontos-chaves para alcançar os resultados.

Na entrevista foi possível identificar a ocorrência de outros cursos de idiomas, como língua inglesa e língua espanhola. Também curso de ioga. Além do desejo de continuidade do curso oferecido, como por exemplo, a oferta do nível intermediário para o curso de francês.

Os cursos se iniciaram em 2019, como já mencionado, mas houve uma descontinuidade nos anos seguintes por questões de saúde pública (Pandemia do Coronavírus). Em 2022 ocorreu a retomada do serviço com a oferta do francês. Para essa retomada, houve o apoio do Secretário de Cultura do DF, que fez questão de dar boas-vindas aos alunos no primeiro dia de aula. Isso demonstra o impacto político e social que essas ações podem gerar.

A presença do Secretário de Estado na aula inaugural é muito simbólica. Ela evidencia que esse serviço tem o amparo político, tornando-o forte e afastando, em tese, sua descontinuidade, o que é típico na administração pública (BRAYNER, 2022).

Observa-se que a Lei do voluntariado é uma forte variável para a BNB. Pois, assegurou que tudo fosse realizado de forma gratuita, o que gerou um efeito positivo para a biblioteca ao trazer mais visibilidade.

A IFLA define a biblioteca pública como centro local responsável em tornar acessíveis não apenas informações, mas também conhecimento. Por isso, ela é chamada no mesmo Manifesto, de 1994, de porta de acesso local ao conhecimento. O curso de francês faz com que a informação registrada em livros e demais materiais da biblioteca gere conhecimento, ou seja, uma habilidade. Sendo assim, estudar línguas dentro da biblioteca não pode soar estranho. Isso faz parte da missão de toda a biblioteca pública. Se a instituição se restringe a adquirir e catalogar livros pode não estar gerando conhecimento, esse “mix” de informação, experiência e intuição (BRAYNER, 2022).

Aprender outras línguas, assim como outras formações, é sim um movimento muito positivo para a população crescer já inserida no meio da Biblioteca. É necessário deixar de lado o sentimento de que a instituição é um local de silêncio. Esses são pontos importantes observados na entrevista realizada.

Os cursos trouxeram capilaridade a BNB. A fidelização de novos usuários foi um grande ganho, pois permitiu que pudessem utilizar outros serviços por ela

ofertados, retomando o papel da Biblioteca como instituição efetivamente cultural e não passiva. Outra variável, é a social, com o programa foi possível atrair pessoas de todas as classes. Abaixo, um trecho da entrevista que resume o que foi falado.

A biblioteca pública traz em seu DNA a competência de promover a alteridade, a diversidade, o contato e a interação. Por isso, não estamos falando de um curso de francês que tomou emprestado o espaço da biblioteca, mas de um serviço típico de uma biblioteca pública, e que extrapola os limites da sala de aula. Ao mencionar um texto literário ou autor, os alunos são convidados a se dirigirem ao acervo acondicionado no segundo e terceiro andar do prédio. Assim, vão descobrindo novas possibilidades de uso da BNB, passando a lidar com seus espaços, com suas linguagens e com os outros personagens que compõem aquele cenário. (BRAYNER, 2022).

Observa-se que na percepção do entrevistado, pessoas que antes nem sabiam que ali do lado da Rodoviária havia uma Biblioteca, passaram a conhecer a Instituição e usufruir dos seus serviços.

Embora situada no coração do Plano Piloto, a BNB está fora do imaginário coletivo de boa parcela dos alunos. A grande maioria admitiu nunca sequer ter entrado na BNB antes do curso. Trazê-los para cá, fazê-los conhecer o equipamento cultural talvez seja o maior desafio. Importa pouco o que farão dentro da gama de possibilidades. Um exemplo: a pessoa usa a biblioteca porque lá tem uma boa Internet. Está tudo bem, não há nada de errado com isso. Mas, o desejado é que após duas horas navegando ele dê uma folheada em um livro, transite pelos espaços, descubra uma palestra que ocorrerá mais tarde e se surpreenda com o o espaço infantil. Assim deve ser.

A BNB, ao oferecer cursos de capacitação, vai além dos limites do que a literatura intitulou de “informação utilitária”. Nesses termos, não satisfeita em indicar para a comunidade como e onde se inscrever em cursos de capacitação, aponta para si mesma como boa geradora dessas iniciativas. Assim, por meio das redes sociais ela gera um exemplo de serviço de informação, de divulgação na web e se coloca como protagonista do próprio evento disseminado. É uma dupla missão (BRAYNER, 2022).

O entrevistado acrescenta também:

É um enorme desafio ao bibliotecário gerar serviços de informação que antecipem a demanda. Isso exige um excelente diagnóstico a respeito das necessidades das pessoas. Em relação às bibliotecas públicas há um rico campo de trabalho que envolve informação de utilidade pública. Pensemos na obtenção de documentos, na procura de um psiquiatra da rede pública de saúde ou de um programa assistencial para famílias em condições de vulnerabilidade. Mapear estes espaços e personagens, à luz dos problemas concretos das pessoas que frequentam ou que deveriam frequentar as bibliotecas, é uma tarefa nossa (BRAYNER, 2022).

Isso demonstra que o Bibliotecário, como o profissional da informação, é essencial na vida do cidadão, aquele que auxilia na busca de apoio na resolução de uma necessidade ou problema que o usuário possua. Seja algo pequeno ou grande. No caso dos serviços de capacitação oferecidos pela BNB, o profissional da informação também é professor e participa do voluntariado, mas isso não muda que a profissão de Bibliotecário é o que move essa ação. Aprender que esta profissão te permite ajudar as pessoas com a informação, com o conhecimento é o mais importante. Abaixo a fala do entrevistado:

Ao oferecer, como voluntário, um curso de francês em uma biblioteca pública, eu enxergo com igual intensidade meu papel de bibliotecário e de professor. Afinal, em toda aula, eu os motivo a explorarem a BNB, em especial o acervo referente à língua francesa e as culturas francófonas. Assim, eles vão adquirindo, lentamente, habilidades importantes no trato com as fontes de informação. O curso acaba garantindo certas competências informacionais (BRAYNER, 2022).

Considerando os pontos apontados acima, é possível concluir:

- O programa de voluntariado possibilitou trazer para a BNB esses serviços de capacitação, podendo ser um modelo a ser replicado por outras instituições;
- A localização da BNB foi essencial para o grande número de inscrições;
- Os cursos de capacitação trouxeram novos usuários a BNB;
- A instituição segue um caminho de movimento para a capacitação da comunidade contribuindo para isso.

A BNB também funciona como uma ponte mediadora de informação para o cidadão de todas as classes sociais. Seu papel como biblioteca pública é capacitar, gerar conhecimento e auxiliar na resolução de problemas da comunidade. Assim, a Biblioteca se beneficia e cresce, agrega novos usuários.

Outro fator agregador, é que ações como essa influenciam positivamente no olhar das pessoas para a profissão do bibliotecário. O bibliotecário passa atuar como um mediador da informação e professor com o conhecimento para fazer a diferença na vida daquela comunidade que se insere na BNB. Abaixo é apresentado, quadro 1, síntese dos resultados da entrevista com o docente Cristian Brayner:

Quadro 1 – Verbalização do docente na entrevista

Tema	Verbalizações do docente
<p>Papel da BNB na oferta dos cursos (estrutura, localização) - Alta procura dos cursos</p>	<p>“A <u>localização</u> da Biblioteca Nacional de Brasília foi fundamental para o sucesso do programa!”.</p> <p>“O número de alunos que desistiram foi <u>irrisório</u>”</p> <p>“<u>Todos os matizes sociais</u> na sala de aula”</p> <p>“pronto tem que ser no horário do almoço que <u>dê para a maioria</u>”.</p> <p>“Lugar <u>central</u> que as pessoas não precisam pegar ônibus gastar com negócio de ônibus”</p> <p>“gente <u>vindo de metrô</u>, de ônibus andando”</p> <p>“Espaço CLIC que <u>cabem vários alunos</u> com computadores e acesso à Internet”.</p>
<p>Oferta de curso de capacitação (origem e cursos)</p>	<p>“Eles começaram a frequentar a biblioteca a ler <u>livros de literatura francesa</u>”.</p> <p>“Era um <u>curso básico de francês</u>”</p> <p>“Eu falei, puxa, se já existe a lei, então a gente pode usar a lei, <u>vamos começar o curso</u>”.</p> <p>As aulas começaram às 12:40 e foi <u>um sucesso estrondoso viu</u>”.</p> <p>“Pensamos em ofertar cursos de <u>língua japonesa, alemão</u> e turmas de Francês avançado”.</p>
<p>Método de organização das aulas</p>	<p>“Passava a lidar <u>com espaços e com códigos</u> na biblioteca”</p> <p>“Eu chamava de exercícios no final eu falei que na verdade eles estavam fazendo <u>provas</u>”</p> <p>“A <u>oralidade</u>, eu trabalhava em todas as aulas”</p> <p>“A <u>matriz curricular</u> é a mesma da Aliança Francesa e da União Europeia”.</p>
<p>Serviços de Informação - Papel do profissional de informação</p>	<p>“Mas ela não deixa de ser uma biblioteca que é modelo de <u>produtos, serviço</u> de informação para comunidade”.</p> <p>“Eu me sinto muito <u>bibliotecário</u>”</p> <p>“Me custa muito pouco e eu ganho muito, por <u>poder afetar a vida</u> das pessoas”.</p>

Tema	Verbalizações do docente
BNB como biblioteca pública	<p data-bbox="836 304 1267 338">“A biblioteca <u>ganha</u> capilaridade”</p> <p data-bbox="687 365 1418 398">“Biblioteca de de retomar o <u>papel equipamento cultural</u>”</p> <p data-bbox="730 425 1375 490">” A biblioteca deve ser um <u>espaço fomentador</u> de mobilidade social”</p> <p data-bbox="687 517 1418 582">Um espaço propulsor da autoridade, da <u>diversidade, do contato e da interação</u>”.</p>

Fonte: Da autora, obtidos via Dados da entrevista 2022

4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DOS ALUNOS EGRESSOS

Neste item serão analisados os resultados dos dados coletados no questionário dos alunos egressos do curso de francês do Programa de voluntariado da BNB. Os dados foram coletados por meio do *Google Forms*. As respostas foram exploradas com base no Apêndice C deste trabalho, que possui as perguntas do questionário.

Conforme mencionado na metodologia, o questionário possui questões de 1 a 19, porém duas delas são opiniões dos entrevistados e não são perguntas obrigatórias. Sendo assim, as respostas tiveram diferenças quanto a quantidade.

O questionário procura responder o objetivo específico de mapear o perfil do público que utiliza os serviços de capacitação da BNB. Nesse caso foram considerados os egressos do curso de Francês realizado no ano de 2020 por meio do Programa de Voluntariado. Esse item é responsável por definir o perfil (faixa etária da amostra, formação), assim como a influência do curso sobre a capacitação profissional, trabalho e renda.

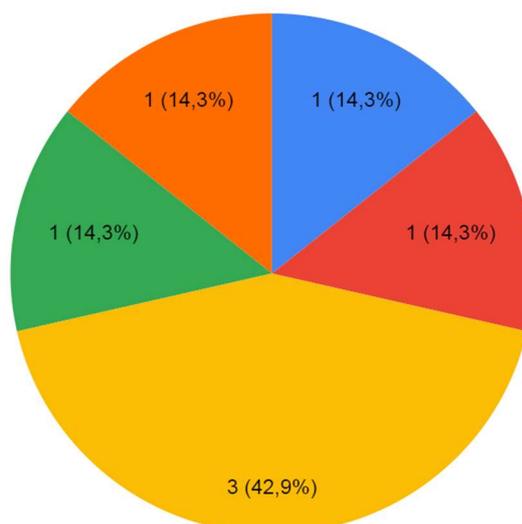
Referente a faixa etária (questão 1¹⁰), dos sete respondentes egressos, 42,9% (três) estão entre 24 a 29 anos, esses jovens são a faixa etária que corresponde a maioria. Os outros respondentes são cada um de uma faixa etária diferente como observado a seguir: 14,3% (um) entre 30 a 34 anos, 14,3% (um) 35 a 39 anos, 14,3% (um) 45 a 49 anos e 14,3%(um) acima de 60 anos (gráfico 1).

¹⁰ Por favor, selecione sua faixa etária (idade):

Gráfico 1 – Faixa etária dos alunos egressos

Selecione sua faixa etária (idade):

- 35 a 39 anos
- acima de 60 anos
- 24 a 29 anos
- 30 a 34 anos
- 45 a 49 anos



Fonte: Da autora, obtidos via *Google Forms* 2022.

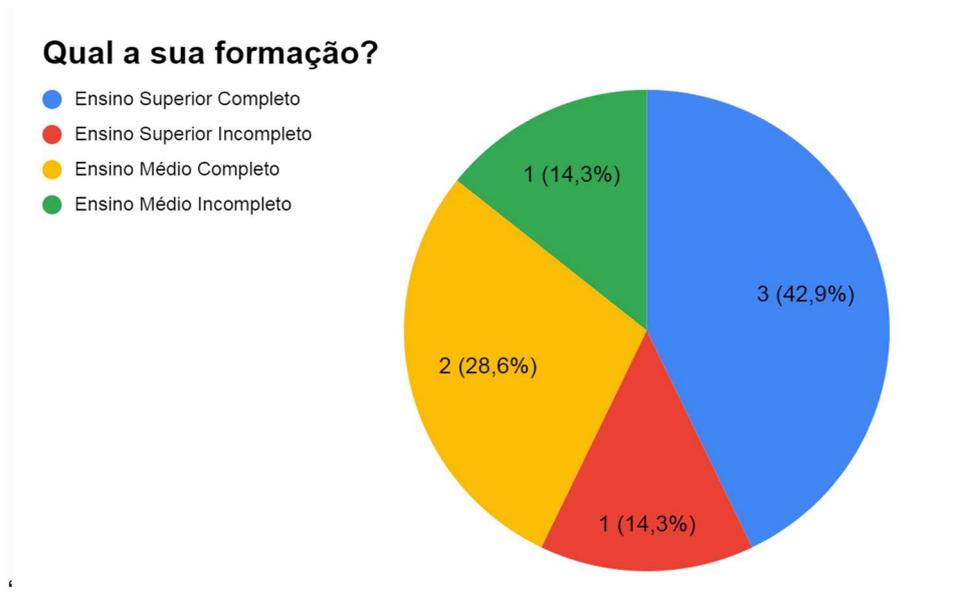
Na questão 2¹¹, os respondentes foram questionados em qual região administrativa do DF residem. Dos 7 respondentes, não houve ocorrência de mais de uma região administrativa, ou seja, são egressos de diferentes áreas do DF. Logo, cada um respondeu residir nas seguintes regiões: Ceilândia, Cruzeiro, Guará, Plano Piloto, Sudoeste/Octogonal, Taguatinga e um respondente de outro estado que mora em Curitiba. A porcentagem de 14,3% corresponde a um aluno egresso cada um em sua localidade.

Questão 3¹², é questionado o nível de escolaridade dos alunos egressos quando estavam realizando o curso de Francês. Há prevalência de respondentes com Ensino Superior Completo. Dos sete respondentes, 42,9% (três) respondeu que possui Ensino Superior Completo, 28,6% (dois) Ensino Médio Completo, 14,3% (um) Ensino Médio Incompleto e 14,3% (um) Ensino Superior Incompleto (gráfico 2).

¹¹ Por favor, selecione o local de sua residência:

¹² Qual a sua formação?

Gráfico 2 – Formação educacional dos alunos egressos



Fonte: Da autora, obtidos via *Google Forms* 2022.

Na quarta questão¹³, os respondentes disseram em que ano realizaram o curso de Francês na BNB. Do total de sete respostas, 100% deles responderam que fizeram o curso no ano de 2019. Como pode ser observado pelo Relatório de Atividades BNB 2019 (item 4.1), esse foi o ano que inaugurou o Programa de Voluntariado e também o que mais teve inscrições, pois nos anos seguintes houve uma descontinuidade por conta da pandemia do coronavírus.

Na quinta questão¹⁴, é observado como os alunos egressos ficaram sabendo do curso de Francês. Dos sete respondentes, 57,1 % (quatro) souberam por meio das redes sociais (Instagram, Facebook etc.) Isso mostra a efetividade das Redes Sociais, podendo ser uma oportunidade maior de exploração pela BNB e outras bibliotecas. A Internet é um forte aliado na propagação da informação e consegue abranger mais pessoas. Outra porcentagem com 28,6% (dois) responderam que viram na televisão, 14,3% (um) disse que um amigo contou sobre o curso e por fim, 14,3% (um) respondeu outro e especificou que ficou sabendo pela irmã (gráfico 3).

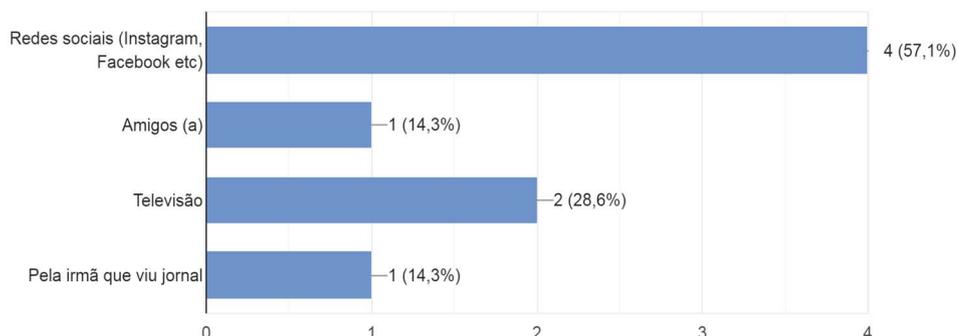
¹³ Que ano você fez o curso?

¹⁴ Como ficou sabendo do curso oferecido na Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)? Essa pergunta permitia múltiplas respostas, ou seja, um mesmo respondente pode ter ficado sabendo por mais de um veículo. Por isso, há um número de meios de divulgação superior a sete.

Gráfico 3 – Como ficou sabendo do curso oferecido na BNB

Como ficou sabendo do curso oferecido na Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

7 respostas



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Os participantes da pesquisa se mostraram interessados na oferta de cursos na BNB. Para essa questão¹⁵ a resposta foi 100% positiva, ou seja, todos os respondentes disseram que a BNB deve oferecer mais cursos. A Questão 7¹⁶ complementa essa questão, pois busca identificar as temáticas de interesses para novos cursos. Logo, os respondentes sugeriram algumas temáticas para realização de novos cursos na BNB: Uso de softwares livres; Sarau de poesias; Literatura; Curso de Matemática; Cursos de Informática; Cursos de Direito; e Cursos de Estética. É observado que dois responderam a temática voltada para a área de Informática e de acordo com a matéria da Universidade do Tuiuti no Paraná (2021) as pessoas estão buscando cada vez profissões voltadas para a área de informática.

A prova disso é o levantamento “Profissões Emergentes”, divulgado pelo LinkedIn em 2020, que aponta que as profissões da área de informática devem predominar no mercado de trabalho. De acordo com a pesquisa, entre as 15 profissões emergentes no Brasil, 13 têm relação direta com TI ou Internet. (CLARA, 2021).

Questão 8¹⁷, os entrevistados responderam se indicariam ou não o curso de Francês para alguém. Todos eles responderam que sim indicariam o curso de Francês da BNB para alguém conhecido. Essa unanimidade de respostas positivas conclui que o curso é muito requisitado e os egressos gostaram bastante. Na entrevista com o

¹⁵ Você acha que a BNB deve oferecer mais cursos como esse?

¹⁶ Caso sua resposta tenha sido SIM, alguma sugestão de temática?

¹⁷ Indicaria esse curso para alguém?

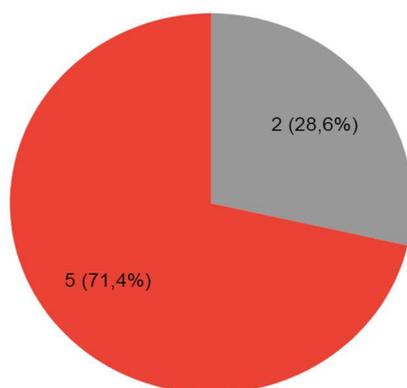
discente (item 4.2), é mencionado que os alunos do ano de 2019 (egressos) eram pessoas que já até tiveram contato com a língua Francesa e mesmo assim decidiram participar das aulas, sinal que o curso é bom e vale ser indicado para outras pessoas.

Questão 9¹⁸, os egressos tinham que responder se conheciam e frequentavam a BNB antes do curso. Dos sete respondentes, 71,4% (cinco) responderam que não conheciam e nem frequentavam a BNB (gráfico 4), isso foi comprovado também no Relatório de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília 2019. Isso demonstra o potencial que a oferta desses cursos tem de reter novos usuários e divulgar a BNB. Pois, permite que esses usuários conheçam os serviços da biblioteca e passem a frequentar não somente pelo curso já realizado, mas também para outras atividades.

Gráfico 4 – Conhecia e frequentava a BNB antes do curso

Antes do curso, você conhecia e frequentava a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

● Sim
● Não



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na décima questão¹⁹, os respondentes tinham que dizer se ainda frequentam a BNB depois do curso. Dos sete respondentes, 57,1% (quatro) responderam que sim, frequentam a BNB e 42,9% (três) não frequentam (gráfico 5). Vale ressaltar que duas pessoas responderam que não frequentavam e a justificativa foi que uma delas não mora mais em Brasília, caso contrário seria usuária frequente da BNB, e a outra respondente trabalha e estuda de casa. Diante disso, a maioria dos alunos egressos ainda frequenta a biblioteca aumentando o número de usuários que utilizam outros serviços.

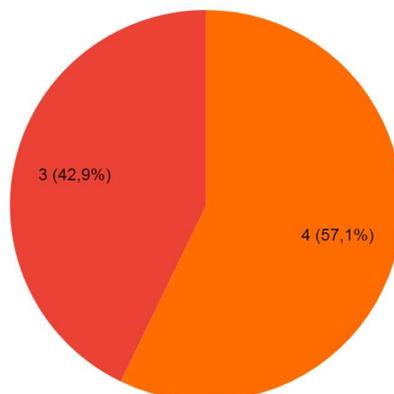
¹⁸ Antes do curso, você conhecia e frequentava a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

¹⁹ Após o curso você ainda frequenta a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

Gráfico 5 – Frequenta a Biblioteca Nacional de Brasília após o curso

Após o curso você ainda frequenta a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

- Sim, frequento e utilizo outros serviços
- Não, não frequento



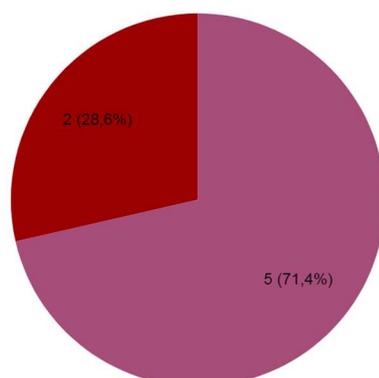
Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 11²⁰, os egressos responderam se utilizaram algum outro serviço da BNB fora do curso que estavam realizando. Dos sete respondentes, 71,4% (cinco) disseram que sim, ou seja, a maioria utiliza outros serviços. Isso complementa os resultados obtidos na questão 10.

Gráfico 6 – Utilizou algum outro serviço da BNB

Você utilizou algum outro serviço da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

- Sim
- Não



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Questão 12²¹, é um complemento da questão 11, os egressos tinham que especificar qual outro serviço utilizou da BNB. Dos sete respondentes, 60% (três)

²⁰ Você utilizou algum outro serviço da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

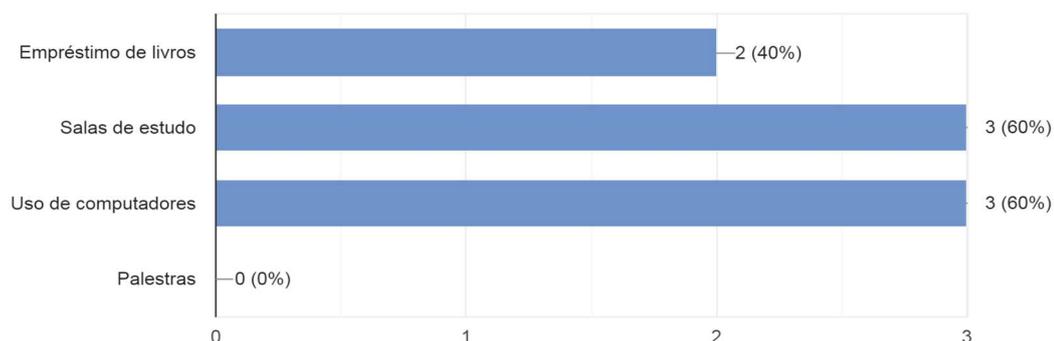
²¹ Caso tenha utilizado outro serviço na BNB, por favor, especifique qual foi. Essa pergunta permitiu múltiplas respostas, ou seja, um mesmo respondente pode ter utilizado mais de um serviço. Por isso, o percentual é superior a 100%.

responderam utilizar as salas de estudo, 60% (três) os computadores e 40% (um) empréstimo de livros. Pode-se observar que as salas de estudos e computadores são os locais mais procurados, pois os usuários têm fácil acesso e podem utilizar quando quiserem.

Gráfico 7 – Especifique qual serviço utilizou da BN

Caso tenha utilizado outro serviço na BNB, por favor, especifique qual foi:

5 respostas

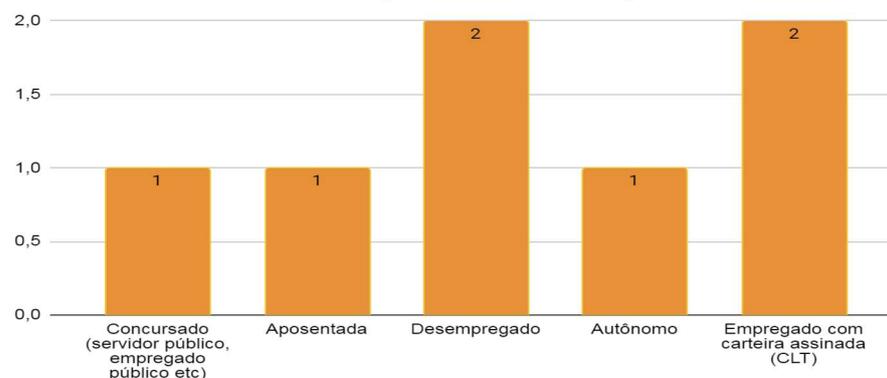


Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Questão 13²² os respondentes tinham que dizer qual a situação trabalhista no ano que realizaram o curso de Francês. Dos sete respondentes, dois estavam desempregados, dois empregados com carteira assinada, um concursado ou servidor público, um aposentado e um autônomo.

Gráfico 8 – Situação trabalhista

Quando realizou o curso, qual era sua situação trabalhista?



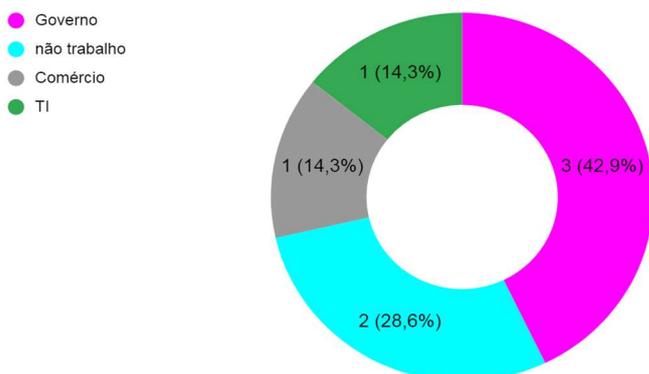
Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

²² Quando realizou o curso, qual era sua situação trabalhista?

Questão 14²³, os respondentes responderam qual era a profissão que eles tinham quando realizaram o curso de Francês. Dos sete respondentes, 42,9% (três) trabalhavam no Governo, 28,6% (dois) estavam desempregados. A porcentagem equivalente a um ex-alunos são: 14,3% (um) setor de TI e 14,3% (um) Comércio.

Gráfico 9 – Setor de atuação

Quando realizou o curso, qual era seu setor de atuação profissional?

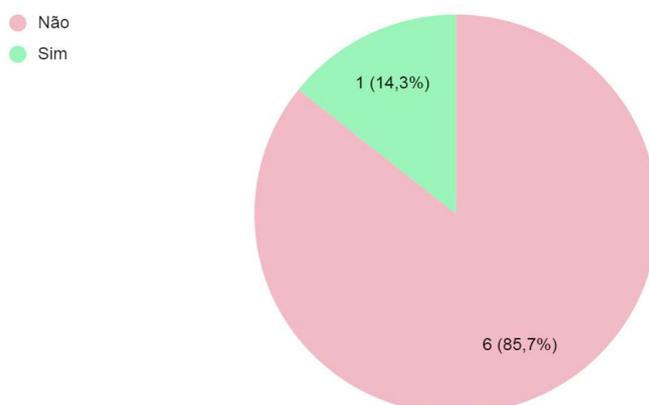


Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Questão 15²⁴, os egressos responderam se a situação trabalhista mudou depois de realizar o curso. Dos sete respondentes, 85,7% (seis) responderam que não e 14,3%(um) responderam sim.

Gráfico 10 – Situação trabalhista mudou

Sua situação trabalhista ou setor de atuação mudou após realizar o curso?



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

²³ Quando realizou o curso, qual era seu setor de atuação profissional?

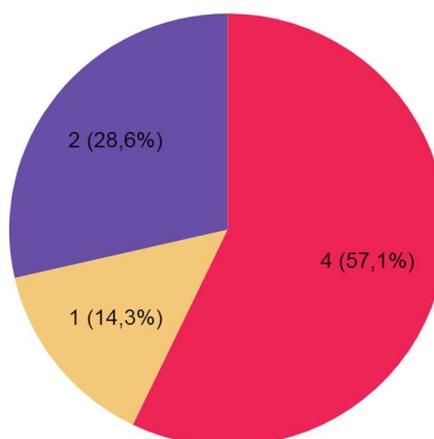
²⁴ Sua situação trabalhista ou setor de atuação mudou após realizar o curso?

Questão 16²⁵, os respondentes tiveram que responder se acham que fazer o curso beneficiária na vida profissional ou no setor que trabalha. Dos sete respondentes, 57,1% (quatro) responderam que sim, 28,6% (dois) responderam que não e 14,3% (um) respondeu Outro e especificou que: “No caso específico onde eu trabalhava, um curso na área de direito seria bom”. É possível observar que a maioria dos alunos egressos acreditam que o curso beneficia na vida profissional, outra resposta curiosa foi de que um outro curso, por exemplo, de Direito seria mais benéfico no trabalho dessa pessoa, ou seja, novos cursos também são bem vindos para os egressos.

Gráfico 11 – O curso contribuiu para a mudança de sua situação trabalhista

Acha que o curso contribuiu para a mudança de sua situação trabalhista ou setor de atuação?

- Sim
- Outro No caso Específico onde eu trabalhava. Agora um curso na área de direito seria bom
- Não



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Questão 17²⁶, é uma pergunta aberta e os entrevistados tinham que dizer como o curso contribuiu para a capacitação profissional. Todos responderam que o curso contribui para melhorar o conhecimento e vida pessoal. As respostas, quadro 2, foram as seguintes:

²⁵ Acha que o curso contribuiu para a mudança de sua situação trabalhista ou setor de atuação?

²⁶ Como esse curso contribuiu para sua capacitação profissional?

Quadro 2 – Verbalização dos alunos egressos como o curso contribuiu para a capacitação profissional

Assunto principal	Verbalizações
Apoio no trabalho	<p>“Melhor compreensão em ações de cunho internacional”</p> <p>“Hoje consigo entender e ler conteúdo do meu trabalho com a língua nova que aprendi”</p>
Adquirir novos conhecimentos	<p>“No trabalho não uso o francês. Eu fiz pq queria aprender a falar em francês, sou apaixonada pelo idioma”</p> <p>“Contribuiu para sua capacitação pessoal, para melhorar o conhecimento”</p> <p>“Conhecimento”</p> <p>“me ajudou a aprender uma língua nova”</p>
Novas oportunidades de emprego	<p>“Aprender uma nova língua me faz ter mais oportunidades de emprego”</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

O questionário dos alunos egressos teve sete respondentes, todos realizaram o curso de Francês na BNB com o professor Cristian Brayner e o ano que foi feito este curso foi em 2019. O que pode ser observado é que a maioria dos egressos tinham entre 20 a 24 anos com ensino superior completo, alguns desempregados e outros trabalhando com carteira assinada, residindo em diferentes localidades do DF. Por meio das redes sociais, a maioria descobriu a oferta do curso na BNB e o que mais chama a atenção é que eles não conheciam a BNB antes do curso, ou seja, o que destaca a importância do mesmo para a biblioteca, ganhando novos usuários. Os egressos passaram a utilizar os outros serviços da biblioteca como áreas para estudo e computadores. Apesar dos egressos responderem que o curso não mudou a situação trabalhista, a maioria acredita que o curso contribuiu para encontrar algo melhor no mercado de trabalho, principalmente se conseguir realizar mais cursos de diferentes temáticas.

Sobre o curso, os egressos acham que a BNB deve oferecer mais cursos e com temáticas diferentes como informática, sarau de poesias, direito entre outros e dessa forma indicariam esse curso para alguém e por fim todos respondentes acham que a

realização do curso trouxe conhecimento, facilidade com a língua Francesa e agregou muito na vida pessoal e profissional de cada um.

4.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DOS ALUNOS

Neste tópico serão analisados os resultados dos dados coletados no questionário dos alunos do curso de francês do Programa de voluntariado da BNB. Os dados foram coletados por meio do *Google Forms*. As respostas foram exploradas com base no Apêndice D deste trabalho, que possui as perguntas do questionário.

Conforme mencionado na metodologia, o questionário contém de 1 a 19 perguntas, sendo abertas e fechadas. O questionário procura responder o objetivo específico de mapear o perfil do público que utiliza os serviços de capacitação da BNB. Nesse caso foram considerados os alunos do curso de Francês realizado em 2022, por meio do Programa de Voluntariado. Esse item é responsável por definir o perfil (faixa etária da amostra, formação), assim como a influência do curso sobre a capacitação profissional, trabalho e renda.

Na questão 1²⁷, referente a faixa etária, dos 15 respondentes 66,7% (dez alunos) estão entre 20 a 24 anos, 13,3% (dois alunos) entre 24 a 29 anos, 6,7% (um aluno) entre 35 a 39 anos, 6,7% (um aluno) entre 15 a 19 anos e por fim 6,7% (um aluno) entre 50 a 54 anos. Observa-se uma maior concentração de alunos na faixa de 20 e 24 anos.

Gráfico 12 – Faixa etária dos alunos

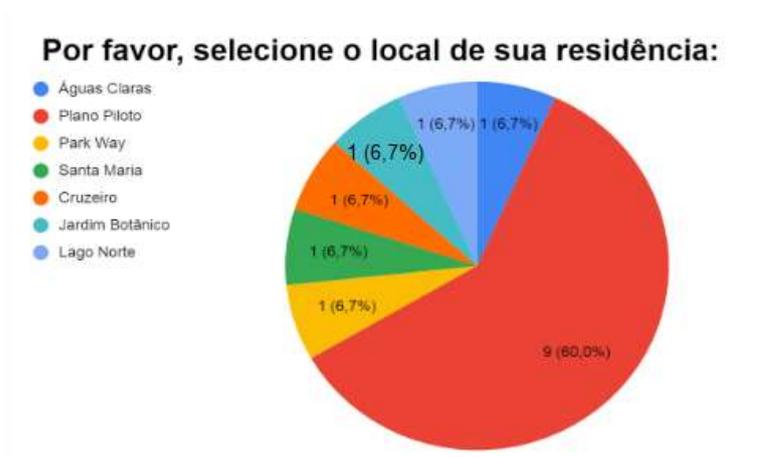


Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

²⁷ Por favor, selecione sua faixa etária (idade):

Na questão 2²⁸, os alunos respondentes foram questionados em qual região administrativa do DF residem. Dos 15 alunos que responderam o questionário, 60% (9) residem no Plano Piloto. Os 46,6% (sete respondentes) mencionaram residir em diferentes locais: Águas Claras, Cruzeiro, Jardim Botânico, Lago Norte, Park Way e Santa Maria (6,7%)

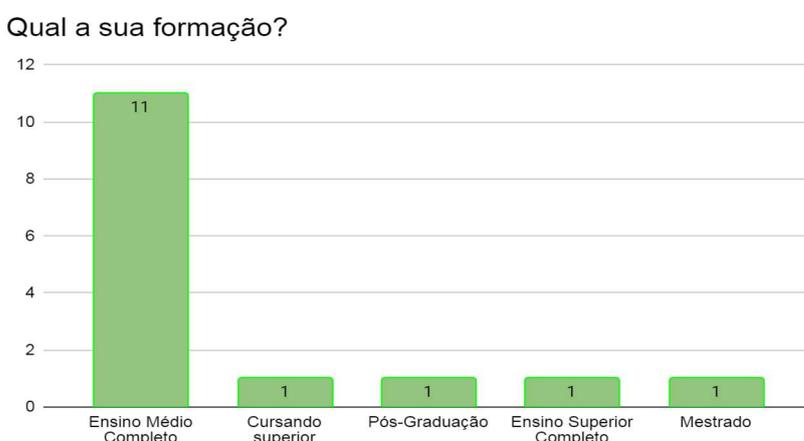
Gráfico 13 – Local que residem os alunos



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 3⁶ é questionado o nível de escolaridade dos alunos. Dos 15 alunos, 73,3% (11 alunos) têm ensino médio completo. Os 26,7% (quatro alunos), têm escolaridade distintas, a saber: Ensino Superior Completo, Cursando Ensino Superior, Pós-graduação e Mestrado.

Gráfico 14 – Formação dos alunos

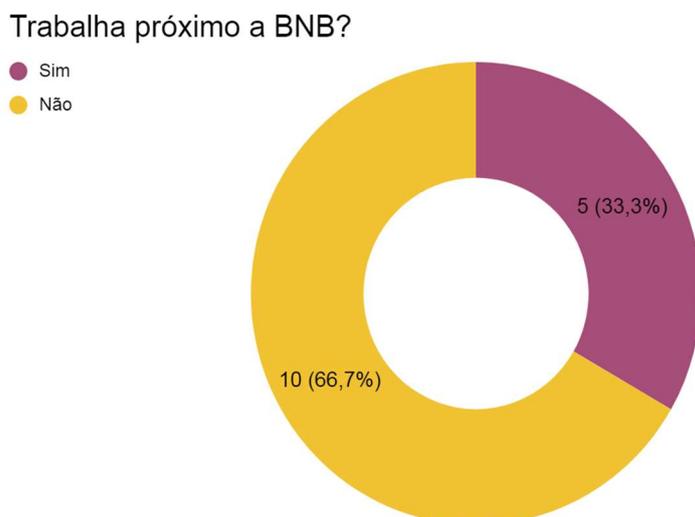


Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

²⁸ Por favor, selecione o local de sua residência:

Na questão 4²⁹, os alunos responderam se trabalhavam próximo a BNB. Dos 15 respondentes, 66,7% (10 alunos) disseram que não e 33,3% (cinco alunos) disseram que sim.

Gráfico 15 – Trabalha próximo da BNB



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 5³⁰, os alunos tinham que responder qual que é a sua profissão ou atual situação trabalhista e na questão 6³¹ dizer qual a área de atuação profissional. Dos 15 respondentes, 40,0% (seis alunos) trabalham no serviço público, 26,67% (quatro alunos) estão desempregados e 13,33% (dois alunos) são estudantes. Os outros 13,33% (dois alunos) atuam como estagiário(a) e empreendedor.

Tabela 3 – Atuação profissional por Situação trabalhista

Atuação profissional	Situação trabalhista	Total respondentes	% Respondentes
Governo	Concursado (servidor público, empregado público etc)	6	40,00%
Desempregado	Não trabalha	4	26,67%
Estudante	Estudante	2	13,3%
Saúde	Concursado (servidor público, empregado público etc)	1	6,67%

²⁹ Trabalha próximo a BNB?

³⁰ Por favor, marque sua situação trabalhista:

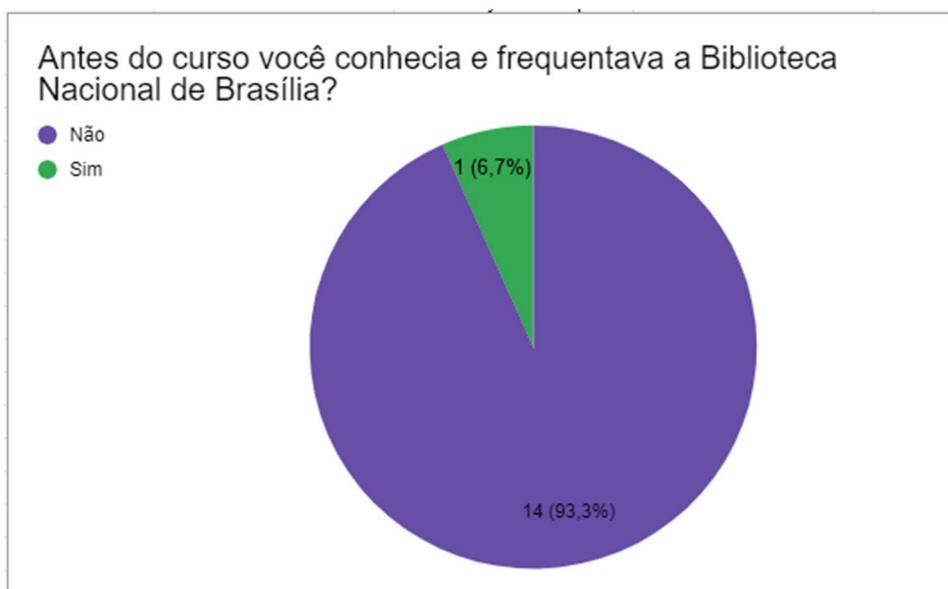
³¹ Por favor, marque seu setor de atuação profissional:

Atuação profissional	Situação trabalhista	Total respondentes	% Respondentes
Empreendedor	Comércio	1	6,67%
Estagiária	Governo	1	6,67%
Total Geral		15	100,00%

Fonte: Da autora, obtidos via Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 7³², foi perguntado se os alunos conheciam e frequentavam a BNB antes do curso de Francês. Dos 15 alunos que responderam, 93,3% (14 respostas) disseram que não frequentavam. Pode-se observar que o curso de Francês trouxe mais usuários para a BNB, algo que já tinha sido concluído pelo Relatório de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília 2019 e nos resultados de Egressos (item 4.3).

Gráfico 16 – Alunos que conheciam e frequentavam a BNB antes do curso



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 8³³ é complementar a questão 7, pois deveria ser respondida apenas se o respondente conhecesse e frequentasse a BNB antes do curso. Todavia, apesar da questão 7 haver apenas uma resposta positiva, nesta questão sete alunos responderam que usavam as salas de estudo. Como esse número de sete alunos contradiz o total de frequentadores antes do curso, acredita-se que houve um

³² Antes do curso você conhecia e frequentava a Biblioteca Nacional de Brasília?

³³ Se frequentava a BNB antes do curso, qual serviço você utilizava?

equivoco de entendimento da pergunta no momento da resposta. Entretanto, esse resultado demonstra que a biblioteca é um lugar muito procurado para estudo e na maioria das vezes é o que faz o usuário começar a frequentar a biblioteca pública.

Na questão 9³⁴, a pergunta era aberta e os alunos tinham que dar a opinião deles. Responder o que mais gostam na BNB e qual impacto a biblioteca pública traz na vida da sociedade. Dos 15 respondentes se observou os seguintes pontos:

Quadro 3 – Verbalizações dos alunos sobre o que mais gosta da BNB e o impacto na sociedade

Pontos observados	Verbalizações
Favoráveis aos cursos de Francês	<p>“A aula de francês foi o que me trouxe até a biblioteca e tem sido incrível, estou aprendendo muito e com a certeza de que o idioma me abrirá muitas portas”</p> <p>“Amo o curso”</p>
Espaço e a infraestrutura	<p>“Adorei ter o prazer de utilizar o espaço da biblioteca, tanto no âmbito no curso de francês, bem como no empréstimo de livros [...]”</p> <p>“A BNB é um espaço de estudo completo e gratuito. Ou seja, como estudante é essencial para os meus estudos um lugar assim por me permitir cumprir os meus objetivos (sem gastos) e com muito conforto”</p> <p>“É um espaço agradável e aconchegante, cumprindo como proposta de biblioteca”</p> <p>“[...] os espaços que fornece sempre limpos e com muito suporte”.</p> <p>“Gosto das salas grandes para estudo, do auditório onde temos aula de francês e toda a estrutura que ela tem para proporcionar o melhor. Entro lá dentro e penso como fiquei tanto tempo sem conhecer esse lugar?”</p>
Uso de outros serviços de informação	<p>“Adorei ter o prazer de utilizar o espaço da biblioteca, tanto no âmbito no curso de francês [...] utilização das salas de estudo”</p> <p>“O que mais gosto na BNB é a possibilidade de fazer uso de suas dependências para estudos, como é o caso do curso de Francês e também para concursos”</p>

³⁴ Neste espaço você pode dizer o que mais gosta na BNB e qual impacto você acha que a Biblioteca Pública traz na vida da sociedade?

Pontos observados	Verbalizações
Incentivo a novos conhecimentos	<p>“Incentivo à busca de conhecimento”</p> <p>“Eu gosto muito dos cursos ...Para a sociedade traz impactos positivos pois abre mais portas tanto para o conhecimento tanto para o profissional”</p> <p>“O que mais gosto na BNB é a possibilidade de fazer uso de suas dependências para estudos, como é o caso do curso de Francês e também para concursos”</p> <p>“Me incentiva a estudar”</p> <p>“A BNB impacta a minha vida positivamente porque ela me faz aprender mais”</p>
Impacto na vida da sociedade	<p>“[...] a presente biblioteca impacta a vida da sociedade de forma muito positiva, pois é um espaço inclusivo, em que todos podem estudar com qualidade, ter acesso à Internet, ao empréstimo de obras, a cursos gratuitos de língua estrangeira, dentre outros. Assim, há um impacto representado através do incentivo a um pilar peremptório para a construção de uma sociedade livre, justa e igualitária: a educação”.</p> <p>“Eu gosto muito dos cursos. Para a sociedade traz impactos positivos pois abre mais portas tanto para o conhecimento tanto para o profissional”</p> <p>“[...] Com relação ao impacto da Biblioteca Pública na vida da sociedade, acredito que ela é muito relevante porque proporciona acesso à informação, seja pelos materiais, ou pela disponibilidade de tecnologias de informação e comunicação, ou pelas exposições artísticas e culturais. É importante que as bibliotecas públicas permitam que as pessoas tenham livre acesso a elas. E a BNB é muito rica nesse quesito”.</p>

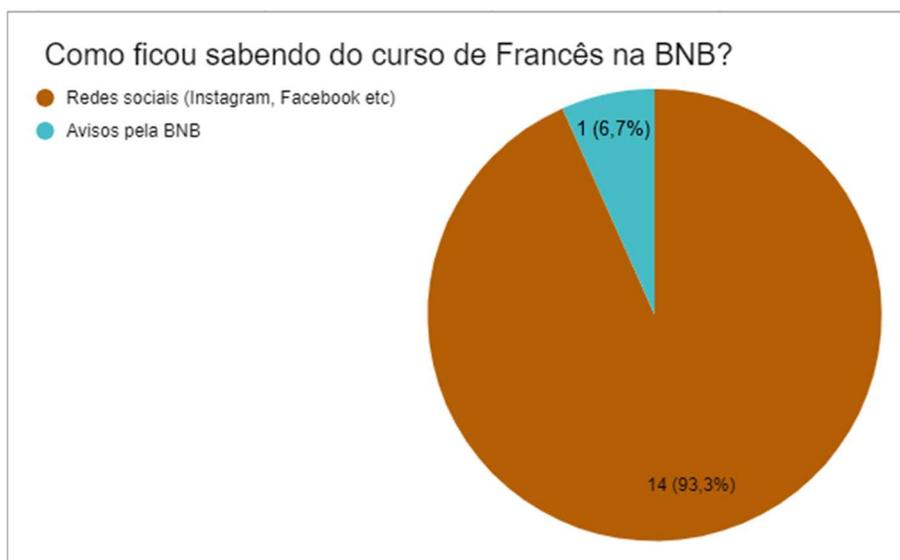
Fonte: Da autora, obtidos via Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 10³⁵, os alunos tinham que responder como ficaram sabendo do curso de Francês. Dos 15 respondentes, 93,3% (14 respostas) disseram que souberam do curso por meio das redes sociais e 6,7% (1 aluno) disse que ficou sabendo do curso por meio dos avisos da BNB. Esse resultado embasa a importância

³⁵ Como ficou sabendo do curso de Francês na BNB?

das redes sociais para divulgação de serviços oferecidos pela BNB e por outras bibliotecas.

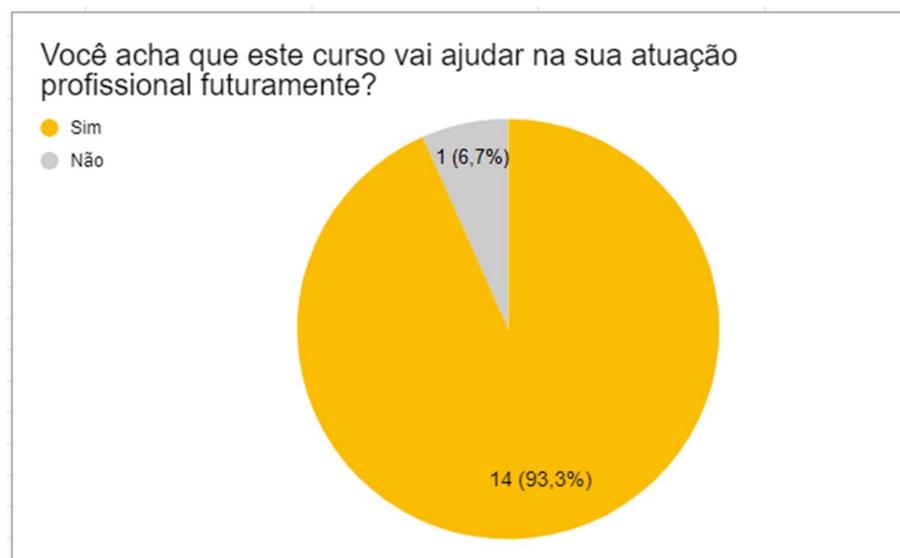
Gráfico 17 – Como ficou sabendo do curso de Francês



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

Na questão 11³⁶, os alunos tinham que dizer se achavam que o curso de Francês ajudaria na vida profissional. Dos 15 entrevistados, 93,3% (14 respostas), apenas um aluno respondeu negativamente.

Gráfico 18 – O curso ajuda na sua vida profissional futuramente



Fonte: Dados do questionário *Google Forms* 2022.

³⁶ Você acha que este curso vai ajudar na sua atuação profissional futuramente?

A questão 12, é um complemento da anterior e não é obrigatória portanto tiveram treze respostas. Os alunos têm que especificar o motivo que a capacitação pode ajudar na vida profissional. As respostas foram as seguintes:

Quadro 4 – Verbalizações dos alunos em relação a capacitação ajudar na vida profissional

Pontos observados	Verbalizações
Capacitação profissional	<p>“[...]e prestar concurso pro Itamaraty e ambos exigem conhecimento de línguas”</p> <p>“Me possibilita um intercâmbio de conhecimento. Países que falam francês entrarão nas possibilidades de trabalho e/ou conferências.”</p> <p>“[...]Sei que isso poderá me colocar numa posição melhor no mercado de trabalho.”</p> <p>“Ter uma segunda língua sempre ajuda a melhorar o currículo e consequentemente conseguir um emprego.”</p> <p>“Melhorar meu currículo.”</p>
Estudar fora	<p>“Tenho vontade de estudar na França, logo, falar o idioma é essencial”</p> <p>“Pretendo fazer mestrado fora[...].”</p> <p>“Tenho vontade de estudar na França, logo, falar o idioma é essencial”</p> <p>“Sou uma cozinheira e tenho intenção de fazer um curso de gastronomia na França”</p> <p>“A capacitação em língua francesa poderá me ajudar a conseguir programas de intercâmbio em países de língua francesa”</p> <p>“Quero estudar na França.”</p>
Conhecimento	<p>“O bom conhecimento de uma língua, além da nossa língua materna, é sempre bem visto no mundo profissional “</p> <p>“Melhorar minha comunicação com os estrangeiros.”</p> <p>“Aprender uma nova língua é sempre maravilhoso”</p>
Satisfação Pessoal	<p>“Quero viajar pra França.”</p>

Fonte: Elaborado pela autora

Questão 13³⁷, os alunos tinham que responder se a BNB deve oferecer mais cursos. Todos os entrevistados responderam favorável à BNB oferecer mais cursos como esse. Diante disso, é observado que os cursos de capacitação da BNB são importantes para os usuários e como observado na questão anterior os respondentes têm vontade de estudar fora do país e sabem que uma segunda língua é ideal para entrar no mercado de trabalho.

A questão 14³⁸ é um complemento da questão 13, dando a possibilidade de resposta aberta. Os entrevistados tinham que dizer quais temáticas gostariam de aprender em novos cursos da BNB. E as sugestões foram as seguintes: Espanhol, Pacote *Office*, Outros idiomas, história da arte, música (violão, coral), libras e fotografia. Abaixo imagem das respostas:

Quadro 5 – Verbalizações sugestão de temática dos alunos

Pontos observados	Verbalizações
Informática	“[...]Pacote Office...”. “Cursos de pacote office Excel por exemplo”
Outros idiomas	“Espanhol[...]” “Outras línguas.” “Seria legal curso de algum idioma do leste asiático”. “Cursos de inglês[...]”. “Línguas estrangeiras pois muitas pessoas não têm acesso aos cursos. Devido ao alto custo desses cursos”. “Libras; Espanhol; Mandarim”. “A BNB deve oferecer mais cursos de continuação intermediária e avançada da língua francesa, além disso, seria interessante se a biblioteca também pudesse oferecer cursos de outros idiomas, como coreano e alemão. [...]”. “Curso de outras línguas”. “Outras línguas”. “Cursos de outros idiomas”.

³⁷ Você acha que a BNB deve oferecer mais cursos como esse?

³⁸ Caso sua resposta tenha sido SIM, alguma sugestão de temática?

Pontos observados	Verbalizações
	"Língua espanhola". "Língua japonesa"
História	"[...]história da arte[...]".

Fonte: elaborado pela autora.

Os respondentes têm vontade de aprender novas línguas, pois sabem que favorece a capacitação profissional (busca de emprego, melhora do currículo) e também pessoal. Segundo os respondentes, a BNB deve oferecer novos cursos de idiomas como também de outras áreas do conhecimento. Como observado no Relatório de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília 2019, item 4.1, houve a oferta de cursos de Inglês e espanhol, ou seja, a BNB sabe da importância de oferecer novos cursos para a comunidade.

Na questão 15³⁹, os entrevistados tinham que responder se indicariam esse curso para alguém. Todos responderam que sim, que indicariam o curso de Francês para alguém. Isso confirma que os cursos da BNB são vistos com bons olhos pelos alunos, pois eles recomendariam este curso para alguém e também reforça que as aulas são de qualidade. A entrevista (item 4.2 deste trabalho) também verbaliza que o curso é feito com excelência.

A questão 16⁴⁰ complementa a questão 15, porque o aluno deve compartilhar o motivo ou não motivo da indicação deste curso para alguém. A resposta é aberta e não é obrigatória. Por isso, tiveram 12 respostas e todas são motivos para indicar o curso para alguém.

Quadro 6 – Verbalizações motivo da indicação do curso para alguém

Pontos observados	Verbalizações
Excelência do curso	"Excelente iniciativa para a sociedade e a dinâmica é incrível".

³⁹ Indicaria esse curso para alguém?

⁴⁰ Por favor, compartilhe os motivos para continuar ou não frequentando a BNB após o curso:

Pontos observados	Verbalizações
	<p>“Um curso com qualidade excepcional”.</p> <p>“Com certeza indicaria esse curso para outras pessoas, pelo fato de ser um trabalho feito com dedicação e qualidade, que agrega conhecimentos cujo acesso não é fácil ou democrático[...]”.</p> <p>“Ensino e material de excelência”.</p> <p>“Professor com ótima formação e pronúncia, ou seja, segurança no conhecimento.”</p> <p>“Professor excelente, curso gratuito e espaço impecável”.</p>
Conhecimento	<p>“Estímulo ao conhecimento de uma nova língua”.</p> <p>“A aula é maravilhosa dá para aprender muito”</p>
Gratuidade do curso	<p>“Indico sim ... Sempre pela qualidade e por ser gratuito”.</p> <p>“É curso gratuito e nem por isso deixa de ser sério. Vejo o comprometimento dos profissionais envolvidos”.</p> <p>“[...]Ademais, o fato de ser um trabalho voluntário torna o curso uma oportunidade a todos, sendo este mais um motivo de indicação do curso”.</p> <p>“Por ser gratuito e o professor ser um ótimo profissional”.</p> <p>“Curso gratuito e de alto nível é difícil de achar”.</p> <p>“Porque é muito bom pra quem não tem condições de pagar”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

Na questão 17⁴¹, os alunos tinham que responder se quando acabarem o curso de Francês vão continuar frequentando a BNB, e das 15 respostas todos disseram que sim. A questão 18⁴² complementa a questão 17, pois permite aos alunos especificarem o motivo para continuar ou não frequentando a BNB. E por ser uma pergunta não obrigatória, tiveram 10 respostas todas com motivos positivos para continuar frequentando a BNB. A maioria indicaria pela localização e infraestrutura da BNB como mencionado no Relatório de Atividades Biblioteca Nacional de Brasília

⁴¹ Quando você terminar este curso pretende continuar frequentando a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?

⁴² Por favor, compartilhe os motivos para continuar ou não frequentando a BNB após o curso:

2019 item 4.1 e na entrevista (item 4.2) são motivos para os respondentes continuarem frequentando a BNB e novos conhecimentos. Segue abaixo as respostas:

Quadro 7 – Verbalizações motivo para continuar frequentando a BNB

Pontos Observados	Verbalizações
Localização e Infraestrutura	<p>“E um local não só pela opção de estudo mais pelo local de convivência”.</p> <p>“A infraestrutura da biblioteca é um ambiente silencioso e confortável que favorece a concentração nos estudos”.</p> <p>“Ela tem uma ótima estrutura”</p>
Estudos	<p>“BNB é um excelente espaço para estudo.”</p> <p>“Tenho estudado para concursos”.</p> <p>“Ótimo lugar para estudar”.</p> <p>“Porque posso estudar lá e usar a Internet”.</p> <p>“Um lugar onde eu consigo ter silêncio, posso aprender, estudar”.</p> <p>“Quero fazer outro curso de outra língua”</p>
Serviços da BNB	<p>“Empréstimo de livros”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

O questionário dos alunos do curso de francês no ano de 2022 teve 15 respondentes, a maioria com a faixa etária entre 20 a 24 anos, residindo no Plano Piloto, possuem o ensino médio completo, não trabalham próximo a BNB. A maioria concursado, não conheciam a BNB antes do curso, esse é um dado relevante que mostra o diferencial do curso de capacitação resultando em novos usuários para a biblioteca. As redes sociais Instagram e Facebook da instituição foram os locais que trouxeram maior divulgação sobre o curso na BNB. Os respondentes acreditam que os cursos de capacitação vão ajudar na atuação profissional futuramente, acham que a BNB deve oferecer novos cursos de diferentes temáticas e indicariam para alguém. Acreditam que os diferentes espaços para estudo e a localidade são pontos positivos para continuar frequentando a biblioteca. Gostam das aulas, responderam que o docente é um profissional de qualidade. Esses foram alguns dos principais pontos do questionário de alunos do curso de língua francesa da BNB no ano de 2022.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se iniciou em janeiro de 2022, e levou em consideração os serviços da BNB com foco na capacitação. O objetivo geral e os específicos foram alcançados.

O objetivo geral de *conhecer os serviços de capacitação oferecidos pela Biblioteca Nacional de Brasília (BNB), que auxiliam no crescimento profissional e/ou educacional da comunidade de Brasília e Entorno* e o objetivo específico de *identificar as iniciativas de serviços destinados a capacitação ofertados para a comunidade dentro da BNB*, foram alcançados por meio do item 4.1, no qual foram apresentados os cursos ofertados pela BNB no período de 2019 a 2022. Como resultado, foi identificado a oferta de cinco cursos, totalizando 851 pessoas: francês, inglês, espanhol, ioga e organização de eventos.

O objetivo específico de *conhecer a forma como os serviços de capacitação são oferecidos na BNB*, foi alcançado nos itens 4.1 e 4.2, ao identificar que esses serviços foram oferecidos por meio do Programa de Voluntariado, embasado na Lei do Voluntariado, assim como foi para BNB. O uso dessa forma de oferta de serviços por ser uma oportunidade passível de reprodução por outras bibliotecas.

O terceiro objetivo específico *Mapear o perfil do público que utiliza esses serviços na BNB*, focou no curso de Francês. O curso de língua francesa foi selecionado por ser o único curso vigente no momento da realização da pesquisa. Os dados coletados (entrevista e questionários) responderam a esse objetivo e complementam pontos observados nos demais. Os pontos mais importantes observados foram que os alunos do curso de Francês, participantes dessa pesquisa, são pessoas na faixa etária de 20 a 24 anos, jovens que têm o ensino médio completo e que moram no Plano Piloto, mas também em diferentes localidades do DF. Grande parte dessas pessoas não conheciam a BNB antes do curso. Acreditam que o curso ajuda na atuação profissional, todos indicariam para alguém conhecido e querem fazer mais cursos de diferentes temáticas, a maioria voltada para outros idiomas, mas também tem interesse nas áreas de informática, assim como outros temas que ajudam na busca por um emprego. Lembrando que tem concursados e desempregados.

Esses pontos foram observados com base nos dois questionários tanto de alunos quanto de egressos do curso de Francês.

A BNB acertou quando ofertou esses cursos, além da alta procura as pessoas sabem como é importante obter mais conhecimento e desenvolver novas habilidades. No caso dos idiomas foi muito positivo porque uma segunda língua é uma habilidade necessária. Os jovens estão cada vez mais interessados na vida profissional e isso acarreta a procura por cursos que promovam novo aprendizado.

No presente estudo, observamos que a BNB é uma biblioteca pública que faz o seu papel e na revisão de literatura é possível observar como sua história e seus serviços corroboram para ser uma instituição com um diferencial no DF. A BNB busca responder aos anseios de seus usuários e enxergar oportunidades que agregam positivamente o seu papel social. Exemplo, dessas oportunidades, é a parceria com voluntários para desenvolver novos serviços. Essa parceria foi garantida e respaldada pela Lei do Voluntariado, que possibilitou a atuação de voluntários sem quaisquer fins lucrativos.

O programa de voluntariado na BNB cresceu e se fortaleceu, permitindo o acesso ao estudo e a capacitação de pessoas para um maior desenvolvimento profissional. Por meio dos cursos de idiomas, organização de eventos e ioga, a BNB se apresenta como uma biblioteca moderna, sensível aos anseios do público atraindo mais usuários e evidenciando a mudança social que a biblioteca gera.

Essa pesquisa traz indícios de que a biblioteca pública pode ser um local de capacitação, um lugar de ação onde é possível obter conhecimento de qualidade e gratuito. Por meio das redes sociais a informação se propaga e os cursos vão formando capilaridade. Nesse ponto, a pesquisa mostra que as redes sociais são um importante canal para divulgação e disseminação de novos serviços. Esse ponto pode ser mais explorado, não só no âmbito da BNB, mas em outras bibliotecas.

Vale destacar que ainda existe um longo caminho a ser percorrido. Por isso, sugere-se que não haja descontinuidade dos cursos e sim aumento e a intensificação de propostas que fomentem o engajamento de novos voluntários. A pesquisa mostrou que o profissional da informação se destaca por atuar em diferentes frentes, como professor se torna uma ponte junto a biblioteca de promoção de novos serviços, como a oferta de cursos de capacitação. As aulas foram muito elogiadas e isso mostra a

seriedade do curso que mesmo sendo gratuito é bom e tem impacto na vida da comunidade. Outro ponto importante que os cursos trouxeram foi o engajamento de novos usuários na BNB. Por meio dos cursos, pessoas que antes não conheciam a biblioteca passaram a utilizar diferentes serviços. Esse é um ponto passível de replicação em outras bibliotecas.

Esta pesquisa se encerra destacando o potencial que a BNB tem, para ofertar cursos e trabalhar em conjunto com ações de voluntariado. Para pesquisas futuras sugere-se que as atividades da BNB tenham maior divulgação, utilizando, por exemplo, as redes sociais, que com base nos resultados mostrou-se um excelente canal de divulgação. Como sugestão de futuros trabalhos de pesquisa, temos:

- Focar nos outros cursos de capacitação ofertados pela BNB como inglês, espanhol e organização de eventos para complementação dos resultados;
- Investigar se a oferta de serviços de capacitação gratuitos ocorre em bibliotecas de outras regiões administrativas do DF.

Apesar da dificuldade de acesso às informações de cursos ofertados pela BNB, os objetivos foram alcançados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 95.713 de 10 de fevereiro de 1988. Institui a comissão do conjunto cultural federal da capital da república, e dá outras providencias. Brasília: Presidência da República. 10 de fevereiro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/D95713.htm. Acesso em: 24.fev.2022.

BRASIL. Decreto do Conselho de Ministros nº 927-A, de 27 de abril de 1962. Constitui Comissão para estudar medidas necessárias à criação, organização e instalação da Biblioteca Nacional de Brasília. Brasília: Portal da Câmara. 27 de abril de 1962. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decmin/1960-1969/decretoconselhodeministros-927-a-27-abril-1962-353047-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 24.fev.2022

BRASIL. Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1988. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Brasília: Presidência da República. 18 de fevereiro de 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9608.htm. Acesso em: 24 fev. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) ou Qualificação Profissional**. Brasília: Ministério da Educação, 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cursos-da-ept/formacao-inicial-e-continuada-ou-qualificacao-profissional>. Acesso em: 24 fev. 2022.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 3, p.28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9nQgbdkq5nXsNBLfv5MBHNM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 mar. 2022.

CLARA, Maria. Área de informática: como está o mercado profissional? **Universidade Tuiuti do Paraná**, Paraná, 2021. Disponível em: <https://www.tuiuti.edu.br/blog-tuiuti/area-de-informatica-como-esta-o-mercado-para-o-profissional>. Acesso em:11 abr. 2022.

CRESWELL, John W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DIAS, Mariana. **Capacitação profissional**: o que é e qual é a sua importância. Gupy, 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/capacitacao-profissional>. Acesso em: 29 mar. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 11.773, de 21 de agosto de 1989. Institui o Sistema Integrado de Bibliotecas do Distrito Federal. Sistema Integrado de Normas Jurídicas do DF. 1989. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/17818/Decreto_11773_21_08_1989.html. Acesso em: 24.fev.2022.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 27.796, de março de 2007. Cria Comissão Intergovernamental do Conjunto Cultural da República e dá outras providências.

Brasília: Sistema Integrado de normas jurídicas do DF. 20 de março de 2007.
Disponível em:
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/54755/Decreto_27796_20_03_2007.html.
Acesso em: 24.fev.2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa.
Biblioteca Nacional de Brasília, 2020. Brasília: Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa. Disponível em: <https://www.cultura.df.gov.br/biblioteca-nacional-da-brasilia/>. Acesso em: 5 mar. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa.
Relatório de atividades Biblioteca Nacional de Brasília 2019. Brasília-DF: Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa, 2019.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa.
Relatório de Atividades Diretoria da Biblioteca Nacional de Brasília. Brasília-DF: Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa, 2020.

GREENHALGH, M. G. G.; GREENHALGH, R. D.; OLIVEIRA, E. R. S. Biblioteca Nacional de Brasília: apontamentos sobre escopo da atuação. **Biblos**, [s. l.], v. 35, n.1, 2021. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/12034>. Acesso em: 27 jan. 2022.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-209, ago. 2006.
Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722006000200010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 15 março. 2022.

IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994**. [S. l.]: IFLA, 1994. Disponível em: <http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/189/1/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 15 Fev.2022.

IMPORTÂNCIA de aprender uma segunda língua para a sua carreira. **Global**, [s. l.], 14 mar. 2022. Disponível em: [https://www.globalempregos.com.br/a-importancia-de-aprender-uma-segunda-lingua-para-a-sua-carreira-a-sua-carreira/](https://www.globalempregos.com.br/a-importancia-de-aprender-uma-segunda-lingua-paraA-importancia-de-aprender-uma-segunda-lingua-para-a-sua-carreira-a-sua-carreira/). Acesso em: 15 fev.2022.

LIRA, Hugo Victor Batista. **A capacitação virtual como ferramenta de apoio aos usuários da biblioteca universitária**. 2021. 55f. Dissertação (Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2021. Disponível em:
https://riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/6054/4/TCC_HugoLira.pdf. Acesso em: 15 Fev.2022.

MACHADO, Frederico Borges; SUAIDEN, Emir Jose. A biblioteca pública, entre a teoria e a prática. **Biblos**, [s. l.], v. 29, n. 2, p. 22-29, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/56387>. Acesso em: 15 Fev.2022.

MAIA, Juan Felipe Silva. **Biblioteca Nacional de Brasília: benefícios do estágio em Biblioteconomia**. 2016. 49 f., il. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em

Biblioteconomia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/17483/1/2016_JuanFelipeSilvaMaia_tcc.pdf. Acesso em: 15 fev. 2022.

MIRANDA, A. Biblioteca Nacional de Brasília do pesadelo ao sonho. In: CUEVAS CERVERÓ, Aurora; SIMEÃO, Elmira (Org.). Biblioteca Nacional de Brasília: pesquisa e inovação. Brasília: Thesaurus, 2011. p.23-28

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 69-75, 1978. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/594>. Acesso em: 17 fev. 2022.

MIRANDA, Antônio; OLIVEIRA, Cecília Leite; SUAIDEN, Emir José. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. **Inclusão - Social**, Brasília, v. 3, n. 1, p.17-23, out. 2007/mar. 2008. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12672/1/2008_BibliotecaHibrida.pdfAcesso em: 08 fev. 2022.

PASSOS, K. G. F. D. et al. Inovação em serviços de informação: uma análise bibliométrica da produção científica. **Biblios**, Peru, n. 63, p. 28-43, 2016. Disponível em: 10.5195/biblios.2016.283. Acesso em: 16 fev. 2022.

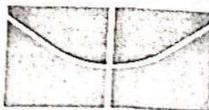
PIMENTEL, Priscila. **A educação não-formal na Biblioteca Nacional de Brasília**. 2021.120 f. : il. Dissertação de (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação) - Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Lisboa, 2021. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/49291/1/ulflpltpimentel_tm.pdf. Acesso em: 08.Fev. 2022.

POR QUE aprender outro idioma é vantagem no mercado de trabalho: as poderosas vantagens profissionais de dominar outra língua. **Portal G1**, [s. l.], 15 maio 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sorocaba-jundiai/especial-publicitario/objetivo-sorocaba/conduzindo-o-melhor-de-voce/noticia/por-que-aprender-outro-idioma-e-vantagem-no-mercado-de-trabalho.ghtml>. Acesso em: 15 fev.2022.

PRODANOV, Cleber; FREITAS, Ermani. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul, Brasil. 2013. 2 ed. Disponível em: https://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QacTa9RSxUSF_Vx3tmhL43_ZQkYzmmhKvW7LpgDRTm-WWEcYKNw0EB5f0_slukrHqtszRLy_q3b6vUet-3uTq1o_ZeguoGxQveL4NwpcI9-Ht0kXQGPKPml-fYsCG-L0uXt7DT7FFgkw_U9Anr-XO-9_uQpLu3vVjJzzMqEu1GLa2bTQkxmhHIRo7O8b3hA3b2eCI7yHVNmBntNE-B1uH9mx8FvmkaeEJ3nW_Nk3Lf4L2BoLoDQOjvPsmoLD-QiF5cHJQFNESnXANCPNBxM-xllMEIPmMUIPUATQPowpF8aatTtT7mTI. Acesso em: 22.Fev.2022.

SUAIDEN, Emir. Biblioteca pública e informação à comunidade. São Paulo: Global. 1995.

APÊNDICE A⁴³: TERMO DE CONSENTIMENTO DE ENTREVISTA



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (FCI)

GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar da pesquisa BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA: INICIATIVAS DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO COM FOCO NA CAPACITAÇÃO DA COMUNIDADE, de responsabilidade de ANA LUISA PEREIRA DE MORAIS, estudante de graduação da Universidade de Brasília (UNB), Faculdade de Ciência da Informação (FCI). O objetivo desta pesquisa é *investigar se a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) possui iniciativas de serviços de informação com foco na capacitação que trazem crescimento profissional e/ou educacional para a comunidade de Brasília e Entorno*. Assim, gostaria de consultá-lo/a sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar a mesma.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa. Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Como participante da pesquisa concordo em ser entrevistado uma ou mais vezes pela pesquisadora em local e duração previamente combinados, permitindo / () não permitindo a gravação das entrevistas. Além disso, Autorizo / () Não autorizo que meu nome seja divulgado nos resultados da pesquisa.

A pesquisadora compromete-se a utilizar as informações que prestarei somente para os propósitos da pesquisa. Os dados provenientes de sua participação na pesquisa (entrevistas e gravação de áudio), ficarão sob a guarda do/da pesquisador/a responsável pela pesquisa.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar através do telefone (61) 98102 9872 ou pelo e-mail analuisapmorais@gmail.com.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o/a pesquisador/a responsável pela pesquisa e a outra com você.

Brasília, 21 de março de 2022.

Christian Brayner

Assinaturado Entrevistado

Ana Luisa P. Moraes

Assinaturada Pesquisadora

Entrevistado: CHRISTIAN BRAYNER

Função: PROFESSOR

* Termo adaptado do Comitê de Ética e Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília. Disponível em: <https://www.cepchs.unb.br/documentos>

⁴³ O nome da pesquisa no termo de consentimento livre e esclarecido foi modificado devido a alterações pedidas pela banca. O novo tema da pesquisa é: Serviços com foco na capacitação da comunidade: estudo de caso da Biblioteca Nacional de Brasília.

APÊNDICE B: ROTEIRO DA ENTREVISTA

Foram desempenhadas entrevistas com perguntas abertas e fechadas semi estruturadas, deixando o entrevistado à vontade para acrescentar algo que fosse relevante para a pesquisa. Três grupos serão entrevistados: o docente (professor voluntário) e discentes que já realizaram o curso. Uma entrevista foi realizada pessoalmente e as outras por meio do celular na rede social *Whatsapp* com o *Google Forms* (questionário do Google).

Indivíduo A: Conduz as perguntas sobre os serviços ofertados através do Programa de Voluntariado da Biblioteca Nacional de Brasília

Indivíduo B: Responde às perguntas do indivíduo A e se achar necessário acrescenta algo a mais.

Segue roteiro da entrevista com o Professor que ministra as aulas de Francês desde 2019.

Indivíduo A - Perguntas para o docente	Indivíduo B - Respostas
Qual sua formação?	
Como surgiu a ideia de oferecer cursos de capacitação? Já havia esse projeto na BNB?	
Quais cursos foram oferecidos por você?	
Por que escolheu dar aula de Francês?	
No ano de 2019 vocês tiveram 700 pessoas interessadas no curso de Francês, turmas imensas. Você imaginava que teria tanta gente interessada? Como foi lidar com tantos alunos?	
Como foi organizar aulas de qualidade para essas pessoas? E o método de avaliação? Você aplica provas, exercícios para esses alunos?	
Com o grande sucesso dos cursos, sei que também foi ofertado Inglês. Sabe informar quem deu essas aulas e quantas vagas foram ofertadas?	
Sabe dizer se houve a oferta de outros cursos? Se sim, quais? Conheceu outros docentes?	

Indivíduo A - Perguntas para o docente	Indivíduo B - Respostas
Sabe dizer se houve a oferta de outros cursos? Se sim, quais? Conheceu outros docentes?	
Você acha que ofertar esses cursos na Biblioteca Nacional de Brasília foi essencial para a grande procura?	
Tinha algum curso específico que você gostaria de trazer para a BNB e não conseguiu?	
Como é para você, um profissional da informação, fazer parte desse projeto?	
Pensa em expandir esse projeto para outras Bibliotecas Públicas do DF?	
Acha que a Biblioteca Nacional de Brasília tem atuado como Biblioteca Pública?	
Acredita que a oferta desses colabora com o papel de biblioteca pública da BNB?	
O que acha que poderia ser melhorado nesse projeto e como percebe a contribuição do mesmo para a comunidade?	

APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO - MAPEAMENTO DOS ALUNOS EGRESSOS DO CURSO DE FRANCÊS

Questionário para egressos do Programa de Voluntariado da BNB

Este questionário é destinado aos alunos egressos do curso de Francês do Programa de voluntariado da BNB e tem por objetivo "mapear o perfil dos alunos egressos que utilizaram os serviços de capacitação oferecidos pela Biblioteca Nacional de Brasília por meio do Programa de Voluntariado".

Faz parte da Pesquisa de Monografia da Universidade de Brasília (UNB) com o tema: "Serviços com foco na capacitação da comunidade: estudo de caso da Biblioteca Nacional de Brasília". Orientada pela Profa. Dra. Maria da Conceição L. Afonso. O preenchimento deste questionário dura cerca de 2 minutos. As informações por você fornecidas serão mantidas em anonimato e serão somente para subsidiar os resultados deste trabalho. Sua participação é muito importante para conclusão desta Pesquisa, agradeço sua colaboração.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO

Este questionário será realizado no período de 4 de Março de 2022 a 10 de Março de 2022.

INFORMAÇÕES DA PESQUISADORA

Nome: Ana Luisa Pereira de Moraes

Contato: analuisapmoraes@gmail.com

Telefone: (61) 98102 9872

Segue o roteiro para os alunos egressos que fizeram o curso no ano de 2019.

Indivíduo A - Perguntas para os Egressos	Indivíduo B - Respostas
Perfil dos ex alunos (a)	
Selecione sua faixa etária? 15 a 60 anos mais	
Por favor, selecione o local de sua residência: Águas Claras, Águas Lindas (GO), Arniqueira, Brazlândia, Candangolândia, Ceilândia, Cruzeiro, Fercal, Gama, Guará, Itapoã, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Luziânia (GO), Núcleo Bandeirante, Paranoá/ Paranoá Park, Park Way, Planaltina (DF), Planaltina (GO), Plano Piloto, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião,	

Indivíduo A - Perguntas para os Egressos	Indivíduo B - Respostas
Sobradinho, Sobradinho II, Sol Nascente/Pôr do Sol, Sudoeste/Octogonal, Taguatinga, Valparaíso de Goiás (GO), Varjão, Vicente Pires e outros.	
Qual a sua formação? Ensino Fundamental Incompleto, Ensino Fundamental Completo, Ensino Médio incompleto, Ensino Médio Completo, Ensino Superior, Pós-graduação, Mestrado e Doutorado.	
Sobre o curso que foi realizado: Que ano você fez o curso? 2019 ou 2020?	
Como ficou sabendo do curso oferecido na Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)? redes sociais, amigos ou televisão?	
Você acha que a BNB deve oferecer mais cursos como esse?	
Caso sua resposta tenha sido SIM, alguma sugestão de temática?	
Caso sua resposta tenha sido NÃO, pode compartilhar o motivo?	
Indicaria esse curso para alguém?	
Sobre a BNB. Antes do curso, você conhecia e frequentava a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?	
Após o curso você ainda frequenta a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?	
Caso sua resposta seja NÃO, pode compartilhar o motivo de não frequentar?	
Você utilizou algum outro serviço da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?	
Caso tenha utilizado outro serviço na BNB, por favor, especifique qual foi: empréstimo de livros, salas de estudo, uso de computadores, palestras e outros	
Feedback do curso: Quando realizou o curso, qual era sua situação trabalhista? autônomo, Desempregado, Empreendedor, Empregado com carteira assinada (CLT), Concursado (servidor público, empregado público etc) ou outro.	
Quando realizou o curso, qual era seu setor de	

Indivíduo A - Perguntas para os Egressos	Indivíduo B - Respostas
atuação profissional? Comércio, Educação, Governo, Indústria e outros.	
Sua situação trabalhista ou setor de atuação mudou após realizar o curso?	
Acha que o curso contribuiu para a mudança de sua situação trabalhista ou setor de atuação?	
Como esse curso contribuiu para sua capacitação profissional?	

APÊNDICE D: QUESTIONÁRIO DE PERGUNTAS DOS DISCENTES QUE ESTÃO REALIZANDO O CURSO NO ANO DE 2022

Questionário para alunos do curso de Francês do Programa de Voluntariado da BNB no ano de 2022

Este questionário é destinado aos alunos do Prof. Cristian Brayner do curso de Francês que acontece às Segundas e Quartas de 12:40 a 13:50 no auditório da BNB por meio do Programa de voluntariado da BNB de 2022. Esse questionário tem por objetivo "mapear o perfil dos alunos de Francês que utilizam os serviços de capacitação ofertados pela Biblioteca Nacional de Brasília por meio do Programa de Voluntariado".

Faz parte da Pesquisa de Monografia da Universidade de Brasília (UNB) com o tema: "Serviços com foco na capacitação da comunidade: estudo de caso da Biblioteca Nacional de Brasília". Orientada pela Profa. Dra. Maria da Conceição L. Afonso.

O preenchimento deste questionário dura cerca de 2 minutos. As informações por você fornecidas serão mantidas em anonimato e serão somente para subsidiar os resultados deste trabalho. Sua participação é muito importante para conclusão desta Pesquisa, agradeço sua colaboração.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO

Este questionário será realizado no período de 4 de Março de 2022 a 10 de Março de 2022.

INFORMAÇÕES DA PESQUISADORA

Nome: Ana Luísa Pereira de Moraes

Contato: analuisapmoraes@gmail.com

Telefone: (61) 98102 9872

Segue o roteiro para os alunos do Docente que estão fazendo o curso no ano de 2022.

Indivíduo A - Perguntas para os alunos de Francês do ano de 2022	Indivíduo B - Respostas
Perfil do Aluno (a): Por favor, selecione sua faixa etária (idade): 15 a 60 anos mais	
Por favor, selecione o local de sua residência:	

Indivíduo A - Perguntas para os alunos de Francês do ano de 2022	Indivíduo B - Respostas
<p>Águas Claras, Águas Lindas (GO), Arniqueira, Brazlândia, Candangolândia, Ceilândia, Cruzeiro, Fercal, Gama, Guará, Itapoã, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Luziânia (GO), Núcleo Bandeirante, Paranoá/ Paranoá Park, Park Way, Planaltina (DF), Planaltina (GO), Plano Piloto, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, Sobradinho, Sobradinho II, Sol Nascente/Pôr do Sol, Sudoeste/Octogonal, Taguatinga, Valparaíso de Goiás (GO), Varjão, Vicente Pires e outros.</p>	
<p>Qual a sua formação? Ensino Fundamental Incompleto, Ensino Fundamental Completo, Ensino Médio incompleto, Ensino Médio Completo, Ensino Superior, Pós-graduação, Mestrado e Doutorado.</p>	
<p>Trabalha próximo a BNB?</p>	
<p>Por favor, marque sua situação trabalhista:</p> <p>Autônomo Desempregado Empreendedor Empregado com carteira assinada (CLT) Concursado (servidor público, empregado público etc)</p>	
<p>Por favor, marque seu setor de atuação profissional:</p> <p>Comércio Educação Governo Indústria Outro:</p>	
<p>Antes do curso você conhecia e frequentava a Biblioteca Nacional de Brasília?</p>	
<p>Se frequentava a BNB antes do curso, qual serviço você utilizava?</p>	
<p>Neste espaço você pode dizer o que mais gosta na</p>	

Indivíduo A - Perguntas para os alunos de Francês do ano de 2022	Indivíduo B - Respostas
BNB e qual impacto você acha que a Biblioteca Pública traz na vida da sociedade?	
Sobre o curso de Francês: Como ficou sabendo do curso de Francês na BNB? redes sociais, tv ou amigos?	
Você acha que este curso vai ajudar na sua atuação profissional futuramente?	
Por favor, compartilhe o(s) motivo(s) como essa capacitação pode ajudar ou não na sua atuação profissional:	
Você acha que a BNB deve oferecer mais cursos como esse?	
Caso sua resposta tenha sido SIM, alguma sugestão de temática? Caso sua resposta tenha sido NÃO, pode compartilhar o motivo?	
Indicaria esse curso para alguém?	
Por favor, compartilhe o(s) motivo(s) da indicação ou não indicação deste curso para outras pessoas:	
Quando você terminar este curso pretende continuar frequentando a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB)?	
Por favor, compartilhe os motivos para continuar ou não frequentando a BNB após o curso:	