

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

CLEUCIANE CRISTINA SOUSA DA SILVA

**O SETOR DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO
LEITE: um lugar de informações turísticas**

Fonte: *Cláudio Vieira*

São Luís
2022

CLEUCIANE CRISTINA SOUSA DA SILVA

**O SETOR DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO
LEITE: um lugar de informações turísticas**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Jaciara Januário da Silva

São Luís
2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Silva, Cleuciane Cristina Sousa da.

O SETOR DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA
BENEDITO LEITE : um lugar de informações turísticas /
Cleuciane Cristina Sousa da Silva. - 2022.

49 p.

Orientador(a): Jaciara Januário da Silva.

Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís MA, 2022.

1. Biblioteca pública. 2. Biblioteca pública Benedito
Leite São Luis MA. 3. Informação turística. 4.
Informação utilitária. 5. Turismo em biblioteca. I.
Januário da Silva, Jaciara. II. Título.

CLEUCIANE CRISTINA SOUSA DA SILVA

O SETOR DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA DA BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO

LEITE: um lugar de informações turísticas

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Januário da Silva

Aprovada em: 28/01/2022

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Jaciara Januário da Silva (Orientadora)
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Ms. Márcia Cordeiro Costa
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Ms. Maria Cléa Nunes
Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Foi uma longa e árdua jornada, mas finalmente consegui chegar ao final, mas nada disso teria sido possível sem o apoio de pessoas especiais. Por isso, venho agradecer primeiramente a Deus, por ter me dado força, ânimo e coragem para não desistir e alcançar minha meta.

Dedico este trabalho ao meu pai José Raimundo e minha mãe Maria Clemilda, por serem essenciais na minha vida e me incentivarem a ser uma pessoa melhor e não deixar eu desistir dos meus sonhos.

Aos meus filhos, Luís Felipe, Yago e Ana Letícia, por todo amor e força essenciais para me incentivar a conquista de todos os meus objetivos.

A minha família em geral, por ser meu pilar e está sempre ao meu lado e me fazer acreditar que tinha forças e ferramentas necessárias para finalizar este trabalho.

A Biblioteca Pública Benedito Leite, pela oportunidade de estágio onde adquiri conhecimento para minha carreira profissional e por ter me proporcionado o surgimento da ideia para o tema deste trabalho. A turismóloga Thalyane França pela orientação durante o andamento do projeto e pela parceria sólida de trabalho.

A minha orientadora Dra. Jaciara Januário da Silva, por toda paciência nesta longa caminhada, sendo fundamental para construção de todo processo.

As professoras Ms. Márcia Cordeiro Costa e Ms. Maria Cléa Nunes pela avaliação do trabalho durante a pré-banca, contribuindo com melhorias no seu desenvolvimento final.

Em especial, quero agradecer infinitamente a Cristiane Cristina e Karol Moreira. Se hoje sou uma pessoa realizada e feliz, devo parcialmente ao apoio de vocês.

Aos meus amigos da Universidade, em especial Patrícia Assunção, Gracileide Reis e Ana Lúcia, pela convivência saudável, companheirismo e apoio.

A esta Universidade, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, pela confiança acendrada no mérito e ética aqui presentes.

E, a todos que contribuíram, direta e indiretamente, para elaboração desse trabalho e realização do meu sonho, sem vocês nada disso seria possível. Gratidão!

RESUMO

A Biblioteca Pública é procurada como atrativo cultural, valor histórico, localização, acervo variado, Informações Utilitárias e tantos outros serviços a serem desenvolvidos e usufruídos pela sociedade. No entanto, no período de estágio da pesquisadora no Setor de Referência da Biblioteca Pública Benedito Leite, em São Luís do Maranhão, percebeu-se algumas barreiras que impedem a atuação desta biblioteca de forma mais efetiva no atendimento ao turista. Nesta perspectiva, delineou-se o objetivo geral da pesquisa: analisar os alcances e limites das informações para fins turísticos fornecidas pela Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL). Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, exploratória, bibliográfica, documental e de campo. Na coleta de dados foram utilizadas as estratégias de: entrevista e relatórios mensais de visitas técnicas do ano de 2019 disponibilizados no setor de Informação Utilitária da BPBL. Para as análises utilizaram-se como referência o quadro-síntese dos critérios e indicadores de análise de atratividade turísticas em bibliotecas da autora Moreira (2021), assim como os relatórios do setor. Dos resultados, notou-se: a) grande potencial turístico e intensa movimentação turística na BPBL; b) déficit nesse setor a exemplo: porta de entrada aos visitantes, oferta de materiais promocionais disponíveis para a comunidade local e aos turistas. Conclui-se que a BPBL necessita de melhor compreensão, contextualização e identificação da viabilidade de projetos turísticos na instituição.

Palavras-chave: biblioteca pública; biblioteca pública Benedito Leite São Luis – MA; informação turística; informação utilitária; turismo em biblioteca.

ABSTRACT

The Public Library is sought after as a cultural attraction, historical value, location, varied collection, useful information and many other services to be developed and enjoyed by society. However, during the researcher's internship period in the Reference Sector of the Benedito Leite Public Library, in São Luís do Maranhão, some barriers were noticed that prevent this library from acting more effectively in serving tourists. In this perspective, the general objective of the research was outlined: to analyze the scope and limits of information for tourist purposes provided by the Benedito Leite Public Library (BPBL). This work is characterized as an exploratory, bibliographic, documentary and field research. In data collection, the following strategies were used: interview and monthly reports of technical visits for the year 2019 made available in the Utility Information sector of BPBL. For the analysis, the summary table of the criteria and indicators of analysis of tourist attractiveness in libraries by the author Moreira (2021) were used as a reference, as well as sector reports. From the results, it was noted: a) great tourist potential and intense tourist movement in the BPBL; b) deficit in this sector, for example: gateway to visitors, offer of promotional materials available to the local community and tourists. It is concluded that the BPBL needs better understanding, contextualization and identification of the feasibility of tourism projects in the institution.

Keywords: public library; Benedito Leite public library São Luis – MA; tourist information; utility information; library tourism.

LISTAS DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1–	Mapa de localização da BPBL.....	17
Figura 2–	Biblioteca Pública Benedito Leite, Praça do <i>Pantheon</i> , Complexo Deodoro, Centro, São Luís-MA.....	18
Figura 3–	Divisão do prédio BPBL, após reforma realizada em 2012.....	19
Figura 4–	Setor “Jornais/Revistas/Obras Raras”	19
Figura 5–	Coleção de jornais maranhenses disponíveis no setor “Jornais/Revistas/Obras Raras”	20
Figura 6–	Setor Braille, Biblioteca Pública Benedito Leite.....	28
Figura 7–	Parte interna do setor Braille, Biblioteca Pública Benedito Leite.....	28
Figura 8–	Entrada do setor de Informação Utilitária na BPBL.....	30
Figura 9–	Jornais do dia-a-dia disponíveis no setor de Informação Utilitária.....	30

QUADROS

Quadro 1 –	Produtos, serviços e ações da BPBL.....	26
Quadro 2 –	Critérios e indicadores para uma análise de atratividades na BPBL.....	39

GRÁFICOS

Gráfico 1 – Dados coletados do relatório de visitas espontâneas realizadas por turistas a BPBL, em 2019..... 37

Gráfico 2 – Dados coletados do relatório de visitas agendadas na BPBL, em 2019..... 38

TABELAS

Tabela 1 – Número de visitas espontâneas obtidos no relatório do ano de 2019, disponibilizado no setor de Informação Utilitária na BPBL..... 37

LISTAS DE SIGLA

ALA	–	America Library Association
BDTD	–	Biblioteca Digital Brasileira de Tese e Dissertação
BPBL	–	Biblioteca Pública Benedito Leite
CPF	–	Cadastro de Pessoa Física
FBN	–	Fundação Biblioteca Nacional
MINC	–	Ministério da Cultura
OSCIP	–	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
RG	–	Registro Geral
SEBP/MA	–	Sistema Estadual de Bibliotecas do Maranhão
SECMA	–	Secretaria de Estado de Cultura do Maranhão
SECTUR	–	Secretaria de Estado de Cultura e Turismo
SINDEGTUR	–	Sindicato Estadual dos Guias de Turismo
SNBP	–	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SRI	–	Serviço de Referência e Informação
UNESCO	–	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Desenho metodológico	11
2 BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL: história e serviços	14
2.1 Serviço de Referência e Informação (SRI)	16
3 BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE: da construção a ação	18
3.1 Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Maranhão (SEBP/MA)	21
3.1.1 <i>Faróis do saber</i>	22
3.2 Acervo da BPBL	23
3.2.1 <i>Política de formação e desenvolvimento de coleções</i>	24
3.2.2 <i>Processo de seleção e aquisição</i>	25
3.2.3 <i>O tratamento técnico (análise descritiva: tipo de catalogação adotada)</i>	26
3.3 Serviços, produtos e ações informacionais	26
3.4 Usuários	28
3.5 Acessibilidade	28
3.6 Informação utilitária	30
4 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA	32
4.1 Categorias de informação utilitária	33
4.2 Informação utilitária na mediação do turismo	34
5 INFORMAÇÕES TURÍSTICAS NA BPBL	36
6 CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE A	48

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL) tem responsabilidade no processo formativo no apoio à educação, informação e cultura ao disponibilizar conteúdos informacionais para todos os públicos, sendo ainda, um importante agente na formação de leitores.

Para tanto, a referida Biblioteca possui serviços e produtos informacionais voltados para toda comunidade maranhense, bem como às pessoas que não residem no Estado, a exemplo, os turistas. Referente à demanda turística, a biblioteca é procurada por ser parte da cultura e história local, dessa forma possui atrativos culturais, materiais e imateriais, representados por: prédio histórico, localização, acervo variado, Informações Utilitárias e tantos outros serviços e produtos informacionais.

Por tudo isto e, durante o estágio da pesquisadora nesta Biblioteca Pública Benedito Leite, particularmente, no Setor de Referência, foram observadas algumas barreiras que impedem que a atuação desta biblioteca seja mais efetiva no atendimento ao turista. Dentre essas barreiras, pode-se citar o idioma em outra língua, falta de material promocional, déficit na estruturação interna, ausência de profissionais qualificados, entre outros.

Com base nestas percepções e inquietações surgiu o interesse em estudar a informação disponibilizada pela Biblioteca Pública Benedito Leite ao turista. Estima-se que a pesquisa trará uma importante contribuição teórica para a Biblioteconomia, uma vez que não se recuperou trabalhos científicos voltados para essa temática na Biblioteca Pública Benedito Leite, conforme pesquisas desenvolvidas na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Scielo, Portal de Periódicos da CAPES.

Outro aspecto importante é que ao se analisar uma Biblioteca Pública, responsável pela memória do Estado, como um lugar para fornecimento de informação turística, relaciona-se subáreas da Biblioteconomia como a gestão de Bibliotecas Públicas, estudo de usuários da informação, fontes de informação e o Serviço de Referência e Informação (SRI).

Figueiredo (1992, p. 26) afirma que “Com referência aos estudos das necessidades dos usuários eles são a espinha dorsal de qualquer serviço de

informação, porque é com base nos resultados dessa investigação que se organizará o sistema de informação [...]”. Assim, na biblioteca, o SRI é onde todos os esforços são concentrados para que tudo funcione de forma harmoniosa e de maneira que os usuários possam fazer uso dos serviços e produtos por ela disponibilizadas.

Nesse sentido, percebe-se o SRI como um espaço que pode promover a Informação Utilitária, definida por Campelo (1998) “[...] como informações de ordem prática, objetivando solucionar problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos, abrangendo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança pública e outros.”

Portanto, o objetivo geral desse estudo é analisar os alcances e limites das informações para fins turísticos fornecidas pela Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL). Para atingir tal intento será necessário responder aos objetivos específicos, são eles: a) identificar os serviços e produtos da BPBL para fins turísticos; b) mapear a existência de barreiras da BPBL no fornecimento de informações utilitárias; c) verificar os aspectos que conferem a BPBL ser um lugar de informação para fins turísticos.

Quanto a organização do trabalho apresenta a seguinte estrutura: a primeira seção trata da Introdução, expondo de forma geral os assuntos abordados, objetivos da pesquisa e a metodologia do trabalho. A segunda seção, faz referência a Biblioteca Pública do Brasil, onde é exposto um breve histórico e os serviços e produtos por ela desenvolvidos, tendo como base considerações de diferentes autores. A terceira seção refere-se a Biblioteca Pública Benedito Leite desde sua construção a suas ações. A quarta seção aborda conceitos e serviços sobre Informação Utilitária. A quinta seção apresenta a pesquisa de campo desenvolvida na biblioteca assim como resultados e reflexões. E finalmente, a sexta seção refere-se a conclusão do trabalho.

1.1 Desenho metodológico

Para Rudio (1986, p. 9), o termo pesquisa remete a ideia de desenvolver atividades para alcançar um determinado fim, saber ou conhecimento. Assim, é preciso o uso de método, técnica e instrumento de pesquisa adequados para

desenvolver a coleta de dados. A escolha desses elementos depende do objeto de pesquisa investigado,

A fim de merecer o qualitativo de científica, a pesquisa deve ser feita de modo sistematizado, utilizando para isto método próprio e técnicas específicas e procurando um conhecimento que se refira à realidade empírica. Os resultados obtidos devem ser apresentados de forma peculiar (RUDIO, 1986, p. 9).

Nesta investigação se analisa a Biblioteca Pública Benedito Leite como um lugar de informação com fins turísticos. Para tanto, utiliza-se a abordagem qualitativa que permite compreender o mundo social em que se vive. Dessa forma, a interlocução será feita a partir da análise dos serviços e produtos destinados aos turistas, não se detendo, portanto, em termos numéricos. Assumindo, também, o caráter de uma pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e de campo.

Portanto, o desenho metodológico da pesquisa iniciou-se, com a realização do levantamento bibliográfico através de bases de dados como: Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Scielo e Portal de Periódicos da CAPES.

Segundo Gil (2008, p.50) pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Parte dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas, sua principal vantagem reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

Paralelamente, desenvolveu-se a pesquisa documental. Para Gil,

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 2008, p.51).

Dessa forma, foram levantados os relatórios produzidos de maneira independente pela profissional responsável pelo serviço de Informação utilitária. Contudo, cabe destacar que os relatórios ainda se encontram, por questões técnicas, em processo de desenvolvimento. Por esse motivo, no momento da realização da pesquisa, encontrou-se disponível apenas os relatórios de visitas mensais do ano de 2019; viabilizando, assim, acesso às informações sobre o fluxo de turistas.

No que diz respeito à coleta de dados, foi realizada no período de setembro de 2019 a fevereiro de 2020, totalizando dez (10) visitas ao setor de Informação

Utilitária. Optou-se, ainda, pelo instrumento entrevista semiestruturada (Apêndice A) realizada no período de agosto de 2021 com a turismóloga da BPBL.

Todavia, tais ações oportunizaram as análises do ambiente, bem como dos serviços e produtos disponíveis na biblioteca para o turista.

Por fim, os dados coletados tiveram, também, suas análises obtidas a partir dos indicadores de atratividade turística de bibliotecas proposto por Moreira (2021) conforme apresentados na seção 5.

2 BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL: história e serviços

Historicamente, há relatos de bibliotecas na antiguidade que já reuniam milhares de tábuas de argila. Posteriormente, foi desenvolvido coleções de papiros e pergaminhos. No século III a.C. foi criada a mais famosa biblioteca da Antiguidade, na Alexandria, que reuniu cerca de 700 mil volumes de manuscritos. Ela compreendia dez grandes salas e quartos separados para os consulentes. A Biblioteca de Alexandria foi o grande marco da história das bibliotecas da Antiguidade e foi destruída por um grande incêndio provocado pelos árabes em 646 da Era Cristã (SCHWARCZ, 2002).

Para Schwarcz (2002) na Idade Média, existiam três tipos de bibliotecas: as bibliotecas dos mosteiros (lembradas por Umberto Eco, em seu livro “O Nome da Rosa”) e de ordens religiosas diversas, as bibliotecas das universidades e as bibliotecas particulares, quase sempre pertencentes aos reis, nobres ou grandes senhores. Estas últimas constituem a origem das bibliotecas nacionais. Desde o surgimento das bibliotecas até o período da Renascença os guardiões dos livros não tinham uma existência social como os bibliotecários que conhecemos hoje; eram sempre eruditos (sacerdotes ou figuras da elite) que viviam reclusos em suas bibliotecas e preocupados em salvar e copiar as obras dos acervos.

Segundo Martins (2002), a ideia de Biblioteca Pública parecida com as atuais foi invenção de Júlio César, que tinha por objetivo construí-la, porém, não consolidou o projeto porque fora assassinado. Após a sua morte, um de seus partidários levou o projeto adiante e, em 39 a.C., foi construída no Fórum Romano a primeira Biblioteca Pública de Roma.

No cenário nacional, o Brasil teve oficialmente como a primeira Biblioteca Pública, a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, cujo acervo foi trazido com a família real e a corte portuguesa em 1808, quando Portugal foi invadido pelas tropas de Napoleão. Entretanto, durante o período colonial havia somente bibliotecas particulares e de conventos, com acesso restrito ao público.

De acordo com Souza (2005), no ano de 1811, foi inaugurada na cidade de Salvador a segunda Biblioteca Pública brasileira, por iniciativa particular não governamental de Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, com participação de seus sócios. A autora afirma ainda, que ela é considerada a primeira Biblioteca Pública no

Brasil, isto porque a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro foi aberta ao público apenas em 1814.

É interessante destacar que o Manifesto da UNESCO de 1994, incentiva as autoridades nacionais e locais a assumirem o compromisso no apoio e desenvolvimento dessas instituições, considerando que ela é concebida como um agente potencial para o desenvolvimento da cultura, educação e informação da sociedade. De acordo com o referido Manifesto, as Bibliotecas Públicas são caracterizadas por “[...] 1) destinar-se a toda coletividade, ao contrário de outras que têm funções mais específicas; 2) possuir todo tipo de material [...]; 3) ser subvencionada pelo poder público (federal, estadual ou municipal).” (BRASIL, 2010, p. 23). Essas qualificações atribuem às bibliotecas um amplo público, por meio dos diversificados serviços e produtos informacionais oferecidos em diferentes formatos e saberes, bem como, ratifica a responsabilidade do poder público em mantê-la.

As Bibliotecas Públicas são de responsabilidades do governo federal (biblioteca nacional), estado (biblioteca estadual) e município (biblioteca municipal) e estão registradas no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), criado pelo “[...] Decreto Presidencial nº 520 de 13 de maio de 1992, que tem como objetivo principal o fortalecimento das Bibliotecas Públicas no País” e instituído pela Fundação Biblioteca Nacional (BRASIL, 2010).

Assim, de acordo com Brasil:

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas da Fundação Biblioteca Nacional (FBN) tem uma unidade coordenadora nacional cuja função é coordenar e promover ações articuladas junto aos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas, potencializando a atuação destes segmentos em âmbito estadual e viabilizando, desta forma, a integração e interação das Bibliotecas Públicas brasileiras. O Sistema Nacional tem como segmentos: a coordenadoria nacional, os sistemas estaduais e as Bibliotecas Públicas Estaduais e Municipais. Os Sistemas Estaduais funcionam em cada estado da federação, encabeçados, geralmente, pelas Bibliotecas Públicas Estaduais, que passam, por sua vez, a articular-se com as Bibliotecas Públicas Municipais (BRASIL, 2010, p.26).

Brasil (2010), evidencia a Biblioteca Pública e sua importância para a sociedade, dentro dos novos conceitos como instrumento de mediação, que leva a comunidade o direito à informação, à cultura e à leitura. Ao exercer seu papel social e informativo, a Biblioteca Pública contribui efetivamente para minimizar a desigualdade entre os que têm acesso à informação e os que são desprovidos dela.

Além disso, seu conteúdo trata também sobre gestão pública da biblioteca, questões que vão desde especificidades técnicas relativas ao âmbito predial, de

mobiliário e equipamentos, como também gestão que envolvem planejamento e administração de pessoas e recursos. Salienta aspectos sobre a formação do acervo, tratamento técnico, preservação e conservação do acervo, ressaltam ainda etapas do processamento técnico com detalhes minuciosos, sobre informatização e culminam com esclarecimentos sobre usuários e prestação de serviços.

Diante do exposto, pode-se citar alguns parâmetros que são partes essenciais para o bom funcionamento da Biblioteca Pública, segundo Brasil (2010): Gestão de biblioteca; Recursos Humanos; Serviço de Referência; Serviços Operacionais; Edifícios de Bibliotecas: um prédio funcional; Formação de acervo; Tratamento técnico do acervo; Acessibilidade; Tecnologia e Recursos financeiros.

Dentre estes parâmetros a ênfase será direcionada ao Serviço de Referência, isto porque apresenta uma relação direta entre a biblioteca e o usuário em busca de uma informação. Consiste também em orientações a serem oferecidas em relação à pesquisa, seleção, organização e disseminação de informações aos usuários.

2.1 Serviço de Referência e Informação (SRI)

Segundo Macedo (1990, p. 12), o Serviço de Referência e Informação no sentido restrito, tem como essência o “[...] atendimento pessoal do bibliotecário-profissional preparado para este fim- ao usuário que procura para obter uma informação.”. Já no sentido amplo, é a “[...] interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência.”

Para Mangas (2007), o Serviço de Referência e Informação (SRI) deve desempenhar como principais funções:

- a) acolher é receber com simpatia e profissionalismos os usuários;
- b) informar é responder as perguntas dos usuários às necessidades informacionais;
- c) ajudar no uso de produtos e serviços da unidade de informação e
- d) orientar se dá na orientação aos usuários sobre o espaço físico como bibliográfico.

Na visão de Macedo (1990), o SRI tem como objetivo principal a interação que o bibliotecário deve ter com o usuário. Dessa forma, a autora apresenta as cinco linhas de atuação dos Serviços de Referência que viabilizarão o desenvolvimento de

serviços e produtos a comunidade usuária das bibliotecas, tais como:

- a) Serviço de referência propriamente dito – fornece as respostas para o usuário, satisfação das necessidades informacionais;
- b) Educação do usuário – receber orientação informacional do bibliotecário de forma adequada e instrução de seus recursos oferecidos para realização de suas pesquisas, promovendo a formação do usuário de maneira formal e/ou informal por intermédio de cursos, treinamentos, enfim capacitações que lhe permitam a autonomia no manuseio das ferramentas informacionais.
- c) Alerta e disseminação da informação – divulgar informação sobre seu acervo documental;
- d) Comunicação visual – sinalização da biblioteca;
- e) Administração/Supervisão do setor de referência – gerir, planejar, equipe multidisciplinar.

Nesse sentido, o SRI desenvolve uma das principais atividades de qualquer biblioteca, visto que oferece toda a sustentação para as outras ações da unidade. O processo que possibilita a efetivação do SRI assim como a interligação entre o usuário e a biblioteca é a mediação da informação (ALVES; MIRANDA, 2014).

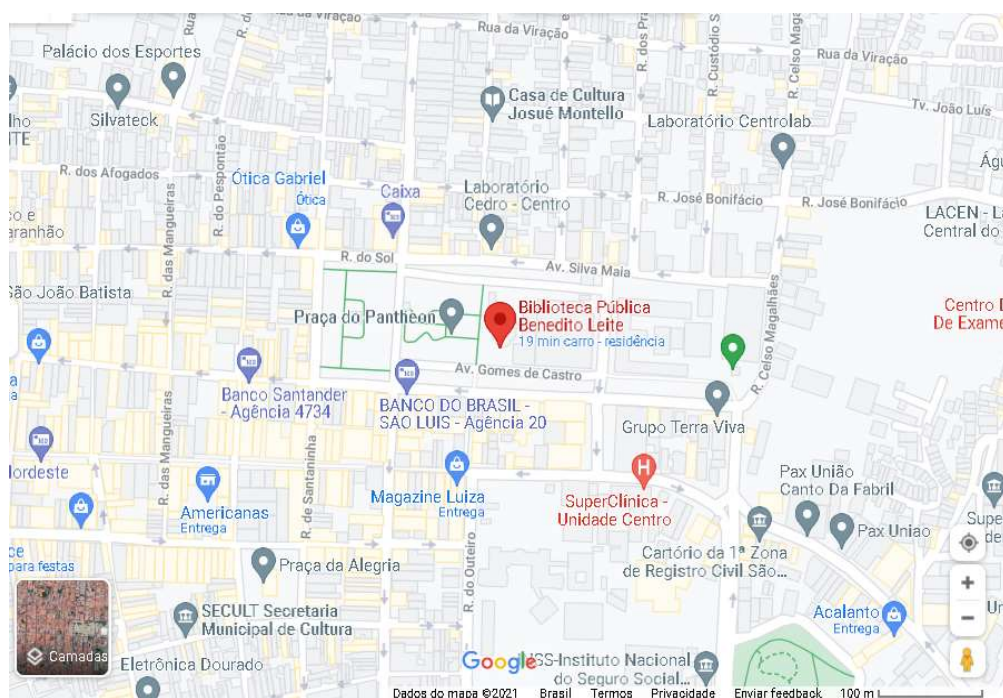
Assim o SRI na visão de Mangas (2007) é o coração da biblioteca, onde observa-se acolhimento, obtendo as informações desejadas, tanto dos serviços e produtos, do seu acervo documental quanto direcionado aos outros setores que os usuários dessa unidade necessitam.

Pela observação dos aspectos analisados, mostra-se que o atendimento de qualidade é imprescindível e que o bibliotecário de Referência se antecipe as necessidades de cada usuário, buscando oferecer um serviço eficiente e diferenciado. Nesse sentido, percebe-se o SRI como um espaço que pode promover a Informação Utilitária, uma vez que consiste na pesquisa, seleção, organização e disseminação de informações.

3 BIBLIOTECA PÚBLICA BENEDITO LEITE: da construção a ação

A Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL) é uma instituição cuja história é marcada por grandes lutas, reflexo dos diferentes momentos políticos e sociais que o Maranhão passou, até se consolidar como importante aparelho cultural do Estado. Está localizada na Praça do *Pantheon*, inserida no Complexo Deodoro, no centro histórico de São Luís, possui estilo neoclássico, com elementos como colunas em estilo grego, alas semicirculares, uma cúpula central e janelas encimadas por frontões. As figuras 1 e 2 ilustram e auxiliam na localização da BPBL.

Figura 1- Mapa de Localização da BPBL.



Fonte: GOOGLEMAPS (2021).

Figura 2- Biblioteca Pública Benedito Leite, Praça do *Pantheon*, Complexo Deodoro, Centro, São Luís-MA.



Fonte: SILVA, Rosewelt (2019).

Pelo Decreto nº 1316 de 8 de abril de 1958, a Biblioteca Pública do Estado recebe o nome de Biblioteca Pública Benedito Leite, em homenagem ao ex-governador do Maranhão. Em 2019, entrou para a lista das 15 bibliotecas mais bonitas do Brasil. A classificação foi publicada pela Revista Bula que coloca a biblioteca ao lado de outras grandes, como a biblioteca nacional do Rio de Janeiro, a maior da América Latina.

A BPBL antes de ser instalada ao prédio atual, abrigou-se no Liceu Maranhense em 1866 na Rua do Egito e em 1959, esteve num prédio na Rua da Paz. Desde sua criação, sempre recebeu notáveis da literatura e das ciências. O acervo do órgão do Governo do Estado, ligado à Secretaria de Estado de Cultura e Turismo (SECTUR), guarda preciosidades, hoje digitalizados.

No ano de 2012, o Governo do Estado em parceria com a Secretaria de Estado de Cultura do Maranhão (SECMA), realizou a reforma da BPBL, dividindo-a em dois prédios: prédio principal e prédio anexo, ambos com divisões específicas para melhor organização e acesso à biblioteca, descrito na Figura 3.

Figura 3 - Cartaz disponível na porta de entrada da BPBL com a Sinalização das Divisões do prédio BPBL, após reforma realizada em 2012.



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

Ao longo dos seus quase dois séculos de existência, de prestação de serviços à comunidade maranhense e de guarda da memória cultural do seu Estado e do seu País, a BPBL conseguiu formar um acervo único no Maranhão, e valor histórico incalculável. Além da valiosa coleção de obras raras, inseridas no setor “Jornais/Revistas/Obras Raras” (Figura 4), possui também a maior coleção de jornais maranhenses - 558 títulos - (Figura 5), tornando-se a mais completa fonte de pesquisa desses documentos no Estado do Maranhão.

Figura 4- Setor “Jornais/Revistas/Obras Raras” da BPBL.



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

Figura 5- Coleção de jornais maranhenses disponíveis no setor “Jornais/Revistas/Obras Raras”.



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

Dessa forma, nota-se que a BPBL tem como funções primordiais:

1. manter, conservar e desenvolver a memória cultural do Estado, promovendo a divulgação da cultura e estimulando a prática da leitura; 2. fornecer condições básicas para uma aprendizagem contínua, para o exercício da cidadania e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e da sociedade e 3. proporcionar igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo e posição social, minimizando as diferenças de informação. (MARANHÃO, 2018, não paginado).

De maneira ampla, pode-se observar a importância das funções para um bom funcionamento dos serviços e uma boa qualidade de assistências prestadas aos usuários, a fim de garantir o retorno satisfatório dos visitantes.

3.1 Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Maranhão (SEBP/MA)

O Sistema Estadual de Bibliotecas do Maranhão (SEBP/MA), coordenado pela Biblioteca Pública Benedito Leite, desde 1980, vem atuando no sentido de elaborar e coordenar a política de Bibliotecas Públicas do Estado, compreendendo implantação, modernização, atualização de acervos, supervisão, formação de gestores e mediadores de leitura e dinamização das ações das bibliotecas municipais. O SEBP-MA é vinculado ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, órgão ligado à Diretoria do Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas, do Ministério da Cultura. Em

conjunto com os demais Sistemas Estaduais são responsáveis entre outras coisas, pelas políticas públicas de Bibliotecas Públicas e comunitárias, no Brasil e demais Estados, apoiar os municípios na ampliação e fortalecimento de suas Bibliotecas Públicas e comunitárias e fomentar a constituição de sistemas municipais de bibliotecas.

Ao longo dos anos, o SEBP/MA já realizou centenas de cursos e treinamentos, promoveu Encontros e Seminários com a participação de gestores e auxiliares de bibliotecas, Secretários de Educação e Cultura, além de outros mediadores de leitura de municípios de todas as regiões do Estado e da capital.

Destaca-se também o trabalho de apoio na implantação de Bibliotecas Públicas e comunitárias em todas as suas etapas: seleção de acervo, capacitação de recursos humanos, processamento técnico e organização do acervo, elaboração de regimento, bem como instalação de programas de automação de serviços bibliotecários. Esse trabalho é feito de forma presencial, com o deslocamento de um profissional bibliotecário até o município para coordenar todas as etapas dos trabalhos.

O SEBP/MA realiza supervisões nas bibliotecas com o objetivo de detectar as condições de funcionamento das mesmas, a fim de dirimir dúvidas das equipes, garantindo assim uma melhoria na qualidade dos serviços prestados junto aos usuários.

A partir do Decreto Estadual nº 31.506, de 19 de fevereiro de 2016, que instituiu a Rede de Bibliotecas Faróis do Saber, no âmbito da Secretaria de Estado da Cultura e Turismo, a Biblioteca Pública Benedito Leite, através do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Maranhão passou a coordenar tecnicamente 93 (noventa e três) Bibliotecas localizadas nos municípios.

3.1.1 Faróis do saber

As Bibliotecas Públicas da rede Farol do Saber, recentemente revitalizadas pelo Governo do Estado tem como objetivo democratizar o acesso à leitura e ao livro. A entrega faz parte da ação do Governo do Maranhão para recuperar espaços de leitura em todo o Estado. O programa reforça o comprometimento da gestão com o

acesso à leitura e ao conhecimento e do reconhecimento da leitura como direito humano.

Os Faróis do Saber integram o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Maranhão, sancionado pela Lei nº 10.613, de 05 de julho de 2017. Além dos Faróis, fazem parte do Sistema Estadual todas as bibliotecas municipais, que hoje somam 158 municípios, além das bibliotecas comunitárias.

Com o projeto de requalificação dos Faróis do Saber, o Governo do Maranhão até a data de 14 de junho de 2018, ofereceu 19 Bibliotecas Faróis do Saber revitalizadas e entregues e 11 Bibliotecas Faróis do Saber com obras de revitalização já em andamento. O investimento realizado até agora com os Faróis foi de R\$ 2,2 milhões. Outros investimentos estão sendo realizados com ampliação de acervo e mobiliário. A meta é ampliar e fortalecer a rede de Bibliotecas Públicas no estado com investimentos de melhorias em sua estrutura física, ampliação de acervo e ações de incentivo à leitura.

Cabe ressaltar, que embora num período de crise que passa o Brasil, o Governo do Estado, por meio da SECTUR e da coordenação BPBL, está inaugurando os faróis do saber em São Luís, e nos demais municípios, com acervos novos e diversificados, e ainda está em andamento o processo seletivo para contratação de bibliotecários para atuar nesses locais. Esta ação é vista como uma oportunidade de crescimento da BPBL, mesmo diante da conjuntura atual político-econômica que enfrenta o Brasil e os Estados.

3.2 Acervo da BPBL

O acervo de uma biblioteca é constituído por diversos materiais que possa contribuir para atender às necessidades informacionais, educativa e de lazer, que a biblioteca pretende atender. Na BPBL a composição do acervo baseia-se em alguns critérios, tais como: conhecimento da comunidade a qual atende, atualidade, qualidade, diversidade, demanda, respeitando a sugestão dos usuários, acessibilidade e respeitando a leitura em formato acessível.

A biblioteca possui a maior coleção de jornais do nosso estado, ao todo mais de 500 títulos, conta também com um acervo único de 140 mil livros sendo eles em tinta, braile, papel, audiolivros, acervo de fotografia e manuscritos. O acervo encontra-se em bom estado de conservação e utilizável, bem como organizado por áreas. O usuário não tem acesso direto ao acervo, uma vez que o sistema de atendimento é de balcão, intermediado pelos funcionários da mesma. Somente a biblioteca infantil e o Braille permitem o livre acesso ao acervo.

Segundo a Secretaria de Estado da Cultura e Turismo (MARANHÃO, 2020) quanto ao acervo digital, a BPBL foi uma das pioneiras no Nordeste e no Brasil na digitalização de seu acervo raro. Hoje, grande parte dos manuscritos que fazem parte de sua coleção já estão digitalizados e disponibilizados em formato eletrônico, totalizando cerca de 9.000 obras raras digitalizadas. E, mais que isso, mais de 2.500 obras já com acesso, integralmente, na página da biblioteca. Ressaltando ainda, que o acesso a essas obras se faz de uma das formas mais modernas e democráticas em matéria de sites de busca na internet. A mesma apresenta referência em trabalhos de promoção da leitura e em preservação de acervos, hoje, através de um trabalho sério de democratização do acesso à informação, tendo como lema, a universalidade, tem procurado atingir seu objetivo maior de transformar-se em uma biblioteca para todos.

3.2.1 Política de formação e desenvolvimento de coleções

É o conjunto de atividades caracterizadas por um processo decisório que determina a conveniência de se adquirir, manter ou descartar materiais bibliográficos e não bibliográficos, tendo como base critérios previamente pré-estabelecidos, visando à formação ideal do acervo, tornando-se um instrumento para planejamento e avaliação. A política de desenvolvimento da coleção tem os seguintes objetivos:

Identificar os elementos adequados a formação da coleção; determinar critérios para duplicação de títulos; estabelecer prioridades de aquisição de material; traçar diretrizes para o descarte de material; permitir o crescimento racional e equilibrado do acervo em todos os campos do conhecimento e Competência. (MARANHÃO, 2019, não paginado).

Para gerenciar as atividades de formação, manutenção e controle do acervo da biblioteca com efetividade é necessário um trabalho integrado entre todos

os Setores com destaque para as seções de atendimento ao público: Referência, Materiais Especiais e Biblioteca Infantil.

3.2.2 Processo de seleção e aquisição

A aquisição do acervo da BPBL é realizada a partir das modalidades, compra doação e permuta constituída por livros, jornais, revistas, multimídias. Na seleção do material bibliográfico serão levados em consideração os seguintes fatores: estudo da comunidade, qualidade do conteúdo, acessibilidade da língua, autoridade, custo justificável, atualidade da obra, demanda, falhas nas coleções, pertinência do assunto, obras raras ou especiais, primeiras edições ou edições diferentes das existentes na biblioteca, anotações ou dedicatórias de notáveis, valor histórico para a Instituição/área, estado físico de conservação, texto em idioma acessível. É relevante ainda o conhecimento mínimo acerca dos próprios materiais a serem adquiridos, possibilitado pelo estudo das fontes de informação para a seleção.

O número máximo de livros de cada título, que ficará no acervo da biblioteca, será de 05 exemplares. No caso de doação, a quantidade que exceder será encaminhada ao Sistema Estadual de Bibliotecas, para que seja distribuído nas Bibliotecas Públicas Municipais.

O acervo de periódico será composto de jornais maranhenses e revistas. A aquisição de jornais se dará através de parcerias feitas com a Biblioteca Pública Benedito Leite e a empresa responsável pela publicação de cada jornal. Através dessa parceria, cada empresa encaminhará 02 exemplares de cada título, sendo 01 título enviado ao Setor de Referência (disponibilizado para consulta diária) e outro à Seção de Materiais Especiais. O acervo de revistas será adquirido através de assinaturas e de doação. A seleção das coleções que serão adquiridas através de assinatura acontecerá conforme as necessidades de informação dos usuários, que serão detectadas e sugeridas pela Seção de Materiais Especiais e Seção de Referência.

Quaisquer doações de materiais bibliográficos são aceitas pela biblioteca, desde que a equipe técnica as considere pertinentes ao acervo e que estejam dentro dos critérios pré-estabelecidos pela biblioteca. Todas as doações devem ser encaminhadas à Seção de Formação e Desenvolvimento de Coleções.

O descarte consiste na retirada definitiva do acervo de uma obra por ter sido danificada pelo uso, perdida, doada, permutada etc. procedimento que pode ser

realizado através do inventário nas obras do acervo. Contudo, este processo não é feito com frequência para que se tenha uma visão aprofundada sobre os itens que precisam ser descartados e, conseqüentemente, abrir espaços para outros que chegam na biblioteca.

Em 2015 os usuários participaram de um processo onde puderam sugerir títulos de obras que seriam compradas pelo governo do Estado. Tal compra não aconteceu devido à ausência de editoras e livrarias que preenchessem as normas da licitação proposta. Ainda assim, o índice de extravio elevado, a falta de controle do processo de circulação do acervo, e o número de documentos digitalizados que ainda são pouco em relação ao número de documentos escritos e existentes no acervo da BPBL, são pontos a serem melhorados pela biblioteca.

3.2.3 O tratamento técnico (análise descritiva: tipo de catalogação adotada)

O setor de processamento técnico é responsável por toda parte técnica de processar a informação de forma que ela possa ser recuperada com eficiência e eficácia. É neste setor que ocorre toda análise conceitual e temática do documento onde se estabelecem os assuntos, os descritores, a indexação por atribuição, catalogação e classificação da obra que irá ser disponibilizada. Utiliza-se a Classificação Decimal de Dewey. Esse processo é realizado de forma manual e automatizada na base de dados do *software AchersLib*.

3.3 Serviços, produtos e ações informacionais

Entre os principais serviços e ações em desenvolvimento, destacam-se projetos de incentivo à leitura, acessibilidade em Bibliotecas Públicas, a coordenação do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Maranhão, programa de conservação e preservação de acervo, digitalização de acervo, telecentro, exposições temáticas, atendimento ao escritor maranhense, coordenação do Escritório de Direitos Autorais, lançamento coletivo de obras maranhenses, Campanha Estadual de Incentivo à Leitura, coordenação técnica da Rede de Bibliotecas Faróis do Saber, entre outros. (MARANHÃO, 2017). Algumas destas ações estão descritas no quadro 1.

QUADRO 1 – Produtos, serviços e ações da BPBL

ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
EXPOSIÇÕES TEMÁTICAS	Referência	Mostra de trabalhos de artistas locais, conforme calendário anual de eventos
REGISTRO DE OBRAS	Direitos autorais	Solicitação de registro de obras junto ao Escritório de Direitos Autorais
CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS	Biblioteca Infantil	Contação de histórias ao público da biblioteca infantil
OFICINA DE CRIAÇÃO ARTÍSTICA	Biblioteca Infantil	Realização de oficinas de criatividade
LENDO AS FÉRIAS NA BIBLIOTECA	Biblioteca Infantil	Projeto de Incentivo à Leitura desenvolvido no período de férias nos meses de janeiro e julho
LENDO O CARNAVAL NA BIBLIOTECA	Biblioteca Infantil	Projeto de Incentivo à Leitura realizado no período carnavalesco
TERÇA NA BIBLIOTECA	Biblioteca Infantil	Projeto de Incentivo à Leitura realizado às terças-feiras
LENDO A LITERATURA INFANTIL	Biblioteca Infantil	Projeto de Incentivo à Leitura realizado no mês de abril em homenagem aos escritores Hans Christian Andersen e Monteiro Lobato
LENDO O SÃO JOÃO NA BIBLIOTECA	Biblioteca Infantil	Projeto de Incentivo à Leitura realizado no mês de junho
PROJETO LÊ PRA MIM	Biblioteca Infantil	Projeto que percorre várias cidades do Brasil desde 2010. O objetivo é realizar atividades de incentivo à leitura de livros infantis brasileiros, com atividade sociocultural, onde artistas e personalidades da mídia leem para crianças.
PROCESSAMENTO TÉCNICO DO ACERVO	Processamento Técnico	Catálogo, classificação, registro de publicações avulsas e inserção no sistema.
TRANSCRIÇÃO	Obras raras	Transcrição de manuscritos do acervo da BPBL
HIGIENIZAÇÃO	Obras raras	Higienização de obras do acervo
DIGITALIZAÇÃO	Obras raras	Digitalização do acervo de obras raras, diários oficiais e outros documentos
LANÇAMENTO COLETIVO DE OBRAS MARANHENSES	Referência	Ação que reúne escritores de diversos municípios maranhenses, tem como objetivo promover o livro e a leitura, apoiar os escritores do nosso Estado e fortalecer a Biblioteca Pública Benedito Leite como depositária da memória bibliográfica maranhense
FEIRA DO LIVRO DE SÃO LUÍS	Local de realização do evento	Planejamento, coordenação e organização de espaços, participação na programação infantil do Espaço

QUADRO 1 – Produtos, serviços e ações da BPBL

WI-FI LIVRE	Telecentro	Inauguração de wi-fi gratuito e ilimitado na BPBL em parceria com o PROCON/VIVA
POSTAGEM DE OBRAS NO ACERVO DIGITAL	Obras raras	Conversão das obras raras digitalizadas para PDF com OCR e postagem no site

Fonte: MARANHÃO (2017).

3.4 Usuários

A BPBL como instituição pública, recebe usuários diversificados que vão desde o pesquisador acadêmico até a dona de casa, pois todos recorrem a mesma para suprir as suas necessidades informacionais. É pautada nessa diversidade de público que seu acervo deve atender a todos com respeito e sem restrições, contribuindo para que os usuários tenham acesso às informações que desejam de uma forma precisa, eficaz e democrática.

Os usuários que tenham interesse de se cadastrar na BPBL podem realizar a sua inscrição no setor de referência no período de segunda a sexta durante o horário de funcionamento da instituição. Mas, este cadastro somente é realizado mediante o pagamento de uma taxa de R\$ 5,00 e efetuação do cadastro realizado pelo bibliotecário ou estagiário, através da apresentação dos seguintes documentos: Carteira de Identidade (RG), Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Comprovante de Residência.

Na BPBL os usuários que são cadastrados podem solicitar na instituição o serviço de empréstimo de documentos, com direito a renovação do material. Sendo que a renovação pode ser feita no local ou por telefone, esta é uma forma de serviço prático e cômodo ao usuário, uma vez que seu deslocamento até a respectiva unidade de informação para tal serviço é opcional. No entanto, os usuários não obedecem aos prazos de devolução dos documentos, o que gera multa.

3.5 Acessibilidade

A BPBL destaca-se também pela acessibilidade, pois vem fazendo um grande trabalho, e tornando-se referência no estado do Maranhão e no Brasil, com

suas ações de inclusão. Como exemplo, a criação da Biblioteca Braille (Figura 6), setor este, fruto dos esforços de sua equipe técnica e das muitas reivindicações da Escola e da Associação de Cegos do Maranhão.

Figura 6- Setor Braille, Biblioteca Pública Benedito Leite.



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

Além dos livros em *braille*, este espaço dispõe também, de materiais eletrônicos adaptados para as pessoas com necessidades educacionais específicas (Figura 7).

Figura 7- Parte interna do setor Braille, BPBL.



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

Atualmente, após a grande reforma estrutural e arquitetônica que o Governo do Estado realizou no prédio da Benedito Leite¹, a Biblioteca Braille se tornou em espaço físico e conforto uma das maiores do Nordeste.

A Biblioteca Benedito Leite foi contemplada com o projeto Acessibilidade em Bibliotecas Públicas "Mais Diferenças" que teve início no ano de 2014, este que se tornou o principal projeto sobre acessibilidade da biblioteca. O projeto teve iniciativa do governo federal, coordenada pelo Ministério da Cultura (MinC) e executado pela Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). O foco da ação é atuar em questões como ampliação de acervo, uso de tecnologias assistivas (recursos e serviços que contribuem para dar funcionalidade a pessoas com deficiência), formação de equipes, planejamento de programações acessíveis, comunicação e informação.

A escolha das bibliotecas foi feita pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), órgão subordinado à Diretoria de Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas do MinC. A seleção se deu por meio de indicações dos Sistemas Estaduais de Bibliotecas que avaliaram as unidades em condições de participar do projeto.

3.6 Informação utilitária

O setor de Informação Utilitária (Figura 8) da BPBL surgiu após a reforma, no ano 2014. Atualmente, possui a disponibilidade de uma profissional turismóloga para acompanhamento das visitas guiadas e discorrer informações tanto referentes a biblioteca quanto às informações turísticas da cidade, afim de suprir as necessidades informacionais dos usuários.

¹Reforma no valor de R\$ 7.000.000, 00 (sete milhões). Disponível em: <<https://www.encontrasaoluisma.com.br/sobre/biblioteca-publica-benedito-leite-sao-luis/>>.

Figura 8- Entrada do setor de Informação Utilitária na BPBL



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

Observa-se ainda, que neste setor encontra-se como matérias promocionais, apenas, jornais expostos aos visitantes, como mostrado na Figura 9.

Figura 9- Jornais do dia-a-dia disponíveis no setor de Informação Utilitária.



Fonte: foto tirada pela pesquisadora (2021).

4 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Tendo sua origem nas Bibliotecas Públicas de países como Estados Unidos e Grã-Bretanha, o Serviço de Informação Utilitária, antes denominado Serviço de Informação para a Comunidade (CARVALHO SILVA, 2012) originou-se de alguns modelos de sistemas de informações elaborados nestes países para o compartilhamento de informações e auxílio a combatentes ou seus familiares no período das grandes Guerras Mundiais (CAMPELLO, 1998). Este serviço pode ser sugerido através de diversas nomenclaturas², a escolha do termo a ser adotado refere-se a forma a qual será estruturado (RIBEIRO, 2016).

Conforme Almeida Júnior (2003), a Informação Utilitária é o termo utilizado para designar a informação oferecida pelos Centros Referencias criados pelos bibliotecários americanos. Ainda sobre sua definição, para Campello:

A expressão Informação Utilitária tem sido usada por bibliotecários brasileiros para designar as informações de ordem prática, que auxiliam na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos, abrangendo, por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança pública e outros (CAMPELLO, 1998, p. 1).

Por isso, vale destacar que o acesso à informação é uma necessidade do ser humano, pois favorece o desenvolvimento das capacidades e potencialidades do indivíduo, assim como a resolução de problemas, a prevenção de situações indesejadas, entre outras. Diante disso, torna-se indispensável conhecer as necessidades de uma comunidade com o intuito de melhor planejar a elaboração e implantação do serviço de Informação Utilitária, em especial as categorias de informações a serem oferecidas por este serviço (RIBEIRO, 2016).

² “Informação Utilitária”, “Serviços de Informação & Referencial”, Serviço de Informação para Comunidade”, “Serviço de Informação Comunitária”, “Informação comunitária”, “Informação para a comunidade”, “Informação pública”, “Informação social”, “Informação para o cotidiano”, “Informação para a cidadania”, “Informação para a sobrevivência”, “Informação do dia a dia”, “*Community information*”, “*Information for living*”, “*Everyday information*” e “Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)”

4.1 Categorias de informação utilitária

Interessante explicitar que a maioria das experiências de Serviços de Informação Utilitária existentes no Brasil, até hoje, se constituem de experiências aplicadas às Bibliotecas Públicas (SILVA, 2014).

A Informação Utilitária advém de distintas fontes, e por isso, é necessária a classificação desse tipo de informação. Visando essa necessidade imprescindível de exemplificação, Brenda Dervin (1976), pesquisadora que iniciou esse processo de classificação, na década de 1970 desenvolveu um estudo de necessidades de informação dos cidadãos ingleses, direcionadas para a análise de uma instituição e categorização desses serviços.

Silva apresenta de maneira instrutiva e explicativa cada uma das classificações de Informação Utilitária:

[...] saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, etc.); Cultura e lazer (agenda cultural, calendário de eventos, cinemas, teatros, museus, centros e espaços culturais, salas de exposições, galerias de arte, estádios, órgãos ligados ao esporte); utilidade pública (assistência social ao menor, à mulher, ao idoso e etc., associações, assistência legal, juizados, tribunais, prisões, serviço de assistência gratuita, projetos públicos, serviços públicos de pagamento como gás, luz, água, telefone, etc., sindicatos, como tirar documentos de identidade, CPF, título de eleitor e outros, segurança, telefones úteis como bombeiros, emergências, polícia, imprensa local); Trabalho (agências de emprego e estágios, oportunidades de empregos, cursos e eventos de qualificação profissional, etc.), além de outros assuntos referentes a realidade cotidiana dos usuários (SILVA, Carvalho, 2012, p. 23-24).

A Unesco no Manifesto lançado em 1949 e revisto em 1972, já recomendava que a Biblioteca Pública deveria implantar serviços que pudessem ser utilizados por toda a comunidade, sem nenhum tipo de distinção. Devendo, portanto, serem voltados a atender as necessidades informacionais de toda a sociedade.

Um desses serviços que podem ser oferecidos pela Biblioteca Pública, como foi visto, é a Informação Utilitária, que é considerada um tipo de informação importante e de ordem básica para os usuários. Ao aderir esse serviço, a biblioteca estaria dando um grande passo à frente para atingir seus objetivos, de papel informativo e social; garantindo sanar a carência de informação da comunidade com

um atendimento rápido e eficaz. Ao prestar esse serviço, passaria a servir não apenas aos indivíduos alfabetizados da classe média e estudantes que a procuram, mas a uma grande massa que não tem conhecimento sequer do que seja uma biblioteca. (COSTA et al, 2012).

Zambaldi (2000), apresenta o funcionamento de uma experiência acerca da Informação Utilitária na Biblioteca Pública Municipal de Londrina, Estado do Paraná. O serviço denominado Projeto de Serviços e Informações Utilitárias (PSIU) foi implantado em 1994 e vem se consolidando junto à comunidade usuária. A experiência apresentada demonstra que é possível inovar serviços para garantir a continuidade da Biblioteca Pública mesmo diante de ameaças tecnológicas. Ainda Zambaldi (2000) o serviço aumentou a facilidade de acesso à informação e através dele a chance de o cidadão obter benefícios sociais e culturais.

A pesquisa de Ribeiro (2016) teve como objetivo analisar a Informação Utilitária nas bibliotecas dos colégios estaduais públicos da região oeste de Londrina, a partir do Serviço de Referência. Os resultados mostraram que as principais categorias oferecidas pelas bibliotecas são Educação e Saúde, enquanto na maioria dos colégios predominou as categorias Profissões e Tecnologia. Já os alunos apontaram maior procura pelas categorias Educação e Tecnologia.

Além disso, pode-se perceber que a Informação Utilitária estaria ajudando a cumprir o papel da Biblioteca Pública, por fazer parte do processo de democratização da informação, facilitando o contato entre o cidadão comum e os órgãos sociais.

4.2 Informação utilitária na mediação do turismo

Na biblioteca, as práticas acontecem pela integração e mediação da informação feita pelo bibliotecário auxiliando os usuários em suas competências de leitor. Quando se refere à informação turística, a biblioteca pode oferecer informações que julgar necessária para que o usuário possa ter uma visão macro da localidade onde está visitando, podendo inclusive, aprofundar-se na cultura local.

Dessa forma, a função informativa se associa à própria função recreativa da Biblioteca Pública, especialmente na ótica do lazer, levando-a a influenciar na estada do turista, sem pretender rivalizar com as agências de turismo, ou serviços

especializados em informação turística, colocando, portanto, à disposição dos usuários, folhetos e guias sobre as oportunidades de recreação e de lazer existente na área. (MIRANDA, 1980, p. 117).

A Biblioteca Pública, instituição com a função de ser transformadora social e agente principal de uma política de formação do hábito de leitura e uso da informação (SUAIDEN, 1995, p.66), é resguardada a importante missão, antes de tudo, de informar, de acordo com as necessidades do usuário. Assim, para cada tipo de usuário, há uma necessidade informacional, e a Biblioteca Pública tem o dever de atendê-lo em todas suas necessidades.

O turismo iniciou-se no século XVII, quando os primeiros sinais de crescimento industrial começaram a afetar a vida estabelecida. O aumento da riqueza, a ampliação da classe de comerciantes e a secularização da educação estimularam o interesse por outras culturas e pelo conceito de que viajar era uma forma de educação. Todavia, a palavra turismo surgiu no século XIX, porém, a atividade estende suas raízes pela história, mais precisamente após a Segunda Guerra Mundial, onde evoluiu como consequência dos aspectos relacionados à produtividade empresarial, ao poder de compra das pessoas e ao bem-estar resultante da restauração da paz no mundo. (RUSCHMANN, 1997).

Segundo Oliveira (2005), turismo é um conjunto de resultados de caráter econômico, financeiro, político, social e cultural produzidos numa localidade, decorrentes do relacionamento entre os visitantes e os locais visitados durante a presença temporária de pessoas que se deslocam de seu local habitual de residência para outros, de forma espontânea e sem fins lucrativos.

Atualmente o turismo faz parte do setor de serviços presentes nas economias industrializadas, que agregam atividades desenvolvidas por vários gêneros de estabelecimentos dos setores secundários e terciários, com a participação das empresas públicas e privadas. É importante ressaltar que o setor turístico produz o consumo de bens e serviços como hospedagem, transporte, comunicação, segurança, planejamento e informação, podendo ser do tipo emissivo, quando os residentes viajam para visitar outros países ou receptivo, aquele que abrange os não residentes que chegam para visitar determinado país (TADINI, 2010).

5 INFORMAÇÕES TURÍSTICAS NA BPBL

As Bibliotecas Públicas disponibilizam facilidades de acesso à informação e ao lazer de forma gratuita. Destaca-se, “[...] entretanto, que, apenas, a presença de turistas no ambiente das bibliotecas durante suas viagens não é o suficiente para transformá-las em atrativos turísticos de fato”. (MOREIRA, 2021, p.50).

Por isso,

a Biblioteca tem que contar com uma estrutura organizacional e física que possa servir ao turismo, e ao visitante. Como ditam os moldes da Organização Mundial de Turismo, é necessário adaptar os recursos aos interesses e necessidades do turista, além de manter a organização e o funcionamento de forma responsável e sustentável. A Biblioteca como um atrativo, tem potencial, porém precisa ser trabalhada para que seja efetivamente reconhecida como tal. (PEREIRA, 2014, p. 35-36).

Pensando nisso, bibliotecários e gestores de Unidades de Informação devem estudar e analisar o que tornam as bibliotecas atrativas do ponto de vista do turismo. E, muito além de apenas julgar a atratividade de um ambiente, é importante delinear critérios e métodos sistematizados de avaliação para identificar se uma biblioteca está preparada para receber a demanda turística sem prejudicar sua missão/funções primárias (MOREIRA, 2021).

Para nortear uma análise da atratividade turística de bibliotecas, pode-se utilizar os critérios e indicadores apresentados em um quadro-síntese por Moreira (2021), isto é:

- a) Capacidade de atrair visitantes: características históricas; características arquitetônicas; comunicação visual atrativa; estética; itens especiais do acervo; eventos e programas culturais; presença nas redes sociais; representação no cinema; TV ou literatura; sinalização turística; presença em guias turísticos.
- b) Métodos para garantir a vivência de significados culturais pelos visitantes: programas de interpretação cultural e educação patrimonial; ações culturais; visitas guiadas; exposições; comunicação visual como mediação cultural e informacional.
- c) Garantir as condições adequadas para a visita: elementos da hospitalidade relacionados a receber/acolher; acessibilidade física; acessibilidade informacional; recursos humanos especializados; comunicação visual; segurança.
- d) Disponibilizar os serviços necessários para a sua permanência: elementos da hospitalidade relacionados ao hospedar; livrarias; lojas de souvenir/lembranças; cafés e restaurantes; mesas e assentos para descanso, trabalho e estudos; guarda-volumes; banheiro públicos; Wi-fi; acesso ao acervo; acesso à computadores.
- e) Definir as circunstâncias para que a visita aconteça: informações claramente apresentadas no website e presencialmente na entrada da biblioteca; valores; horários de funcionamento e visitação; regulamento; canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas: telefone, e-mail, chat (MOREIRA, 2021, não paginado).

Estes critérios e indicadores nortearam a identificação da atratividade turística da BPBL e que se encontram devidamente apresentados no Quadro 2.

Não obstante, na Biblioteca Pública em estudo, a maioria dos profissionais da informação estão atentos para o crescimento turístico. Percebe-se que há transformações na sociedade ludovicense diante do aumento do fluxo turístico na capital maranhense, em busca de consumir seus atrativos. Nota-se também, que as políticas existentes atualmente não suprem o contingente total, principalmente em relação a demanda de visitas guiadas na biblioteca, as quais podem ser definidas:

[...] como atividade de absorção, interpretação e sensibilização das informações por meio de um 'mediador' (sujeito ou instrumento digital) que oferece sentido ao passeio levando o turista a ver, experimentar e compartilhar em um processo interativo. Assim, a existência da visita guiada reforça a presença de novas funções nas bibliotecas. Nesse sentido, profissionais que estejam preparados para de fato mediar essa interação entre o patrimônio e o turista são de fundamental importância (BENI, 2004; REJOWISKI, 2002, não paginado).

Em uma entrevista com a turismóloga da BPBL realizada em agosto de 2021, teve-se acesso às informações sobre o fluxo de turistas no setor Informação Utilitária e as barreiras que impedem o bom funcionamento desse setor.

Por intermédio de relatórios digitalizados, disponibilizados pela turismóloga, analisou-se nessa base de dados local, o quantitativo de visitantes proveniente de maneira espontânea (visitas não agendadas) e o quantitativo de visitas agendadas à BPBL no ano de 2019. No entanto, durante o estudo pode-se verificar o quantitativo turístico, presente apenas nas visitas não agendadas.

Dessa forma, teve-se como ponto de partida a verificação da quantidade de visitas realizadas espontaneamente. Para facilitar a análise desse quantitativo na base de dados institucional, dividiu-se as informações em três categorias: Visitantes (Maranhense), Turistas Brasileiros (visitantes brasileiros que residem fora do maranhão) e Turistas Estrangeiros, conforme os dados apresentados na Tabela 1.

Tabela1- Número de visitas espontâneas obtidos no relatório do ano de 2019, disponibilizado no setor de Informação Utilitária na BPBL.

VISITA SEM AGENDAMENTO NA BPBL - ANO 2019			
MÊS	VISITANTES MARANHENSE	TURISTAS BRASILEIROS	TURISTAS ESTRANGEIROS
JAN	3000	127	5
FEV	0	0	0
MAR	840	60	5
ABR	0	0	0
MAI	0	59	10
JUN	0	68	2
JUL	3429	367	14
AGO	2676	78	6
SET	2342	83	0
OUT	0	0	0
NOV	2084	44	1
DEZ	2800	73	5
TOTAL	17171	959	48

Fonte: elaborada pela pesquisadora (2021).

Após a redistribuição dos dados referentes as visitas turísticas, utilizou-se a soma das quantidades de visitantes brasileiros com a quantidade de visitantes estrangeiros de cada mês, para representar o número de visita turística realizada na BPBL, no ano em estudo, conforme mostra-se no Gráfico 1.

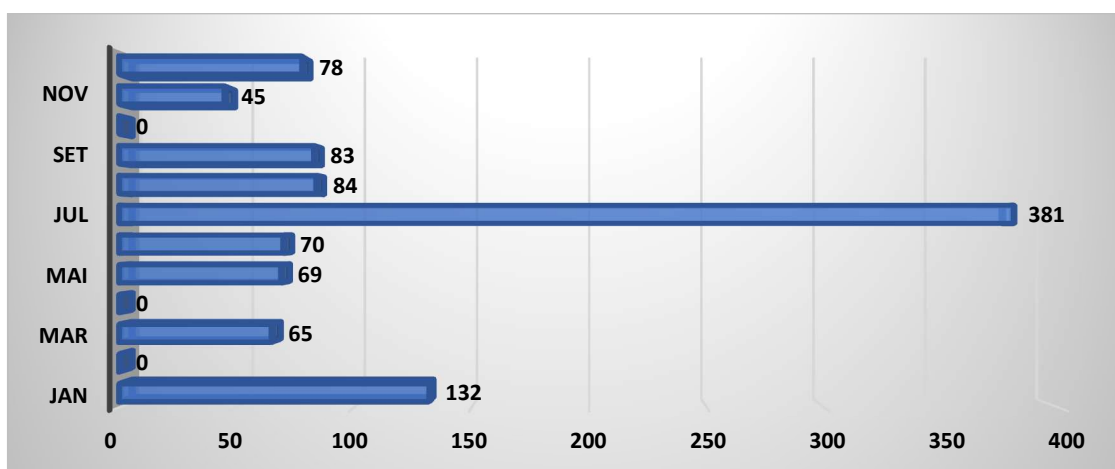


Gráfico1- Dados coletados do relatório de visitas espontâneas realizadas por turistas a BPBL em 2019.

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2021).

Assim, nota-se no mês de julho a maior quantidade de visitantes, com **381 turistas** utilizando os produtos e serviços da biblioteca. Além disso, percebe-se também que os meses de fevereiro, abril e outubro, apresentam valores zerados, pois essas informações não estão disponíveis no formato digitalizado na base de dados utilizada.

Aplicando o cálculo de média aritmética no quantitativo de visitas espontâneas realizadas por turistas, pode-se afirmar também, que a BPBL recebeu em média **112 turistas** mensalmente durante o ano de 2019.

E por fim, analisou-se a quantidade de visitas agendadas à biblioteca no ano de 2019. Vale ressaltar que a BPBL, possui sistema de agendamento através da Plataforma Circuito Cultural³. Após a análise dos relatórios mensais do ano 2019 desta plataforma, observou-se o quantitativo de visitas que é caracterizado por visitas ofertadas principalmente para escolas, faculdades e centro técnicos locais. Pode-se visualizar esse quantitativo no Gráfico 2.

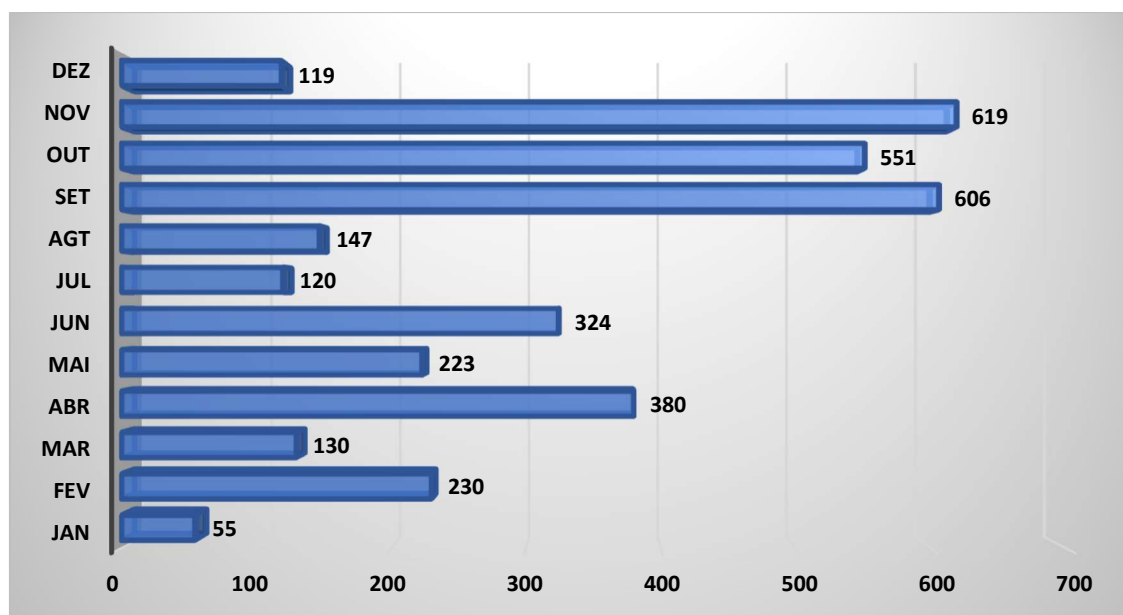


Gráfico 2 - Dados coletados do relatório de visitas agendadas na BPBL em 2019.

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2021).

Mesmo com o grande quantitativo de visitantes apresentados, constatou-se que existem barreiras que impedem o atendimento completo e qualificado aos

³ Plataforma Circuito Cultural utilizada de maneira online para garantir visitas guiadas nas casas de cultura da capital maranhense. Esta plataforma está disponível no site da Secretaria de Estado da Cultura do Maranhão (SECMA), MARANHÃO (2016).

turistas e visitantes da BPBL. Um deles diz respeito ao próprio setor de Informação Utilitária, que seria a porta de entrada para garantir as informações turísticas do Estado. Neste setor, existe a escassez de materiais e estruturas que garantam o funcionamento do local.

Além disso, após a realização da entrevista com a turismóloga e as visitas na BPBL, outras barreiras foram percebidas a exemplo: déficit de público turístico ativo⁴ para realização de visitas, ausência de qualificação linguística para os profissionais responsáveis pelo atendimento de usuários internacionais, além de problemas estruturais em alguns setores.

Para uma análise da atratividade turística da BPBL, pode-se verificar no Quadro 2 a disponibilidade de indicadores referenciados por Moreira (2021).

Quadro 2 - Critérios e indicadores para uma análise de atratividades na BPBL.

Critérios	Indicadores	BPBL	
		Possui	Não possui
Capacidade de atrair visitantes	características históricas		
	características arquitetônicas		
	comunicação visual atrativa		
	itens especiais do acervo		
	eventos e programas culturais		
	presença nas redes sociais		
	representação no cinema		
	sinalização turística		
	presença em guias turísticos		
Métodos para garantir a vivência de significados culturais pelos visitantes	programas de interpretação cultural e educação patrimonial		
	ações culturais		
	visitas guiadas		
	Exposições		
	comunicação visual como mediação cultural e informacional		

⁴ Baixo quantitativo de visitantes turísticos na BPBL.

Quadro 2 - Critérios e indicadores para uma análise de atratividade na BPBL.

Garantir as condições adequadas para a visita	elementos da hospitalidade relacionados a receber/acolher		
	acessibilidade física		
	acessibilidade informacional		
	recursos humanos especializados		
	comunicação visual		
	Segurança		
Disponibilizar os serviços necessários para a sua permanência	elementos da hospitalidade relacionados ao hospedar		
	Livrarias		
	lojas de souvenir/lembranças		
	cafés e restaurantes		
	mesas e assentos para descanso, trabalho e estudos		
	guarda-volumes		
	banheiro públicos		
	Wi-fi		
	acesso ao acervo		
	acesso à computadores.		
Definir as circunstâncias para que a visita aconteça	informações claramente apresentadas no website e presencialmente na entrada da biblioteca.		
	valores		
	horários de funcionamento e visitação		
	regulamento		
	canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas: telefone, e-mail, chat		

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2021) a partir dos Critérios e indicadores de Carvalho (2021).

Observa-se no Quadro 2 que dos 35 indicadores utilizados para análise da atratividade turística, a BPBL possui capacidade e a disponibilidade de 29 indicadores desses recursos que representa 82.85% do total, favorecendo dessa forma maior funcionabilidade e atratividade turística. Desse modo, deve-se buscar métodos que garantam a melhoria de determinados serviços, a exemplo: organização do setor de Informação Utilitária, fornecendo materiais informativos para a comunidade e aproximação da biblioteca ao turista através do Sindicato

Estadual dos Guias de Turismo do Maranhão (SINDEGTUR MA) pensando na maior participação dos turistas e maior visibilidade para a biblioteca

Por fim, os resultados das análises destes critérios e indicadores demonstram a necessidade de se incentivar a busca da BPBL como patrimônio cultural, considerando o seu valor informacional e não só pela sua estrutura arquitetônica.

6 CONCLUSÃO

As bibliotecas desde a antiguidade são de extrema importância para todas as gerações, principalmente no que diz respeito a gestão da quantidade de informações geradas pela humanidade. Elas são responsáveis pela guarda e preservação das informações histórica – temporais, afim de preservar registros, através de materiais simbólicos que formam os patrimônios culturais, fornecendo um espaço tanto para pesquisadores quanto para usuários que utilizam seu amplo e gratuito acervo, reforçando as ações de democratização do conhecimento.

Além da guarda de informações, tem-se também um grande potencial turístico nesses ambientes, o que favorece consideravelmente a disseminação de informações locais e popularização da cultura de um país, ou de um estado.

No caso particular desse estudo realizado na Biblioteca Pública Benedito Leite, estado do Maranhão, verifica-se que a referida biblioteca otimiza as peculiaridades da cultura maranhense, em especial acervo, fazendo com que alcance lugares diversos e atraia turistas dessas localidades. Esse potencial turístico é evidenciado, principalmente após a revitalização e atualização do seu espaço.

Para potencialização dessas atividades mostra-se essencial a manutenção e a presença de diversos serviços dentro dos setores da biblioteca. Um destes, diz respeito ao setor de Informação Utilitária, que apresenta grande déficit na BPBL, situação observada na entrevista com a turismóloga, como mostrado nas análises da seção 5. Dessa forma, enfatiza-se a necessidade tanto da presença de fontes atualizadas e relevantes, quanto da participação do usuário, indispensável para o êxito desse serviço. Sabe-se que o acesso à informação é uma das funções primordiais da biblioteca, pois é indispensável para o desenvolvimento da comunidade.

Levando em conta a análise da atratividade turística, observou-se que dos 35 indicadores utilizados, a BPBL possui a disponibilidade de 29 indicadores que representa 82.85% desses recursos. Vale ressaltar, que mesmo com alto índice de indicadores ofertados, favorecendo a atratividade do ambiente, deve-se estipular métodos sistematizados que tornem a Biblioteca Pública apta para receber a demanda turística sem prejudicar sua missão/funções primárias, afim de garantir uma melhor funcionalidade do local.

Por isso, com os resultados obtidos através das análises observaram-se grande quantidade de visitantes na BPBL, no ano de 2019, mostrando que possui grande potencial turístico. Porém, para o sucesso deste serviço é necessário compreender, contextualizar e identificar a viabilidade de projetos turísticos na instituição. Além disso, pode-se propor inventários de ofertas turísticas e análise dos indicadores de atratividade turística da biblioteca, incluindo melhoria nos serviços oferecidos no setor de Informação Utilitária, podendo, inclusive, disponibilizar um bibliotecário para contribuir com a otimização e desenvolvimento de atividades neste setor.

Estas melhorias poderiam ser mais evidenciadas caso houvesse a possibilidade de uma análise minuciosa dos relatórios e de matérias de apoio aos turistas na BPBL, porém, tal visualização, foi prejudicada por fatores técnicos, principalmente no que diz respeito à disponibilidade dos relatórios de anos posteriores a 2019.

Como sugestões de trabalhos futuros, pode-se propor que outras pesquisas façam revisões sistemáticas a respeito da Informação Utilitária em trabalhos de monografias, dissertações e teses defendidas no curso de biblioteconomia e /ou áreas afins, com o intuito de promover melhorias nas ações e no conhecimento da temática sobre a Informação Utilitária e sua correlação com o turismo.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ALVES, Mariana; MIRANDA, Májory. A mediação da informação e os estudos de usuários no serviço de referência e informação das unidades informacionais. *In: Encontro de Estudo Sobre Tecnologia, Ciência e Gestão da Informação*, 5., 2014, Recife. Anais... Recife: UFPE, 2014. p. 1-18.
- BENI, M. C. Turismo: da economia de serviços à economia da experiência. **Revista Turismo – Visão e Ação**, v. 6, n. 3, p. 295-305, set./dez. 2004.
- BRASIL. Fundação Biblioteca Nacional. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. 2. ed. ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em: https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf. Acesso em: 10 out. 2020.
- CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de Informação Utilitária em Bibliotecas Públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 22, n.1, p.35-46, 1998.
- COSTA, Maria de Fátima Oliveira; ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de; LIMA, Iara Bárbara Martins; PEREIRA, Amanda da Silva; FERREIRA, Kauane Lysien Costa. **Biblioteca Pública como Centro de Informação Utilitária**, 2012.
- DERVIN, Brenda. The everyday information needs of the average citizen: a taxonomy for analysis. *In: KOCHEN, M., DONOHUE, J. C. Information for the community*. Chicago: ALA, 1976. p. 19-38.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992. 168 p. (Coleção Palavra-Chave, 3).
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 50-51.
- MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1-4, jan./dez.1990.
- MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr/jun. 2007.

MARANHÃO. Biblioteca Pública Benedito Leite. **Ações**. São Luís: SECTUR, 2017. Disponível em: http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=noticia_estendida&id=557. Acesso em: 10 out. 2020.

MARANHÃO. Biblioteca Pública Benedito Leite. **BPBL**. São Luís: SECTUR, 2020. Disponível em: <http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=biblioteca>. Acesso em: 10 out. 2020.

MARANHÃO. Biblioteca Pública Benedito Leite. **Histórico**. São Luís: SECTUR, 2018. 2p.

MARANHÃO. Biblioteca Pública Benedito Leite. **Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções**. São Luís: SECTUR, 2019. Disponível em: http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page=politica_colecao. Acesso em: 10 out. 2020.

MARANHÃO. Circuito de Visita Cultural. **Agendamento**. São Luís: SECMA, 2016. Disponível em: <http://cultura.ma.gov.br>. Acesso em: 10 out. 2020.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MIRANDA, Antônio. **Estruturas de informação e análise conjuntural**: ensaios. Brasília: Thesaurus, 1980.

MOREIRA, Márcia Cavalcanti. Turismo e Biblioteconomia: subsídios para uma reflexão acerca da atratividade em bibliotecas. **Ensaio Geral**, n. 1, p. 41-64, 28 jan. 2021.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

PEREIRA, Juliana Pacheco. **Interpretação patrimonial na Biblioteca Pública de Niterói**: história, cultura e turismo. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em turismo) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.

REJOWSKI, M. **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

REVISTA BULA. Disponível em: <https://www.revistabula.com/22498-as-15bibliotecas-publicas-mais-bonitas-do-brasil>. Acesso em: 10 fev. 2021.

RIBEIRO, Priscila de Jesus Apolinário. **A Informação utilitária do serviço de referência das bibliotecas dos colégios públicos de Londrina**, I Colóquio em Organização, Acesso e Apropriação da Informação e do Conhecimento (COAIC), 2016. Londrina: Universidade Estadual de Londrina (UEL), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UEL).

ROOSEWELT, Lins Silva. **Biblioteca Pública Benedito Leite**. Maranhão, 2019. Disponível em: <https://bibliotecasma.org/bibliotecas-publicas/biblioteca-publica-benedito-leite>. Acesso em 10 out. 2020.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 1986.

RUSCHMANN, Dóris. 1997. **Turismo e Planejamento Sustentável**. 11 ed. Ed. Papyrus São Paulo.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. **A longa viagem da biblioteca dos reis: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007, p.119

SILVA, Jhonatan Luis Carvalho; MONTEIRO, Samuel Alves. Serviços de Informação Utilitária em Bibliotecas Universitária. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.19, n.1, p. 61-68, jan./jun., 2014.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. **Biblioteca: uma trajetória**. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3. 2005, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2005 Disponível em: <http://www.csouza952.com.br/IIICIB.pdf>. Acesso em: 1 out. 2020.

SUAIDEN, Emir J. **Biblioteca Pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

TADINI, Rodrigo Fonseca; MELQUIADES, Tania. **Fundamentos do Turismo**, v. 1. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010.

ZAMBALDI, Célia Regina. FILHO, Gléria Norberto Alves. Psiu - Projeto de Serviços e Informações Utilitárias: Relato de uma Experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR). **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 125-137, jul./dez. 2000.

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA REALIZADA NO PERÍODO DE AGOSTO DE 2021 COM A PARTICIPANTE DA BPBL

Esta entrevista faz parte das técnicas empregadas para a compreensão do fenômeno a ser investigado. Dessa forma, visa atingir o objetivo geral: *Analisar os alcances e limites das informações para fins turísticos fornecidas pela Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL)*. Portanto, a participação do entrevistado contribuirá para as análises e resultados a serem verificados e dialogados neste estudo.

1. Como ocorre o funcionamento do setor de Informação Utilitária?
2. Quais os materiais de apoio presentes no setor, e que são ofertados ao turista?
3. Qual o fluxo turístico no setor de Informação Utilitária?
4. Vocês possuem alguma base de dados que armazena os dados referentes ao fluxo turístico na biblioteca?
5. Existem barreiras que interferem no bom funcionamento do setor?
Quais?