

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

GLETSIA CAMILA DA SILVA SANTOS

**ANÁLISE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA
MARIA DA PENHA MAIA FERNANDES**

São Luís

2023

GLETSIA CAMILA DA SILVA SANTOS

ANÁLISE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA

MARIA DA PENHA MAIA FERNANDES

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

Orientadora: Profa. Ms. Marcia Cordeiro

São Luís

2023

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

Santos, Gletsia Camila da Silva.

Análise dos serviços e produtos oferecidos pela
Biblioteca Maria da Penha Maia Fernandes / Gletsia Camila
da Silva Santos. - 2023.

36 f.

Orientador(a): Márcia Cordeiro Costa.

Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia,
Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2023.

1. Biblioteca especializada. 2. Biblioteca Maria da
Penha Maia Fernandes. 3. Casa da Mulher Brasileira - São
Luis - MA. 4. Produtos e serviços. I. Costa, Márcia
Cordeiro. II. Título.

GLETSIA CAMILA DA SILVA SANTOS

ANÁLISE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA

MARIA DA PENHA MAIA FERNANDES

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

Orientadora: Profa. Ms. Márcia Cordeiro Costa

Aprovado em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Márcia Cordeiro Costa (Orientadora)

Mestrado em Educação (UFMA)

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Marcio Ferreira da Silva

Doutorado em Ciência da Informação (UNESP/Marília)

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dra. Maria Cléa Nunes

Mestrado em Educação (UFMA)

Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Primeiramente à Deus, pela minha vida e por toda ajuda até aqui.

À professora Márcia Cordeiro Costa, por ter aceitado me orientar durante esse período com todo o auxílio necessário.

À banca examinadora, pelas contribuições dos professores Márcio Ferreira da Silva e Maria Cléa Nunes.

Aos demais professores que através de seus ensinamentos, me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo.

À Universidade Federal do Maranhão, à família e a todos os meus amigos, obrigada!

RESUMO

A pesquisa pretende analisar os produtos e serviços da Biblioteca especializada Maria da Penha. Trazendo conceitos de produtos e serviços de acordo com autores como Figueiredo (1973), Cesarino (1978), Fonseca (2002), Miranda (2007), Oliveira (2010), Rozados (2006), Borges (2007), Milanesi (1983). Apresentando a biblioteca especializada, sua função e a importância de seus serviços e produtos de informação. Metodologia foi realizada através de levantamento bibliográfico e pesquisa exploratória através de entrevista com bibliotecária responsável. De acordo com os resultados obtidos, a falta de recurso destinado à Biblioteca limita o seu desenvolvimento, pois, seu acervo é reduzido e não atualizado, falta equipamentos e infraestrutura adequada gerando impacto negativo na qualidade de seus serviços. Seria interessante que a Biblioteca possuía próprios recursos necessários para melhor planejamento e atendimento de seus usuários.

Palavras-chave: Biblioteca especializada. Biblioteca Maria da Penha Maia Fernandes. Casa da Mulher Brasileira - São Luis – MA. Produtos e serviços.

ABSTRACT

This is a survey with the aim of learning about the products and services of the specialized library Maria da Penha. It approaches according to theoretical foundations, bringing concepts of products and services according to authors such as Figueiredo (1973), Cesarino (1978), Fonseca (2002), Miranda (2007), Oliveira (2010), Rozados (2006), Borges (2007). Introducing the specialized library, its function and the importance of its services and information products. Methodology was carried out through bibliographical survey and exploratory research through interviews with the responsible librarian. According to the results obtained, it was seen that it does not have a development policy, does not have a plan regarding the products offered because it does not have funds and it was also not possible to know whether the users' informational needs are met, as it was not possible to contact them. Because the library has control over visits or contact with them.

Keywords: Specialized library. Maria da Penha Maia Fernandes Library. Brazilian woman's house - São Luis - MA. Products and services.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 PERCURSO METODOLÓGICO	11
3 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: concepções, serviços e produtos	13
3.1 SERVIÇOS E PRODUTOS DA INFORMAÇÃO	20
4 A CASA DA MULHER BRASILEIRA EM SÃO LUÍS: trilhas de reflexões sobre a política pública de gênero	23
5 A BIBLIOTECA MARIA DA PENHA MAIA FERNANDES: delineando o campo de pesquisa	30
6 CONCLUSÃO	33
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A	38

1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas especializadas dedicam-se a publicações relacionadas a um tema específico em que difunde informações que se referem a um campo específico, disponibilizando informações pertinentes a uma área específica de interesse.

Para que o serviço de informação atinja seu objetivo de auxiliar e suprir a necessidade do usuário, orientando e recuperando a informação, é necessário que a instituição busque de forma contínua pela qualidade de seus serviços e produtos. “O desenvolvimento das tecnologias de informação tem proporcionado aos serviços de referência uma infinidade de recursos que promovem a qualidade dos serviços oferecidos pelas unidades de informação” (Oliveira, 2010, p. 12). As bibliotecas devem usar seus mecanismos de informações para proporcionar serviços que forneçam conhecimento e conteúdo de qualidade, assim como métodos de busca, organização e disseminação capazes de auxiliar seus usuários (Salasário, 2000).

O interesse pelo assunto surgiu a partir do contato com a disciplina de Gestão de Bibliotecas Especializadas e Universitárias, cujo interesse possibilitou o entendimento do quanto é importante e necessário bibliotecas que se aprofundam em temáticas específicas. Com a disciplina Seminário de Monografia foi notado que seria interessante trazer este modelo de biblioteca para estudo e com a existência da Biblioteca Maria da Penha, percebeu-se que seria motivador estudá-la por se tratar de uma biblioteca especializada em gênero, que não é comum bibliotecas acerca deste assunto, o que estimulou a curiosidade sobre quais seriam seus critérios a respeito de seus serviços e produtos, quem seriam seus usuários e o quanto a Biblioteca mencionada soluciona os problemas informacionais efetivamente.

Portanto, surgiu o desejo de conhecer quais os serviços e produtos são oferecidos pela Biblioteca, se os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados, se o seu papel está de acordo com seu propósito, que é prestar assistência aos que desejam e se aprofundar em pesquisas na área de gênero.

Assim, o objetivo geral, alinhado à pesquisa, foi identificar produtos e serviços de informação ofertados pela Biblioteca Maria da Penha, tendo como objetivos específicos:

- a) elencar o conjunto de produtos e serviços de informação da Biblioteca;
- b) descrever as características dos serviços e produtos de informação que a Biblioteca oferece;
- c) avaliar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

O estudo encontra-se subdividido em seções: a Introdução apresenta o contexto da pesquisa acerca do objetivo, o Referencial Teórico com a explicação do que se trata a

biblioteca especializada, seu conceito, funções e objetivos. O Percorso Metodológico descreve o processo da pesquisa realizada, e na a Análise e Discussão de Resultados é apresentado os dados coletados a resultados das informações obtidas através da entrevista com a bibliotecária responsável, e por fim, algumas conclusões acerca da pesquisa.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

O método científico é um elemento fundamental para o processo de conhecimento realizado pela ciência. “Trata-se de um conjunto de procedimentos lógicos e de técnicas operacionais que permitem o acesso as relações causais constantes entre os fenomenos” (Severino, 1941, p. 89). Essa linha de raciocínio possibilita a pesquisador seguir e atingir os objetivos da pesquisa.

O levantamento bibliográfico foi realizado baseado em autores da área da Biblioteconomia que trazem abordagens sobre biblioteca especializada como: Cesarino, Fonseca, Figueiredo, Milanesi, livros e portais de periódicos: UFMG, UFSC, Repositório Institucional UNB, Repositório Institucional da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (RIUT), SCIELO, ABECIN, BRAPCI. Os termos descritores utilizados foram: biblioteca especializada e função social da biblioteca especializada.

Os autores citados acima contribuíram para esclarecer as questões formuladas e as que foram surgindo ao longo da pesquisa. Tem por finalidade, segundo Fonseca (2002), de fazer levantamento de referências teóricas, sendo iniciado com uma pesquisa bibliográfica que permita o pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto “[...] procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimento prévio sobre o problema do qual se procura a resposta” (Fonseca, 2002, p 32). O pesquisador entra em contato direto com o que foi publicado e a partir do que está disponível, o pesquisador trabalha daí em diante os textos em que os autores contribuem para o estudo do tema.

O processo de coleta de informações a respeito da Biblioteca foi realizado por meio de entrevista. Severino (1941, p. 108) diz que “entrevista é técnica de coleta de informações sobre determinado assunto, diretamente solicitados aos sujeitos pesquisados. Trata-se portanto de uma interação entre pesquisador e pesquisado” [...]. O pesquisador busca compreender os pensamentos dos sujeitos, o que sabem e representam.

Inicialmente o processo de coleta de informações foi pensado de forma que fossem entrevistados tanto bibliotecário quanto usuários. O contato foi realizado através do email da biblioteca, em que logo obtive resposta para o agendamento da entrevista com a bibliotecária responsável que aconteceu dia vinte e cinco de outubro de dois mil e vinte e dois. Porém, quanto ao questionário que seria realizado com os usuários, não foi possível estabelecer o devido contato, pois a Biblioteca não armazena informações sobre seus respectivos usuários, como número de telefone, e-mail ou qualquer outra forma de comunicação, e com o distanciamento social, que é a medida adotada para suavizar a pandemia de COVID – 19, o número de visitas

à Biblioteca diminuiu bastante, o que dificultou ainda mais o contato. Como as visitas são realizadas por agendamento, foi solicitado que assim que algum usuário entrasse em contato com a instituição, concedessem a comunicação e permissão para interação com o usuário a fim de entrevistá-lo, no entanto, também não foi possível.

3 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: concepções, serviços e produtos

Biblioteca especializada dedica-se de forma exclusiva sobre um assunto em particular. Segundo Milanesi (1983), a biblioteca especializada teve início a partir do século XIX com a imprensa que desencadeou o fluxo de informação “possibilitou a produção acelerada de livros, formando grandes depósitos, promovendo congestionamentos que tornavam o acesso aos dados progressivamente complexos” (Milanesi, 1983, p. 72). Os cientistas tinham dificuldade em obter o conhecimento e em saber o que acontecia com pesquisas da mesma área. “O excesso de textos produzidos possibilitou o descontrole, deixando o pesquisador desligado, a ignorância a cerca dos avanços da própria área” (Milanesi, 1983, p. 74).

A solução encontrada foi investir em profissionais capacitados promovendo comunicação entre os produtos de informação de baixo custo e “coube ao bibliotecário documentalista o desempenho dessa nova tarefa que surgiu do desenvolvimento científico, tendo ele a tarefa de descongestionar todos as vias de fluxo da informação” (Milanesi, 1983, p. 74). O bibliotecário é o profissional capacitado e qualificado para realizar essa tarefa, pois é o responsável por organizar, catalogar e disponibilizar as informações de forma acessível, desenvolvendo ferramentas de busca e recuperação de informações em qualquer ambiente informacional.

O profissional encontrou dificuldade aumentada no número de catálogos que já não estava funcionando, o que motivou a necessidade de buscar por assunto. Surgindo outra questão que diferente de um sobrenome um assunto não é fixo “entre vários pesquisadores interessados num mesmo assunto cada um fornecerá um termo para ter acesso a ele” (Milanesi, 1983, p. 75). Então, foi necessário a criação dos dicionários especializados que se tornaram periódicos específicos. Essa organização quase sempre é realizada por bibliotecários com contribuições de outros pesquisadores.

Definido o sistema de recuperação de informação, o acesso deve ser de conhecimento público, cabendo ao bibliotecário esclarecer o caminho que o pesquisador deve percorrer até o conhecimento. Fonseca (2007, p. 53) diz que “ as bibliotecas especializadas surgiram com o extraordinário desenvolvimento da ciência e da tecnologia. Por isso, as primeiras bibliotecas desta categoria foram dos bibliotecários e das grandes empresas industriais e comerciais, tanto quanto de associações profissionais.

Bibliotecas especializadas costumam fazer parte de organização como “Agências do governo, instituições particulares de pesquisa, sociedades, profissionais, associações,

instituições acadêmicas com coleções e departamentos“ (Figueiredo, 1979, p. 10). Geralmente são criadas e mantidas por organizações que têm um interesse específico em um determinado assunto ou área de conhecimento. As bibliotecas podem ser agrupadas em diferentes tipologias, a depender de diferentes critérios.

Bibliotecas especializadas são criadas para atender as necessidades específicas de um grupo de pessoas, como funcionários de uma empresa, membros de uma associação, ou pesquisadores de uma área específica do conhecimento, se diferenciando das bibliotecas públicas ou universitárias que oferecem uma variedade de materiais sobre diversos temas. São uma importante fonte de informação para profissionais, pesquisadores e estudantes e oferecem acervo especializado e diversificado que pode ser consultado para fins de pesquisa, estudo ou lazer.

Figueiredo (1979) afirma que uma biblioteca especializada deve ter quatro elementos básicos em seu acervo: serviços especiais e personalizados; atualidade da coleção; coleções e serviços não abertos ao público; dependência de outras bibliotecas para ajudar a suprir as necessidades da clientela (Figueiredo, 1979, p. 11).

As bibliotecas especializadas podem oferecer serviços especiais e personalizados através do atendimento individualizado, consultoria bibliográfica, orientações de pesquisa e etc. Coleções não abertas ao público podendo ser materiais confidenciais, pesquisas em andamento, serviço de tradução e depender de outras bibliotecas por início de empréstimo interbibliotecários e com co-publicação de materiais. Esses elementos garantem que o acervo seja abrangente, relevante, atualizado e disponível o que torna uma fonte de informação valiosa para os usuários.

O acervo das bibliotecas especializadas é formado por uma variedade de materiais, incluindo publicações periódicas, relatórios, folhetos, normas, monografias, dissertações, teses, obras de referência especializadas, maquetes, slides, projetos, fotos, base de dados, documentos em braille e outros.

Esses materiais exigem dos bibliotecários esforço para a localização e obtenção dos itens. Planejamento de coleções é essencial para que as bibliotecas consigam satisfazer as necessidades do seu público exigindo cuidado e atenção com a seleção que precisam estar adequados às necessidades dos usuários.

As bibliotecas são instituições que devem promover conhecimento, educação e cultura, ajudando a obtenção do aprendizado por aqueles que buscam por soluções de suas questões fornecendo uma variedade de materiais informativos, sendo espaços inclusivos e atendendo

todo tipo de necessidade, por intermédio de oportunidades e instruções para que possam se desenvolver, não importando a situação econômica e social, tornando-se um ambiente democrático, proporcionando debates e discussão de ideias.

A biblioteca tem como papel transmitir a informação e promover o acesso à informação possibilitando ao usuário o aprendizado. Com o objetivo de servir, provendo aos indivíduos recursos necessários à sua autoeducação através da literatura, material didático, promovendo eventos de caráter sociocultural em exposições, cursos, seminários e palestras.

A biblioteca especializada tem como característica um acervo específico e dedica-se de forma exclusiva a publicações destinado a um assunto em particular. Para Cesarino (1978), “bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita em um campo específico de assunto”.

Bibliotecas especializadas se encontram em variadas organizações como em instituições governamentais: bibliotecas do governo federal, estadual ou municipal, instituições particulares, universidades, hospitais, empresas, museus, sociedades profissionais, organizações sem fins lucrativos, trazendo de maneira aprofundada a informação dedicada exclusivamente a um determinado assunto.

O conceito de biblioteca especializada mostra que o material bibliográfico é destinado a atender um campo específico com o acervo voltado a determinada linha de pesquisa em que o usuário possa ser atendido de maneira satisfatória que é o aspecto principal da unidade de informação.

Para Figueiredo (1993, p. 103) A “Biblioteca especializada tem como característica marcante a prestação de serviços altamente especializados”, ou seja, está comprometida em fornecer serviços que atendam às necessidades específicas de seu público-alvo, oferecendo uma variedade de serviços para apoiar a pesquisa e o aprendizado, como pesquisa bibliográfica, orientação de usuários e treinamento em habilidades de pesquisa.

Deve também fornecer capacitação técnica e prestação de serviço ao usuário, preenchendo as lacunas e atendendo as necessidades dos usuários visando o acesso à informação. Enfatiza-se que o bibliotecário tem o dever de fornecer as informações necessárias para contribuir com o desenvolvimento de pesquisa do usuário. Segundo Figueiredo (1979, p. 10),

As bibliotecas especializadas são diferenciadas dos demais tipos de bibliotecas pela sua estrutura de orientação por assunto e pelo fato de que as organizações as quais elas pertencem terem objetivos específicos, e estes

objetivos, por sua vez, devem nortear todas as atividades da biblioteca, dentro das áreas do conhecimento abrangido pela empresa a qual ela serve.

A biblioteca deve ofertar serviços, ser acessível, fornecer conhecimento característico à instituição a qual está inserida, produzindo informações e serviços satisfatórios aos usuários. Para oferecer um serviço qualificado, a biblioteca precisa atender alguns pontos, tais como, suporte físico, local e o contexto que está inserida, qual organização e classificação utilizar e que tipo de unidade de informação se classifica para que possa disponibilizar um acervo personalizado com capacitação técnica e científica.

As bibliotecas especializadas, na forma que conhecemos hoje, começou a surgir no séc. XX por conta do crescimento das áreas da ciência e tecnologia (Figueiredo, 1979). Assim sendo, as primeiras bibliotecas dessa categoria surgiu como laboratórios de grandes empresas.

O que as diferenciam das demais bibliotecas é a sua estrutura de orientação por assunto, dependendo da organização que pertence e quais objetivos específicos ela possui.

Uma biblioteca especializada fornece serviço e torna acessível a uma organização, qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada para avançar os trabalhos desta empresa e fazê-la, assim, atingir seus objetivos (Figueiredo, 1979, p. 10).

Por isso a instituição que se propõe a oferecer um serviço de informação especializada precisa estar atenta ao tipo de material que constituem suas coleções de livros ou outro material para que consiga suprir a necessidade de usuários.

Dentre os materiais típicos de bibliotecas especializadas citam-se além de livros e folhetos: periódicos especializados, periódicos de índices, resumos de revistas da literatura, bibliografia publicações governamentais, relatórios de pesquisas, relatórios de companhia, entidades do governo, catálogos comerciais, indústrias, teses, patentes, diretórios, mapa, recortes de jornal [...] (Figueiredo, 1979, p. 11).

Os materiais típicos de bibliotecas especializadas podem variar de acordo com o assunto ou área de conhecimento em que a biblioteca se concentra, por isso é “imprescindível que a biblioteca especializada tenha seu acervo bem selecionado e organizado tecnicamente, de acordo com os critérios da instituição, pois para atender as demandas solicitadas e acompanhar os avanços decorrentes do campo da Biblioteconomia, deve servir de apoio para cumprir com os objetivos preexistentes da organização” (Guterres, 2022, p. 23). Desta forma, deve-se atentar-se às coleções de materiais que são relevantes para o assunto ou área de conhecimento em que a biblioteca atua.

O crescimento numérico das bibliotecas se deu após a Segunda Guerra Mundial que levou ao desenvolvimento de centros especializados. Figueiredo (1978) também aponta que

outro fator importante: as bibliotecas especializadas nascem e morrem de acordo com as pressões econômicas, conforme o recurso investido. Então, surge o problema quanto à terminologia sobre biblioteca especializada e centro de documentação. A autora também aponta outra definição de centro de documentação de que “[...] deve não apenas disseminar a informação, mas também produzir ou criar nova informação” (Figueiredo, 1978, p. 157)

A biblioteca, além de propagar o conhecimento, organizando e contribuindo, deve produzir o aprendizado da organização a qual pertence. As bibliotecas especializadas podem estar situadas em diferentes organizações, como agências do governo, instituições particulares de pesquisa, sociedades profissionais, associações de comércio, instituições acadêmicas e etc. Os tipos de usuários definem a coleção que compõe a biblioteca caracterizando sua especificidade, seja biblioteca acadêmica, escolar, pública, empresas privadas e outros. Os recursos informacionais da organização e a utilização de produtos e serviços vão sendo direcionadas a um grupo específico.

Com base na quantidade de materiais que uma biblioteca pode disponibilizar, fica claro a necessidade que a biblioteca tem de se manter atualizada a respeito do conteúdo que se propõe a divulgar. Na literatura é possível encontrar diferentes termos e definições para as unidades de informação, como biblioteca especializada, centro de informação e documentação, biblioteca técnica e outros. A biblioteca tem como função apoiar a organização a qual pertence oferecendo suporte informacional relevante para a instituição.

Alguns autores trazem a função da biblioteca especializada como ações para alcançar objetivos. Figueiredo (1978) estabelece que para que as bibliotecas especializadas alcancem seus objetivos, elas precisam organizar seu acervo baseadas nas pesquisas solicitadas, analisando as informações, assim como sintetizando e disseminando para poder disponibilizar seus produtos e serviços.

A automação de serviços, como, por exemplo, a circulação, catalogação e referência, contribui para que as bibliotecas atinjam seus objetivos, agilizando o serviço de atendimento ao usuário. Atividades como educação continuada, aperfeiçoamento profissional e cultural são algumas das funções da biblioteca especializada.

Essa tipologia de biblioteca é composta por acervo que tem a intenção de sanar a necessidade da organização a qual faz parte com determinadas obras sobre a área relacionada ao interesse da organização, tem como finalidade tornar o processo de recuperação da informação específica mais fácil, tem como propósito corresponder ao objetivo da organização, auxiliando seus usuários que são normalmente seus funcionários, pesquisadores, cientistas,

estudantes dependendo de cada organização.

A biblioteca traz consigo algumas funções como:

Fornecer informação focada em uma área do conhecimento específica de maneira rápida atendendo ao usuário; realizar tratamento exaustivo nos documentos ampliando os recursos de recuperação da informação; disseminar seletivamente a informação; proporcionar o acesso a base de dados especializada na área de interesse da coleção da biblioteca; permitir a recuperação aprofundada da informação sobre assuntos específicos da área. (Miranda, 2007, p. 87).

Algumas dessas funções contribuem para o bom desempenho da biblioteca, disseminando o conhecimento necessário e cooperando com o desenvolvimento da instituição a qual faz parte. Para que haja o bom desempenho da biblioteca, é necessário haver um planejamento de como serão desenvolvidos os serviços que ela pretende oferecer, para que assim o objetivo seja alcançado.

Outras características diferenciais das bibliotecas especializadas são: usuários com elevado nível de formação e exigentes nas suas pesquisas; os bibliotecários responsáveis pela biblioteca devem possuir conhecimento na área a que se destina a coleção; acervo composto por uma diversidade de suportes informacionais; interação e dependência contínua com outras bibliotecas e centros de informação da mesma especialidade; um alto nível de automação dos serviços, a fim de possibilitar uma melhor recuperação da informação (Miranda, 2007, p. 88).

Essas características diferenciais tornam as bibliotecas especializadas recursos valiosos para a pesquisa e o aprendizado, fornecendo aos usuários acesso a informações atualizadas e relevantes sobre um determinado assunto ou área de conhecimento, auxiliadas por bibliotecários especializados.

Por normalmente os usuários da biblioteca especializada serem os funcionários da instituição, a biblioteca pertencente deve elaborar coleções que são essenciais para o desenvolvimento da instituição, contudo, se torna necessário que tenha uma política de coleção. Para expandir o acervo e direcionar a formação da coleção é necessário estabelecer uma política de desenvolvimento de coleções, que é um planejamento que exige comprometimento com metodologias.

Sendo assim, “Trata-se de um processo que, ao mesmo tempo, afeta e é afetado por muitos fatores externos a ele. E como processo, é, também, ininterrupto sem que se possa indicar um começo ou um fim não é algo que começa hoje. E tem um prazo estipulado para seu término” (Vergueiro, 1989, p. 15). O processo é contínuo, ocorrendo ao longo do tempo, sendo um processo natural, complexo e desafiador. A comunidade específica a ser atendida influencia bastante nas atividades do desenvolvimento de coleção.

Vergueiro (1989) aponta que o desenvolvimento de coleções, como atividade de planejamento, deve ter um plano detalhado pré-estabelecido, a fim de garantir um mínimo de continuidade ao processo e correções de rota. O plano de desenvolvimento de coleções deve ser revisado periodicamente, a fim de garantir que esteja atualizado e alinhado com as necessidades da biblioteca ou museu.

As correções de rota podem ser necessárias para atender a mudanças nas necessidades dos usuários, nos recursos disponíveis ou nas tendências do mercado informacional. De acordo com Vergueiro (1989, p. 25), o “Processo de elaboração desta política tem uma função pedagógica, digamos assim, à medida que propicia ao bibliotecário uma oportunidade de auto-avaliação e reflexão sobre sua prática de desenvolvimento da coleção”. Norteia o trabalho do bibliotecário, torna público a relação entre desenvolvimento de coleções e os objetivos da instituição a qual faz parte.

A política de desenvolvimento de coleções é um conjunto de normas e diretrizes que estabelecem determinadas ações, definindo estratégias, delimitando critérios para compor as coleções de acordo com os objetivos da instituição os objetivos da biblioteca, o estado atual da coleção, as necessidades informacionais da comunidade a ser servida, orçamento e outros recursos informacionais disponíveis” (Miranda, 2007, p. 88). Este documento norteará como a biblioteca tomará suas decisões e será um instrumento que conduzirá as ações que conduzirá a composição do acervo.

Figueiredo (1991) afirma que quando bem executado, o processo tem-se assegurado a qualidade da coleção. O acervo precisa estar adequado ao que o usuário precisa e busca, caso contrário, a biblioteca seria apenas um depósito. Tem ainda como função possibilitar o acesso ao conhecimento de forma facilitada, ocorrendo assim a interação entre usuário e biblioteca, promovendo o acesso ao conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural e econômico, desempenhando um papel essencial na educação, pesquisa, promovendo atividades educacionais como palestra, *workshop*, disponibilizando variadas fontes de informação dispostos em livros, artigos científicos, documentos, atividades culturais com exposições, apresentações e filmes.

As instituições são formadas por pessoas que interagem entre si de acordo com regras estabelecidas tendo diferentes papéis, responsabilidades e objetivos que ajudam no funcionamento e alcance de objetivos que podem ser de naturezas diferentes, exigindo uma capacidade de adaptação por ser um organismo vivo e estar em constante movimento.

3.1 SERVIÇOS E PRODUTOS DA INFORMAÇÃO

Produtos são considerados como estruturas informacionais resultados dos serviços, caracterizado pela tangibilidade, ou seja, é retratado pela materialidade, concretude que se apresenta. A tangibilidade dos produtos é uma característica que os diferencia dos serviços. Os serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser tocados, vistos ou sentidos.

Por produto de informação é possível compreender a estrutura das informações que estão dispostas nos resultados dos serviços, que são apresentados em formatos e suportes que são tangíveis, resultados de processo de produção de uma organização. Os serviços são intangíveis pois, são ideias e conceitos não podendo ser visto, ou seja, materializado.

Segundo Rozados (2006), não se encontra uma definição específica na literatura sobre serviços, mas apenas manifestações e de suas características, funções sendo efetuadas por uma terceira pessoa. O destinatário do serviço pode ser um indivíduo ou uma empresa, ou mesmo as duas coisas. “O serviço existe porque o prestador é capaz de responder aos desejos do cliente melhor do que o próprio cliente” (Sutter, 2002, p. 175 apud Rozados, 2006, p. 53). Então, mostra que a definição de serviço é muito mais pela função que exerce do que pelo conteúdo.

O serviço de informação tem a função de garantir que o documento esteja disponível para a comunidade usuária. Rozados (2006) apresenta a necessidade da instituição contar com pessoal especializado na busca da informação, como a coleção de consulta útil, e disponível.

Borges (2007) coloca os serviços de informação em dois grupos: serviço de atendimento: levantamento bibliográfico, pesquisa de opinião, resposta técnica. Serviço de antecipação a demanda: disseminação seletiva da informação, alertas bibliográficos e análise do ambiente de negócios da organização das tendências do mercado e cenários futuros.

O usuário avalia o serviço que lhe é prestado, e é parte integrante das etapas de produção do serviço. As atividades que são realizadas para divulgar o conteúdo são: circulação de periódico específico, lista e boletim de serviço de referência. Figueiredo (1978) comenta que as três áreas principais das atividades do centro de informação são: serviços gerenciais e administrativos, serviços operacionais internos e serviços externos para o usuário. “Serviço interno: aquisição, descarte de materiais, catalogação e classificação de informação, preparo físico do material” (Figueiredo, 1978, p. 160). Esses processos organizam o acervo da biblioteca, permitindo o acesso rápido em que a bibliotecário consiga trabalhar com agilidade e o usuário não perca seu tempo.

Outros serviços também são realizados como: serviço de referência, busca bibliográfica, pesquisa. De acordo com Fosket (1969 apud Medeiros; Ardigo; Martins Filho, 2003, p. 2) a

biblioteca é considerada um serviço de informação e o papel social desse serviço é investigar o que se conhece a respeito de determinado assunto, proporcionando ao usuário tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento. São exercícios que servem para atender a demanda de procura dos usuários baseado no planejamento feito pela biblioteca.

Para desempenhar as funções de uma biblioteca precisa exercer o seguinte:

Adquirir informação requerida pela empresa; Organizar o material para recuperação posterior; Analisar os documentos sob o ponto de vista de valor, validade e abrangência; Sintetizar a informação para lhe dar significação mais ampla, maior aplicação e um ponto de referência; Disseminar a informação junto aos que dela necessitem (Figueiredo, 1978, p. 157).

Os pesquisadores, membros da instituição e estudantes também podem acrescentar e contribuir com a biblioteca. O interesse de uma biblioteca deve ser oferecer um serviço útil aos seus usuários dentro dos recursos disponibilizados. Algumas técnicas para que o serviço seja oferecido com qualidade:

Encaminhamento de material novo especialista em assuntos; Um serviço de alerta corrente: qualquer coisa a partir de uma lista mensal de aquisição; Boa vontade em preparar bibliografias e em auxiliar tarefas bibliográficas e de indexação para as publicações da organização; Uso extensivo do empréstimos entre bibliotecas, tanto formal quanto informalmente; Uma atitude receptiva em relação ao uso do material não convencional; Amabilidade e espírito prestativos para com todos os usuários (Figueiredo, 1978, p. 158).

O pessoal especializado que contribui com a instituição precisa estar alinhado aos objetivos da instituição e ter conhecimento dos recursos disponíveis, saber manusear o sistema de recuperação, conhecer seus usuários para saber suas necessidades e avaliar constantemente os serviços que a biblioteca oferece.

Para decidir e planejar quais serviços serão oferecidos pela biblioteca especializada é preciso buscar saber quais são os interesses dos usuários. Conforme Figueiredo (1978), “A clientela precisa ser identificada, para estabelecer o nível e o tipo da informação requerida, antes de ser tomada qualquer decisão”. Com esse trajeto, é possível definir quais ações deverão ser tomadas.

O serviço disponibilizado por uma biblioteca especializada é diferenciado pela profundidade e especificidade de conteúdo. As atividades que são realizadas para divulgar o conteúdo são: circulação de periódico específico, lista e boletim de serviço de referência. O quadro 1 a seguir identifica os produtos e serviços que uma biblioteca pode oferecer:

Quadro 1 – Tipos de produtos e serviços

Serviços e Produtos	Descrição
Acervo	Especializado na área. Materiais como livros, periódicos, artigos científicos, materiais especiais, obras raras, coleções especiais.
Consulta ao acervo	Busca realizada por assuntos, Títulos, Autor.
Empréstimo	Atividade do Setor de Referência, materiais emprestados do acervo.
Devolução	Serviço de devolução de materiais informacional.
Renovação	Materiais renovados no atendimento presencial ou no site.
Referência Bibliográfica	Seguindo a NBR 6023 que estabelece regras de formatação bibliográfica.
Biblioteca Digital	Ferramenta online de busca em base de dados, <i>e-book</i> , documentos, revista eletrônica, periódico eletrônico.
Serviços de atendimento	Atendendo e auxiliando o usuário em suas questões.
Programação cultural	Realizações de exposições, palestras, músicas, apresentação teatral. Colaborando com a disseminação e incentivo a cultura.
Orientação e serviço de referência	Busca e recuperação da informação fornecendo informações específicas.
Formação e capacitação	Cursos, Workshop, palestras sobre o assunto da área.
Ambiente Físico	Lugar de estudos, cabines individuais, mesas e cadeiras, computadores, disponibilização de rede Wi-Fi
Serviço de referência virtual	Prestados por meio de chat, e-mail, telefone.

Fonte: autora (2023)

4 A CASA DA MULHER BRASILEIRA EM SÃO LUÍS: trilhas de reflexões sobre a política pública de gênero

O Programa “Mulher: Viver Sem Violência”¹ é uma iniciativa do governo federal que visa a prevenção e o combate à violência contra as mulheres. O programa é baseado na Lei Maria da Penha, que estabelece mecanismos para a proteção das mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Segundo o *site*, o programa foi lançado em 13 de março de 2013, com o objetivo de integrar e ampliar os serviços públicos existentes voltado às mulheres em situação de violência mediante articulação dos atendimentos especializados no âmbito da saúde, da justiça, da segurança pública, da rede sócioassistencial e da promoção de autonomia financeira.

O programa visa integrar e ampliar os serviços públicos existentes voltados às mulheres em situação de violência, inclui ações de conscientização e sensibilização da população sobre a violência contra as mulheres e capacitação dos profissionais que atuam na área de enfrentamento à violência contra as mulheres, tendo como objetivo garantir que todas as mulheres tenham acesso aos serviços públicos de qualidade e que sejam protegidas da violência.

Segundo Silva (2022), o programa “Mulher: Viver Sem Violência”, inicialmente previa a construção de 27 Casas da Mulher Brasileira, uma para cada estado e o Distrito Federal. No entanto, até 2021, apenas sete unidades haviam sido construídas, localizadas nas cinco regiões do país como em Campo Grande (MS), Brasília (DF), Curitiba (PR), São Paulo (SP), Fortaleza (CE), Boa Vista (RR) e São Luís (MA). Todas as Casas possuem o mesmo projeto arquitetônico, estrutura, *design*, cores e mobiliário. A Casa da Mulher Brasileira de São Luís foi criada em 2015 e

[...] é tida como um espaço integrado e humanizado de atendimento às mulheres e é gerida pelo governo estadual. Ela é um espaço público que concentra serviços especializados e multidisciplinares para o atendimento às mulheres em situação de violência, tendo como base a integralidade dos serviços (Silva, p. 34, 2022).

Em 2019, o nome do programa foi alterado para “Mulher Segura e Protegida”. A Casa da Mulher Brasileira de São Luís é um espaço público que oferece serviços especializados e multidisciplinares para mulheres em situação de violência. Ela é gerida pelo governo estadual e é uma inovação no atendimento às mulheres, pois integra espaços especializados para os mais diversos tipos de violência contra as mulheres.

A Casa oferece os seguintes serviços:

Patrulha Maria da Penha; Centro de Referência para Mulheres em Situação de

¹ <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/assuntos/violencia/programa-mulher-viver-sem-violencia>

Violência; Delegacia Especializada da Mulher; Vara Especializada em Violência Doméstica; Ministério Público, Defensoria Pública; Programa de Promoção de Autonomia Econômica (SINE – Mulher); Biblioteca Maria da Penha Fernandes; unidade da Secretária Estadual da Mulher; alojamento de passagem e central de transportes¹⁸; auditório; e brinquedoteca (Silva, p. 34, 2022).

A Casa da Mulher Brasileira é um importante espaço de apoio às mulheres vítimas de violência, oferece uma gama de serviços que podem ajudar as mulheres a se protegerem e a reconstruírem suas vidas. São Luís abriga um centro de referência especializado em atendimento às mulheres em situação de violência, que oferece suporte de assistentes sociais, psicólogos, assessores jurídicos e pedagogos.

O atendimento é voltado para acolher as vítimas e fornecer orientações e encaminhamentos, além de acompanhar os casos de agressão física e psicológica com o objetivo de minimizar os efeitos do trauma da violência na vida das mulheres atendidas, oferecendo apoio e cuidados especializados para mulheres que sofrem violência, incluindo serviços de acolhimento e escuta infantil por meio de uma equipe multidisciplinar.

A Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) também está presente no local, com ações tomadas para prevenção, proteção e investigação dos crimes de violência doméstica. Serviço que funciona 24 horas e pode ser acessado nas sedes da Delegacia da Mulher, na capital e nas regionais, distribuídas em todo o estado. Há uma rede apoio que inclui a Casa da Mulher Brasileira, no bairro Jaracaty, e vários organismos da justiça, que atuam de forma integrada para acolher e dar segurança à vítima. O equipamento foi construído e equipado pelo Governo Federal, com o objetivo de atuar como uma rede de proteção e atendimento humanizado para as mulheres vítimas de violência, sendo gerido pelo Governo do Estado por meio da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos.

Segundo Silva (2022), As diretrizes gerais da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, que incluem a corresponsabilidade entre os entes federados, uma administração democrática e descentralizada, a transversalidade de gênero nas políticas públicas, o reconhecimento da diversidade das mulheres e avaliação individualizada das ações tomadas, a garantia de igualdade de direitos entre homens e mulheres, a laicidade do Estado durante os atendimentos (independentemente da religião), o respeito pelos princípios da Administração Pública, como a transparência dos atos públicos e o compromisso com a sistematização dos dados relativos à violência contra as mulheres e aos atendimentos prestados.

Essas informações devem ser sistematizadas e unificadas em nível nacional, e os resultados das medidas adotadas devem ser avaliados periodicamente. É um compromisso dos

governos produzir estatísticas sobre a violência contra as mulheres, como parte da implementação de políticas para enfrentar esse fenômeno.

Tem como objetivo oferecer serviços que possibilitem às mulheres em situação de violência recuperar sua autoestima e capacidade de decisão, promovendo sua autonomia econômica através do desenvolvimento de fontes de trabalho. É uma inovação no atendimento às mulheres, oferecendo um serviço que integra no mesmo espaço órgãos especializados para os mais diversos tipos de violência contra as mulheres, diminuindo a peregrinação pelas mais diversas repartições (Silva, p. 34, 2022). O atendimento prestado deve garantir o direito à autodeterminação das mulheres, permitindo que elas participem ativamente das decisões em relação ao seu atendimento, ou seja, as escolhas das usuárias devem ser respeitadas em todos os momentos do processo.

A confidencialidade é um compromisso essencial para estabelecer a confiança necessária para que as mulheres possam revelar sua situação de violência e garantir a continuidade do atendimento. Pensando nisto, existe a sala de atendimento especializado, em que a usuária pode registrar o boletim de ocorrência de forma individual e sigilosa, protegendo a privacidade da mulher, sendo que ali apenas a delegada irá escutar sua história, informando as orientações jurídicas necessárias sobre o caso (Silva, p 76, 2022). O sigilo durante o atendimento é garantido principalmente pela conduta ética dos profissionais envolvidos, incluindo atenção ao registro e as anotações, bem como a comunicação adequada entre a equipe.

É fundamental que a equipe atue com agilidade e eficiência para resolver os casos, preservando a privacidade das mulheres em situação de violência. A violência é reconhecida como uma questão de grande relevância em termos de saúde pública, por isso, a necessidade de uma formulação e implementação de política pública de enfrentamento à violência contra a mulher.

Frente ao contexto das décadas de 70 e 80 e diante da ocorrência de vários assassinatos de mulheres, denúncias e protestos realizados por feministas ganharam repercussão publicizando a desigualdade de gênero (aqui entendida como violência contra a mulher) e abuso como problema de âmbito público. (Pinheiro; Frota, 2006, p. 111).

Uma grande mobilização feminina surgiu, com diversos grupos atuando diariamente para garantir direitos, melhores condições de vida, anistia e igualdade de gênero. De acordo com (Blay, 2003) a “formação de entidades voltadas à abrigar mulheres vítimas de violência doméstica não tardou a se formar. Por todo o Brasil grupos de ativistas, voluntárias, procuravam enfrentar todos os tipos de violência”. Apesar da violência ser um problema grave no Brasil, haviam pessoas que estavam dispostas a lutar contra ela fazendo um trabalho essencial para

construir uma sociedade mais justa e segura.

A violência contra a mulher não é somente física, também sexual, psicológica e patrimonial trazendo consequências devastadoras para as vítimas como danos físicos que podem levar à morte, danos psicológicos levando a um quadro de depressão e ansiedade até a possível suicídio e danos sociais levando a pobreza e dificuldade de acesso à educação e emprego. Portanto, seja na esfera doméstica ou em diferentes contextos, violência é considerada um problema de saúde pública e uma violação dos direitos humanos com impactos significativos na sociedade. A formulação de políticas públicas direcionadas e dedicadas a lidar com os casos de violência, com o olhar voltado na prevenção e prestação de assistência.

As políticas públicas estão consolidadas a partir de parâmetro geral: as leis, para evitar que ações públicas sejam realizadas de modo obscuro. Legislar sobre as políticas públicas permite que planos, programas e projetos, ganhem efetividade em nossa sociedade. As leis, decretos, normas, regulamentos consolidam a transparência do direito e os anseios da sociedade em solucionar um problema público (Ayres, 2017, p. 48).

As políticas públicas para mulheres incluem ações para combater a violência contra a mulher e promoção da igualdade de gênero, elas são ações ou programas desenvolvidos pelo Estado com o objetivo de resolver um problema que afeta a sociedade, pois o estado é o único que a gente que tem a capacidade de mobilizar recursos financeiros e humanos suficientes para implementar essas ações.

Para as mulheres, o reconhecimento foi alcançado por uma série de batalhas, sendo essencial, em primeiro lugar, que o Estado as reconhecessem como cidadãs, detentoras de direitos e liberdades. Segundo Nancy Stancki da Luz (2011, apud Ayres, 2017, p. 54), a importância da inserção da categoria gênero e articulação das políticas públicas com a perspectiva de gênero no Brasil resulta do contexto de lutas de mulheres e do movimento de mulheres, que propunham a incorporação dessa vertente com objetivo de construir pautas política específicas e/ou direcionadas a elas no âmbito nacional e local (Farah, 2003). Dito isto,

É preciso um novo olhar para se poder perceber que a “desigualdade” entre homens e mulheres em nossa sociedade se reflete em pequenas (e grandes) discriminações, em pequenas (e grandes) dificuldades enfrentadas pelas mulheres em seu cotidiano, em dificuldades de inserção no mercado de trabalho, em dificuldades de acesso a serviços, em um cotidiano penoso na esfera doméstica (Farah, 2003, p. 2).

Para perceber essas desigualdades, é preciso um novo olhar que não se limite a enxergar apenas as grandes desigualdades, é preciso olhar para as pequenas discriminações e dificuldades que as mulheres enfrentam no seu dia a dia, desenvolver um novo olhar para a desigualdade de

gênero, poder contribuir para a construção de uma sociedade mais justa para todos.

De acordo com Ayres (2017), políticas públicas compreendem serviços e ações integrados e sustentáveis nas diversas instâncias governamentais, possibilitando o aumento da eficácia das políticas públicas porque trata das diversas nuances que potencializam as desigualdades.

Integração e a sustentabilidade das políticas públicas permitem que elas sejam mais eficazes no combate às desigualdades. Isso ocorre porque elas permitem que as políticas atuem em diferentes frentes, abordando as causas e as consequências das desigualdades políticas de Estado ou Política de Governo que contribuem para a construção de igualdade entre mulheres e homens, requisito essencial para a democracia e justiça social, ou seja, a política de gênero tem o objetivo de reduzir a desigualdade de gênero.

O artigo 8º da Lei Maria da Penha² estabelece a necessidade de realizar estudos e pesquisas que considerem a perspectiva de gênero e de raça ou etnia, com o objetivo de reunir informações relevantes sobre as causas, consequências e frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher. Previsto na Lei nº 11.304 de 7 de agosto de 2006:

Art. 8º A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não-governamentais, tendo por diretrizes:

I - a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação;

II - a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia, concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados, a serem unificados nacionalmente, e a avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas;

III - o respeito, nos meios de comunicação social, dos valores éticos e sociais da pessoa e da família, de forma a coibir os papéis estereotipados que legitimem ou exacerbem a violência doméstica e familiar, de acordo com o estabelecido no inciso III do art. 1º, no inciso IV do art. 3º e no inciso IV do art. 221 da Constituição Federal ;

IV - a implementação de atendimento policial especializado para as mulheres, em particular nas Delegacias de Atendimento à Mulher;

V - a promoção e a realização de campanhas educativas de prevenção da violência doméstica e familiar contra a mulher, voltadas ao público escolar e à sociedade em geral, e a difusão desta Lei e dos instrumentos de proteção aos

² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm

direitos humanos das mulheres;

VI - a celebração de convênios, protocolos, ajustes, termos ou outros instrumentos de promoção de parceria entre órgãos governamentais ou entre estes e entidades não-governamentais, tendo por objetivo a implementação de programas de erradicação da violência doméstica e familiar contra a mulher;

VII - a capacitação permanente das Polícias Civil e Militar, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos profissionais pertencentes aos órgãos e às áreas enunciados no inciso I quanto às questões de gênero e de raça ou etnia;

VIII - a promoção de programas educacionais que disseminem valores éticos de irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia;

IX - o destaque, nos currículos escolares de todos os níveis de ensino, para os conteúdos relativos aos direitos humanos, à equidade de gênero e de raça ou etnia e ao problema da violência doméstica e familiar contra a mulher (Brasil, 2006).

A Lei nº 11.340, conhecida como Lei Maria da Penha, foi sancionada em 7 de agosto de 2006, a com a finalidade principal de salvaguardar as mulheres contra a violência que ocorre no âmbito doméstico e familiar.

Maria da Penha Fernandes teve a oportunidade de denunciar o Brasil na Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH), pela displicência, dada a lentidão no julgamento de seu ex-marido que tentou tirar sua vida em três tentativas e deixou a farmacêutica cearense paraplégica.

Diante dessa morosidade, Maria da Penha levou seu caso, juntamente com o Centro pela Justiça e o Direito Internacional (CEJIL) e o Comitê Latino-Americano de Defesa dos Direitos da Mulher (Cladem) à Comissão Interamericana de Direitos Humanos. Em 2001, o Brasil foi penalizado por omissão e negligência ao que diz respeito à violência doméstica e, como cumprimento da sanção, na qual o Brasil deveria, entre outras medidas, criar políticas públicas para a prevenção, em 2006 a Lei 11.340 – a Lei Maria da Penha (Varela; Machado, p. 471, 2009).

Ela foi batizada com o nome de Maria da Penha em homenagem a sua batalha por reparação e justiça. Maria da Penha ganhou coragem para denunciar seu agressor, mas enfrentou a dura realidade que muitas mulheres encaram quando denunciam casos de violência: descrença e falta de respaldo legal por parte do sistema de justiça brasileiro. Segundo Varela e Machado (2009) o caso demorou 8 anos para chegar uma decisão no Júri e em 4 de maio de 1991 foi estipulado a pena de 15 anos pela tentativa de homicídio e posteriormente diminuída para 10 anos.

A legislação oferece proteção a todas as pessoas que se identificam como mulheres,

independente de sua orientação sexual, incluindo heterossexuais, homossexuais e mulheres transexuais. Além disso, uma vez que se concentra principalmente na prevenção da violência doméstica, a lei também ampara homens que sejam vítimas de violência por parte de seus cônjuges, mesmo que as denúncias nesses casos sejam menos frequentes.

A vítima deve encontrar-se em uma posição de vulnerabilidade em relação ao agressor, que não necessariamente precisa ser o parceiro ou cônjuge e também fornece amparo a casos em que o agressor seja uma pessoa do convívio da vítima, incluindo parentes. Contemplando somente a casos de agressão físicas, abrange situações de violência psicológica, como isolamento da vítima de amigos e familiares, proferição de ofensas, destruição de objetos e documentos, difamação e calúnia.

A violência doméstica torna-se um fator agravante para o aumento da pena, não permitindo que seja substituída por ações como doações de cestas básicas, trabalhos comunitários ou pagamento de multas. O agressor é obrigado a manter uma ordem de afastamento da vítima e seus familiares, no caso de a vítima ser dependente do agressor, também é assegurada assistência financeira a ela. O governo disponibiliza o canal de atendimento 180, onde podem ser feitas as denúncias sobre violência contra mulher sendo utilizado tanto pela vítima quanto por alguém que identificar agressões contra uma mulher.

A Lei Maria da Penha representa uma conquista alcançada por diversas organizações da sociedade civil que tem incessantemente defendido os direitos das mulheres. O Fundo Brasil, por sua vez, oferece apoio a uma variedade de projetos dedicados à segurança, aos direitos e ao bem-estar das mulheres. Ao longo de sua trajetória, o Fundo Brasil já destinou recursos a aproximadamente 240 iniciativas que beneficiaram mulheres de diversas origens étnicas e orientações sexuais, tanto em áreas urbanas quanto rurais em todo território nacional.

Para eficácia do combate à violência contra a mulher é necessário esforço de diferentes setores como a legislação em que leis sejam adotadas para a proteção das mulheres prevendo punições para seus agressores, educação promovendo igualdade de gênero condenando qualquer estereótipo que tente justificar qualquer violência e serviços de apoio como abrigo, atendimento psicológico e jurídico.

5 A BIBLIOTECA MARIA DA PENHA MAIA FERNANDES: delineando o campo de pesquisa

A Biblioteca fica localizada dentro da Casa da Mulher Brasileira com o objetivo de disponibilizar por meio de um acervo específico, temas como: violência doméstica, saúde preventiva, tráfico de mulheres, autonomia econômica, bem como outras temáticas pertinentes às pautas femininas.

A proposta da Biblioteca vai muito além da promoção da literatura de gênero. São desenvolvidas também ações externas, em parceria com a Secretaria de Estado da Mulher (SEMU), como oficinas em escolas, nos presídios e nos municípios onde a Carreta da Mulher passa, levando informação a homens, mulheres, crianças e adolescentes. Infelizmente, por conta da pandemia, essas ações foram suspensas, obedecendo as medidas sanitárias (Seati, 2021).

Acredita-se que essas ações são essenciais para promover a equidade de gênero e a construção de uma sociedade mais justa. A Biblioteca Maria da Penha, única especializada em gênero no estado, funcionava nas dependências da Secretaria de Estado da Mulher. Entretanto, para possibilitar um acesso maior ao público e às mulheres que são acolhidas, o espaço funciona atualmente dentro da Casa da Mulher Brasileira do Maranhão, localizada na Avenida Professor Carlos Cunha, no bairro do Jaracaty, em São Luís do Maranhão.

As bibliotecas de maneira geral, tem uma grande importância para a sociedade, que é de mediar informação. Então, quanto mais a população tiver ciência da existência da Biblioteca Maria da Penha, temos uma maior possibilidade de ter uma população que entenda a violência doméstica, que entenda a construção do machismo, que entenda a construção de um relacionamento abusivo. Divulgar a Biblioteca Maria da Penha é ter a possibilidade de construir o empoderamento feminino.

É ter a possibilidade de que este assunto, que ainda é tão estigmatizado pela sociedade, chegue ao maior número de pessoas possíveis, de maneira correta. A informação é uma arma e deve ser usada pela sociedade. Divulgar a Biblioteca Maria da Penha é poder contribuir para a diminuição da violência contra a mulher, explica a bibliotecária responsável pelo espaço.

A Biblioteca Maria da Penha funciona de segunda à sexta, das 9h às 18h, porém as visitas devem ser agendadas em razão do momento de pandemia e das medidas sanitárias determinadas pelos órgãos de saúde.

Para melhor compreensão a respeito da Biblioteca foi realizada 2 visitas ao local no ano de 2022 e foi realizada entrevista com a bibliotecária responsável pela Biblioteca Maria da Penha.

Segundo o site³ da Fapema, a Biblioteca Maria da Penha foi inaugurada em 29 de maio de 2013 em duas solenidades pelo Governo do Estado para compor a Secretaria de Estado da Mulher e dar suporte aos funcionários da secretaria e colaboradores do Estado. Ela fazia parte da área administrativa da Secretaria, porém foi observado que não era acessível, apesar dos funcionários a utilizarem, era usado de forma pontual, então, a partir disso foi tomada a decisão de abrir para o público em geral e começou a divulgação para que tivesse mais acesso. Em 2019, mudou a gestão da Secretaria da Mulher e a nova secretaria seguiu a sugestão dada pela bibliotecária de trazer a Biblioteca para a Casa da Mulher Brasileira por conta da maior visibilidade.

Sobre os desafios que a Biblioteca enfrenta, segundo a bibliotecária responsável, hoje o principal é o recurso financeiro, apesar de ser uma biblioteca especializada e fazer parte de uma Secretaria, ela não faz parte do organograma da Secretaria porque foi incorporada posteriormente e por isso não foi incluída. Segundo o III Plano Estadual de Política para Mulheres do Maranhão (2023) a “SECMA, EGMA são os órgãos responsáveis por apoiar tecnicamente a gestão da Biblioteca Maria da Penha Maia Fernandes, criada pela Semu, com suporte de tecnologia e disponibilização de acervo específico”. Assim, a Biblioteca faz parte do plano de ação em que a SEMU é o órgão reitor e especializado em políticas públicas para mulheres.

Os principais visitantes são alunos de ensino fundamental até pós doutorado, porém, no período de pandemia diminuiu bastante o número de visitas, sendo que até o atual momento as visitas estão sendo realizadas por agendamento não só por conta da pandemia, mas também por causa do inventário da Biblioteca que está sendo realizado.

Os serviços que a Biblioteca oferece é o suporte ao usuário quanto a pesquisa, materiais físicos e materiais digitais que são encaminhados por e-mail para o estudante, geralmente o teor da pesquisa é sobre a Casa da Mulher Brasileira e violência doméstica. No momento, não é realizado empréstimo domiciliar por conta do tamanho da Biblioteca e por ter poucos exemplares, então ainda está sendo programado um meio de como seria feito o serviço de empréstimo.

O acervo é organizado de acordo com a CDU, e é composto por doação de pessoas que visitam a Biblioteca, pela diretora da Secretaria da Mulher, por autores de livros relacionados a pauta pela qual é focada a Biblioteca que é em gênero, violência doméstica e familiar.

A Biblioteca costuma ter sarau literário na Casa da Mulher e o evento é fruto de uma

³ <https://www.fapema.br/governo-inaugura-biblioteca-maria-da-penha/>

iniciativa promovida em parceria pela Secretaria de Estado da Mulher, Casa da Mulher Brasileira e Biblioteca Maria da Penha Maia Fernandes em que são debatidos temas como combate a violência, empoderamento feminino e autoconhecimento. Há também o Espaço Mulher que funciona na Feira do Livro desde 2019, assim como a Carreta da Mulher. As Unidades Móveis Itinerantes cumprem o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, oferecendo atendimento e serviços básicos de saúde, como: exame preventivo de câncer do colo de útero (papanicolau); exame do diagnóstico do câncer de mama (mamografia); vacinação; teste rápido de HIV e palestras educativas.

A Biblioteca passeia pelas escolas de alguns municípios levando os projetos como Minha Escola me Acolhe que é um projeto da secretaria da Mulher que visa não só divulgar a Biblioteca, mas trata de assuntos como relacionamento abusivo na intenção de instruir os alunos a se interessarem pelo tema e ter conhecimento de como buscar ajuda. As vítimas estão alojadas na Casa tem acesso à Biblioteca, porém são feitas visitas esporádicas porque dificilmente elas querem sair do alojamento.

Realizar a entrevista com a bibliotecária responsável permitiu conhecer melhor os produtos e serviços da Biblioteca Maria da Penha. Não possui uma política estabelecida e está em processo de criação, o seu serviço é basicamente prestar assistência ao usuário em relação à pesquisa e acesso a materiais físicos e digitais que são enviados por e-mail, promover algumas ações de conscientização nos espaços disponibilizados como em saraus e Feira do Livro.

A Biblioteca não possui um controle de visitas e nem de contato com as mesmas, e não foi possível realizar entrevista com usuários. O que se pôde obter foram apenas informações de que os visitantes são estudantes do ensino fundamental até o pós-doutorado e que as pesquisas são voltadas para temas de violência doméstica e direito das mulheres.

6 CONCLUSÃO

O objetivo geral deste estudo foi analisar os produtos e serviços da Biblioteca Maria da Penha que é uma biblioteca especializada em gênero e elencar características de seus produtos e serviços.

Acerca de seus serviços, atualmente não possui empréstimo domiciliar, apenas consulta local, realiza eventos e campanhas a respeito da conscientização sobre violência doméstica. Seus produtos são basicamente livros e materiais digitais disponibilizados a quem solicita e não possui recursos tecnológicos como o uso de computadores e internet. A falta de controle sobre quem visita a Biblioteca impossibilita a realização de um estudo de usuários que seria de grande importância para conhecer a deficiência do acervo e as necessidades do público. A falta dessa prática traz como resultado uso ineficiente da Biblioteca, dificultando as decisões a serem tomadas, gerando acervo e serviços inadequados.

Diante disso, sugere-se planejar o investimento necessário para melhor qualidade no atendimento ao usuário e utilização dos recursos de forma eficaz trazendo melhorias e mais divulgação aos projetos que a Biblioteca já possui, como sarau na Casa da Mulher Brasileira, Espaço Mulher, Carreta Mulher e Minha Escola me Acolhe em que o foco é trazer conscientização a respeito da violência doméstica, sexual, psicológica, patrimonial, moral, sobre o direito da mulher, relacionamentos abusivos e como buscar por ajuda e divulgar a Biblioteca.

Seria interessante realizar um estudo de usuários para identificar os produtos que estão e não estão satisfazendo as necessidades dos mesmos a fim de melhorar a gestão da Biblioteca. Pode ainda divulgar os Centros Assistenciais como: CAPS (Centros de Atenção Psicossocial), CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e organismos da sociedade civil que possam ajudar quem precisa sair do ciclo de violência, pois são centros de apoio e orientação a pessoas em situações de risco pessoal, social e mental.

Com essas ações, a Biblioteca poderá contribuir mais com o acesso à informação e conhecimento com recursos, tais como livros, periódicos e outros materiais que exponham o tema a comunidade e abordando formas de enfrentamento, educando e conscientizando a população com programas de educação, podendo trazer palestra, *workshops*, debates, promovendo o espaço inclusivo para contribuir e compreender diferentes culturas e grupos sociais a fim de

Formar cidadãos conscientes e que tenham uma formação sólida não apenas em disciplinas formativas do currículo escolar do indivíduo além do aspecto

acadêmico, inclui a formação para o mundo, o respeito a mulher, as minorias, a diversidade, respeito à dignidade humana, pois é alicerce fundamental para a solidificação de uma verdadeira sociedade democrática e livre (Santos, p. 4, 2019).

Por intermédio de atividades de conscientização que eduque sobre os sinais de qualquer tipo de violência mostrando os recursos disponíveis que as vítimas possuem e como elas podem se prevenir, promover um espaço seguro que trazendo acolhimento e apoio emocional.

Desta maneira, conclui-se que é necessário a realização de estudos mais aprofundados sobre as atividades realizadas no Brasil e nas bibliotecas sobre assuntos tão essenciais, como violência doméstica, feminicídio e políticas públicas de gênero, a fim de construir uma sociedade mais justa e igualitária.

Frisa-se ainda o importante papel das bibliotecas e do bibliotecário na sociedade, pois são ferramentas de acesso e disseminação da informação. Observa-se que o profissional da informação é um dos agentes mais importantes de uma sociedade que almeja um futuro com mais dignidade à pessoa humana.

Espera-se então que este trabalho possa suscitar o desenvolvimento de novas pesquisas, que tenha contribuído para a reflexão acerca da questão de gênero no Brasil e almeja-se que haja futuros debates de pesquisas relacionados a este tema e outros igualmente importantes que tenham também como foco as minorias, temas como o combate ao racismo, xenofobia, entre outros.

REFERÊNCIAS

- AYRES, Cleison Ribeiro. Casa da Mulher Brasileira: **Uma política pública para mulheres em situação de violência**. 2017. 156 f. Nanci Stanki da Luz (Mestrado em tecnologia e sociedade) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2017.
- BLAY, Eva Alterman. **Violência contra a mulher e políticas públicas**. Estudos avançados, [s. l.], p. 87-98, 2003.
- BORGES, Monica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2007.
- BRASIL, **Lei nº. 11.340, de 7 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 12 dez. 2023.
- CESARINO, M. A. N. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, set. 1978.
- FARAH, Marta Ferreira Santos. **Políticas Públicas e Gênero**. In: URBIS – Feira e Congresso Internacional de Cidades. Seminário Nacional de Coordenadorias da Mulher no Nível Municipal: o Governo da Cidade do ponto de vista das Mulheres – Trabalho e Cidadania Ativa. Mesa 1 – Estado e políticas públicas: a construção da igualdade. São Paulo, Anhembi, 22 e 23 de julho de 2003.
- FAPEMA. **Governo inaugura Biblioteca Maria da Penha**. 2013. Disponível em: <https://www.fapema.br/governo-inaugura-biblioteca-maria-da-penha/>. Acesso em: 13 dez. 2023.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas universitárias especializadas: Paralelos e contrastes. **R. Biblioteconomia**, Brasília, p. 9 - 25, jan./jun. 1979.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: Uma revisão de literatura. In: Biblioteca Especializada. [S. l.: s. n.], jul./dez. 1978. p. 155 - 168.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologia para promoção de uso da informação**. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144 p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Desenvolvimento & Avaliação de Coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993. 184 p.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- GUTERRES, Mariana Viegas. **Biblioteconomia no campo jurídico**: estudo das funcionalidades nos sites de quatro bibliotecas jurídicas de São Luís - MA. Orientadora: Raimunda de Jesus Araújo Ribeiro. Maranhão: 2022. 70 f. Trabalho Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal do Maranhão, 2022. Disponível em: <https://rosario.ufma.br/jspui/handle/123456789/5323>. Acesso em: 21 dez. 2023.

MARANHÃO. Secretaria da Mulher. **Plano Estadual de Políticas para Mulheres do Maranhão 2022/2026**: Mais direitos para mulheres maranhenses. 2. ed. Maranhão: [s. n.], 2023. Disponível em: <https://www.mulher.ma.gov.br/iii-plano-estadual-de-politicas-publicas-para-as-mulheres>. Acesso em: 19 dez. 2023.

MEDEIROS, Celina; ARDIGO, Julibio; MARTINS FILHO, Lourival. Serviços de informação nas bibliotecas setoriais da universidade do Estado de Santa Catarina durante a pandemia de COVID-19: Um estudo sobre o grau de satisfação dos discentes com necessidades educacionais especiais. **BRAJIS**, Santa Catarina, v. 17, p. 1-20, 2003. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12867>. Acesso em: 13 dez. 2023.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca São Paulo**: Brasiliense, 1983. (Coleção Primeiros Passos, 94).

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA. **Programa mulher, viver sem violência**. 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/assuntos/violencia/programa-mulher-viver-sem-violencia>. Acesso em: 13. dez. 2023.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em Bibliotecas especializadas. **Inf e Soc: Est**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007.

OLIVEIRA, Renata Aparecida. **Avaliação da qualidade dos serviços de referência da biblioteca universitária da universidade federal de Santa Catarina**. Orientador: Gregório Jean Varvacks Rados. 2010. 70 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

PINHEIRO, M. J. M.; FROTA, M. H. P. As casas-abrigo: política pública de proteção à mulher vítima de violência doméstica. **O público e o privado**, n. 8, 2006, p. 109-130.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49 - 62, jan./jun. 2006.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de Mecânica Precisão - LMP/UFSC. **Biblioteca Especializada**, Santa Catarina, v. 5, ed. 5, p. 1-16, 2000. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/351>. Acesso em: 20 dez. 2023.

SANTOS, Marcos Pastana. **O papel dos profissionais da biblioteca no combate à violência doméstica no Brasil**: precarização da leitura/escolaridade pode influenciar no perfil do agressor. *Violência Doméstica*, [s. l.], p. 1-6, 2019.

SEATI. **Conheça a Biblioteca Maria da Penha, a única especializada em gênero no Estado**. 2021. Disponível em: <https://www3.ma.gov.br/agenciadenoticias/?p=303121>. Acesso em: 2 dez. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 1941. 274 p.

- SILVA, Maynara Costa de Oliveira. **Cada caso é um caso**: Uma etnografia da Casa da mulher Brasileira de São Luís - MA. Orientador: Dr. Martina Ahlert. 2022. 193 f. Tese (Pós-Graduação em Ciências Sociais) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís - MA, 2022.
- VARELLA, Marcelo D.; MACHADO, Natália Paes Leme. A dignidade da mulher no direito internacional: Brasil face à comissão interamericana de direitos humanos. *Revista IIDH*, [s. l.], v. 49, p. 467-500, 2009.
- VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis: APB, 1989. 95 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

APÊNDICE A – Entrevista semi-estruturada com a bibliotecária sobre a Biblioteca Maria da
Penha Maia Fernandes

1. Qual a sua formação acadêmica? Se possui especialização? Experiências profissionais?
2. Quais as dificuldades que a Biblioteca enfrenta?
3. Qual o público alvo da Biblioteca ?
4. Quem são seus usuários? Se possui controle dos usuários?
5. Quais serviços e produtos oferecidos?
6. Como se dá o planejamento do acervo?
7. Quais os projetos que a Biblioteca possui ou participa?
8. A Biblioteca está ligada aos outros órgãos que estão dentro da Casa da Mulher Brasileira?
9. A Biblioteca possui política de desenvolvimento?
10. É feito o estudo de usuários?
11. A Biblioteca tem algum evento ou projeto com as vítimas?
12. Os pesquisadores costumam trazer alguma contribuição para o acervo?
13. Existe algum documento em relação à criação da Biblioteca?
14. Qual a forma de organização do acervo?