

 [10.58876/rbbd.2023.1911947](https://doi.org/10.58876/rbbd.2023.1911947)

Diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação para bibliotecas públicas com foco nas pessoas em situação de rua

Guidelines for the development of information literacy for public libraries with a focus on homeless people

Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente do Departamento de Biblioteconomia e Gestão da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

E-mail: danielaspudeit2@gmail.com

Elizete Vieira Vitorino

Doutora em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

E-mail: elizete.vitorino@ufsc.br

RESUMO

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

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

ABSTRACT

This research aims to propose guidelines for the development of information literacy in homeless people for the access and use of information in public libraries from the understanding that involves public policies for homeless people. It is characterized as applied research, with a qualitative approach, of descriptive and exploratory nature. As for the means and ends used, it is bibliographic research and involved data collection by means of interviews with homeless people who are assisted at Passarela

da Cidadania by the Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI), a non-profit institution under a partnership with the Florianópolis City Hall, Santa Catarina. For data treatment, Bardin's content analysis technique was used. As a result, it presents guidelines based on four categories that involve the staff, the physical structure of public libraries, partnerships, and the needs and difficulties of homeless people, so that public library managers and staff can develop an information literacy program for this group of people. In addition, a model for developing information literacy for this socially vulnerable group is also presented, based on six stages and guided by the technical dimension. Thus, it is believed that it is possible to provide public library staff with the tools to plan information literacy programs directed to homeless people. It is expected that this research will contribute to minimize the vulnerability of homeless people through the proposal of actions that can be promoted by public libraries regarding the access and use of information for the construction of knowledge, identity, and autonomy in order to allow the effective social inclusion of this group of people in situations of social vulnerability.

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

1 ASPECTOS INTRODUTÓRIOS

Nas últimas décadas, o agravamento do desemprego, da precarização das relações e condições de trabalho, queda da renda média real dos trabalhadores, entre outros fatores fez aumentar as desigualdades sociais, elevou níveis de pobreza e contribuiu para o acréscimo da presença de pessoas em situação de rua nos centros urbanos do país.

Esse movimento é consequência negativa de alguns fenômenos como a globalização e avanços tecnológicos que trouxeram grandes mudanças para a sociedade contemporânea como a falta de garantias sociais para grande parcela da população no que tange à provisão de recursos para necessidades básicas de alimentação, saúde, saneamento, trabalho, educação, entre outros.

Dentro da problemática da população em situação de rua e seus direitos básicos para garantir melhores condições de vida, essa pesquisa busca algumas respostas que possam elucidar o objeto desta investigação a partir do olhar da Ciência da Informação. O fenômeno da população em situação de rua é complexo e sua compreensão requer abordagens interdisciplinares. Por isso, diversas áreas do conhecimento têm se articulado em busca de soluções integrais, mas a Ciência da Informação brasileira pouco tem se dedicado ao problema apesar da grande responsabilidade social que a área demanda o que denota a relevância dessa pesquisa para a área no sentido de se aprofundar sobre as questões relacionadas às políticas públicas e acesso à informação por pessoas em situação de rua.

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

Estas pessoas estão classificadas como grupos vulneráveis porque além de enfrentarem dificuldades básicas de moradia, higiene, saúde e alimentação também ficam à margem dos benefícios sociais, devido aos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação em geral. Muitos não têm acesso as políticas públicas por pura falta de conhecimento ou habilidade em saber onde ou como buscar as informações, outros por sofrerem discriminações quando tentam buscar ajuda.

Os preconceitos e discriminações em relação a esse grupo de pessoas sempre existiram, não há uma data precisa para definir isso. Assim como acontece com outros grupos minoritários (tais como ciganos, indígenas, comunidade LGBTQIA¹, quilombolas, entre outros), mas no caso das pessoas em situação de rua o estigma esteve voltado à violência ou loucura, muitas vezes tratados como bandidos, sujeitos, loucos, mendigos, vadios, vagabundos, doentes mentais, desocupados, maloqueiros, entre outros.

Esses grupos vulneráveis socialmente foram foco do “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias” criado no II Seminário “Competência em informação²: cenários e tendências ocorrido durante o XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBBD) em Florianópolis em 2013 onde estabeleceu-se que a Competência em Informação é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil (FEBAB, 2013). Assim, é necessário mobilizar a sociedade civil e órgãos governamentais para a integração

¹ Acrônimo para lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros e queer.

² Quando me refiro à área de pesquisa/disciplina coloco o termo Competência em Informação com a primeira letra maiúscula, quando falo da competência em si a ser desenvolvida por um indivíduo coloquei em letras minúsculas.

da competência em informação às ações de democracia para o exercício da cidadania, principalmente da população mais vulnerável como as pessoas em situação de rua.

Aliado a isso, a Agenda 2030 da ONU (2015) também estabelece entre seus objetivos o alcance de metas com objetivos sustentáveis para garantir, entre outros aspectos, o combate à pobreza, a redução das desigualdades sociais, educação de qualidade e trabalho decente para todos, onde inclui-se um olhar especial para grupos em situação de vulnerabilidade social.

Pensando nestas questões informacionais que envolvem o exercício da cidadania e acesso à informação para uso de benefícios garantidos pela Constituição Federal, é possível propor diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação nas pessoas em situação de rua para o acesso e uso de informações em bibliotecas públicas. Nas bibliotecas públicas, garantir o acesso e uso da informação por todos é uma necessidade, principalmente para grupos socialmente vulneráveis, Meneses Tello (2008, p.62) explica que “o serviço público de uma biblioteca é um direito humano universal, social, político e cultural, pertencente a todos os seres humanos, incluindo grupos socialmente vulneráveis”. Assim, o autor coloca que os profissionais da Biblioteconomia devem assumir a responsabilidade social de praticar serviços que impulsionem o direito à igualdade de oportunidades, a não discriminação social, visto que “não deve ocorrer a exclusão por gênero, raça, idade, cor, língua, religião, opinião política ou classe social” (MENESES TELLO, 2008, p. 62).

Moraes (2021)³ também enfatiza a responsabilidade social da área no que tange ao desenvolvimento da competência em informação para tornar os cidadãos competentes criticamente em informação e promover uma sociedade democrática. Ela cita que os programas de competência em informação “poderiam ser voltados não apenas para a utilização dos computadores e das redes, mas sobretudo, para ensinar os cidadãos, os alunos, os usuários a usar e refletir criticamente sobre as informações que acessam”. (MORAES, 2021, p.131). Dessa forma, a responsabilidade social em Biblioteconomia se

³ O conceito de responsabilidade social no campo da Biblioteconomia vem sendo fruto de discussão desde a institucionalização do campo nos Estados Unidos, a saber, no final do século XIX e início do século XX. A *American Library Association* vem tendo um papel protagonista no que concerne à responsabilidade social - desde a sua fundação - em 6 de outubro de 1876 - uma vez que vem dando estímulo às bibliotecas estaduais, a fim de substituir a ideia de que as bibliotecas são lugares monótonos, para a ideia de bibliotecas como lugares dinâmicos (MORAES, 2021, p. 122)

pauta em um conjunto de conhecimentos e ações no âmbito do ensino e da prática bibliotecária que possibilitem que as sociedades se democratizem cada vez mais

Dada a devida relevância social, esta pesquisa buscou verificar como as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua, quais as necessidades e limitações no acesso e uso da informação por pessoas em situação de rua e como contribuir para a redução da vulnerabilidade informacional de grupos minoritários. Para isso, foi realizada ampla pesquisa de campo e bibliográfica que serviram de base para elaborar diretrizes para desenvolvimento da competência em informação para bibliotecas públicas com foco nas pessoas em situação de rua.

2 PRESSUPOSTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS

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

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

Araújo (2014) destaca a relevância social da CI e enfatiza que ela passou por um processo de ampliação de problemáticas a partir de três frentes. O primeiro foi a institucionalização da CI, o segundo se relaciona com os movimentos de sua caracterização como ciência social, interdisciplinar e pós-moderna. O terceiro foi o

desenvolvimento de diferentes subáreas de pesquisa. Entretanto, o autor destaca ser a Biblioteconomia a área que mais focaliza em estudos e práticas voltadas para busca de problemas de acesso e uso da informação, objeto dessa pesquisa.

Shera (1973) explica que embora as bibliotecas tenham passado por diferentes mudanças ao longo dos séculos, foi se tornando cada vez mais complexas pois novas técnicas, metodologias, ferramentas, suportes passaram a existir resultando também em uma mudança do papel do bibliotecário que de “guardador e organizador” do conhecimento para a ser “mediador e facilitador” no acesso e uso das informações pelas pessoas. Pensando nisso, as teorias que abarcam os estudos voltados para Epistemologia Social e a Ciência da Informação contribuem efetivamente para resolver os problemas de acesso e uso da informação, bem como o papel das bibliotecas nesse contexto de ambiente mediador do processo de construção do conhecimento humano por toda população.

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

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

Pensando nesses problemas informacionais que destacamos a vulnerabilidade informacional que muitas pessoas estão expostas como a população de rua, por serem invisibilizadas e negligenciadas por diferentes esferas da sociedade civil e poder público, apresentam problemas no acesso e uso da informação para garantir seus benefícios sociais e qualidade de vida, e, desta forma, devem ser incluídas nesse processo. Figueira e Schneider (2018) explicam que essas pessoas deveriam ser prioridade nas políticas

sociais para garantia dos seus direitos como cidadãos estabelecidos na Constituição Federal.

As pessoas em situação de rua fazem parte de grupos vulneráveis, ou seja, pessoas desamparadas ou abandonadas. A vulnerabilidade social está relacionada à ausência, à carência de algo necessário ao ser. Pode ser uma fragilidade ou situações em que determinada pessoa (ou grupos de pessoas) encontra-se em condições menos favorecidas ou desprotegidas, por isso pode estar relacionada à questão social, ambiental, de saúde, financeira, enfim são diversas as possibilidades.

Vulnerabilidade vem do latim “*vulnus*” que significa ferida, assim Meneses Tello (2008, p.49) explica que “vulnerável é aquele que pode ser ferido, assim todo ser humano é vulnerável por natureza, seja por cansaço, enfermidade, idade, pobreza, desemprego, risco de perigo ou de morte todos somos vulneráveis”. O autor define vulnerabilidade como “incapacidade de resistência a um fenômeno que afeta a integridade física e mental de uma pessoa” (MENESES TELLO, 2008, p. 49).

Essa fragilidade e incapacidade caracteriza a população de rua definida como um grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados (BRASIL, 2019).

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

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

Nesse sentido, é possível perceber que esse fenômeno não pode ser explicado a partir de uma única motivação ou face, visto que tem fatores que se destacam e

apresentam vieses diferentes, pois podem variar conforme a localidade ou mesmo em épocas específicas revelando causas estruturais relacionadas historicamente à sociedade atual que visa acumulação de capital.

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

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

A vulnerabilidade social pode ser minimizada quando se combate a vulnerabilidade informacional a partir do desenvolvimento da competência em informação pois acredita-se que acessar e saber usar as informações em diferentes suportes seja um fator crítico e requisito para o desenvolvimento social, educacional, político e econômico de um país como defende o “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias” (FEBAB, 2013).

As publicações de Paiano *et al.* (2017), Leal *et al.* (2017), Garcia *et al.* (2017), Vitorino *et al.* (2017) fazem esta análise da relação entre vulnerabilidade e a competência em informação, além de incluir práticas em competência em informação pautados nas dimensões (ética, técnica, política, estética). Para avançar nesses estudos, Vitorino (2018, p. 72) se propôs a “estudar as populações e grupos vulneráveis, com o intuito de construir sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação” sob o enfoque da vulnerabilidade social”. Para isso, a autora examina o tema da competência em informação sob uma nova perspectiva: a conexão dele com a vulnerabilidade para fornecer bases para estudos sobre as necessidades de informação dos grupos considerados “vulneráveis”, e que, noutra via, promovam o desenvolvimento da competência em informação voltada para esses grupos.

Pensando nessas questões que envolve a problemática informacional investigada no âmbito da Ciência da Informação a partir da perspectiva dos paradigmas sociais de Borko

(1968), Shera (1973, 1977), Saracevic (1996), Hjørland (2002) Capurro (2003), Le Coadic (2004), do papel e responsabilidade social da área defendida por Meneses Tello (2008) e Moraes (2021), do conceito de vulnerabilidade informacional de Paiano *et al.* (2017), Leal *et al.* (2017), Garcia *et al.* (2017), Vitorino *et al.* (2017), dos obstáculos e barreiras para acesso e uso de sistemas de informação de Costa (2005), Silva (2009) e do Manifesto (FEBAB, 2013) no que tange à população de rua questiona-se o que as bibliotecas públicas podem fazer para desenvolver a competência em informação as pessoas que estão nessa situação.

Dentro da problemática que envolve o acesso e uso da informação por grupos vulneráveis percebe-se a importância da mediação dos bibliotecários, conforme Manifesto de competência em informação de Florianópolis, para oferecer uma capacitação para maior autonomia às pessoas. Essa mediação poderia ocorrer por meio de diretrizes para o desenvolvimento da competência em informação, estruturadas a partir da dimensão técnica, e, direcionadas às pessoas em situação de rua a serem implementadas pelas bibliotecas públicas municipais e/ou estaduais.

A noção de competência em informação (mundialmente conhecida como *information literacy*) ocorreu após publicação do relatório "*The information Service Environment Relationships and Priorities*", de Paul G. Zurkowski (1974). No final da década de 1960, o autor começou a participar da Associação de Informação Industrial dos Estados Unidos num contexto em que as tecnologias de informação e comunicação estavam sendo inseridas no ambiente social e profissional, no qual apontava para a necessidade de criar programas que desenvolvam aprendizagens relacionadas ao acesso e uso da informação oferecidas pela indústria norte-americana que na época vivia o auge da corrida globalizante para buscar a hegemonia política e econômica, além de se tornar uma grande potência na supremacia global. Dessa forma, o documento direciona a problemática informacional para o desenvolvimento econômico e detenção do poder político perante outras nações apresentando os recursos informacionais do setor privado, as relações das bibliotecas com a indústria informacional e as questões políticas do papel do governo para garantir oportunidades para setores públicos e privados no que tange ao acesso e isso da informação (ZURKOWSKI, 1974).

Dessa forma, desde a década de 1980 os estudos e práticas sobre a competência da informação foram se desenvolvendo a nível mundial. Várias iniciativas relacionadas

aos estudos de usuários e capacitação no acesso e uso da informação, assim como uma mudança na atuação das bibliotecas, que até então focavam no desenvolvimento das coleções, e a partir dos anos 80 começaram a dar ênfase aos estudos de usuários e de comunidades contribuindo para a criação e fortalecimento de diretrizes e padrões para desenvolver a competência em informação (KUHLTHAU, 1987, ALA, 1989). No qual é definida pela *American Library Association* (ALA) que para ser competente a informação, a pessoa deve:

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

A partir de então, foram criadas diretrizes, dimensões, padrões e modelos nacionais e internacionais de competência em informação (SCONUL, 1999; ALA, 2000; IFLA, 2005; VITORINO, PIANTOLA, 2011) explicitadas no artigo de Belluzzo (2021) no qual devem ser amplamente difundidas e incorporadas nas ações das bibliotecas públicas no que tange ao atendimento das necessidades informacionais da população de rua.

As bibliotecas públicas são consideradas espaços vivos para acesso ao conhecimento e a cultura pois acredita-se que isso possibilita a construção de uma consciência crítica, a democratização da informação e o exercício da cidadania. A IFLA (2010, p.9) coloca que “a biblioteca pública é o principal ponto de acesso da comunidade, concebido para, de forma proativa, dar resposta às suas necessidades de informação em permanente mudança”. São espaços considerados como “porta de acesso local ao conhecimento, pois fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais” de acordo com Manifesto da IFLA (1994). Medeiros e Olinto (2016)

caracterizam as bibliotecas públicas como sendo espaços importantes para o exercício da cidadania e da democracia.

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

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

Entre os objetivos das bibliotecas públicas, destaca-se o apoio à educação e a autoformação, por isso precisam ser instituições acessíveis a todos e que facultem o acesso ao conhecimento na forma impressa, mas também por meio de outros formatos e meios como o multimídia ou a Internet, de modo a apoiar a aprendizagem formal e informal de acordo com a IFLA (2010).

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

Esta iniciativa tem inspirado as demais associações de bibliotecários de outros países, como ocorre no Brasil com a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), para empreenderem ações para esses grupos sociais que tem a vulnerabilidade informacional como demanda para o desenvolvimento humano. Por meio de medidas para promover a competência em

informação na população de rua seja possível minimizar a vulnerabilidade informacional, os riscos e fragilidades desse grupo. Para isso, apresenta-se na próxima seção os procedimentos metodológicos adotados para propor diretrizes para as bibliotecas públicas desenvolverem a competência em informação em pessoas em situação de rua.

3 PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

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

Na coleta de dados, usou-se a revisão de literatura em bases nacionais e internacionais, a revisão sistemática de literatura (RSL) via protocolo PRISMA⁴ e também as entrevistas com população de rua atendidas pelo Núcleo de Recuperação e Reabilitação de Vidas (NURREVI) realizadas na Passarela da Cidadania em Florianópolis, Santa Catarina.

As entrevistas foram realizadas com quinze pessoas atendidas pelo NURREVI⁵, organização social civil de interesse público conveniada à Prefeitura de Florianópolis⁶ que desenvolve várias ações sociais, educativas, esportivas e promovem atendimento psicológico, médico, nutricional e odontológico. Essas quinze pessoas foram escolhidas aleatoriamente pela equipe da Assistência Social contemplando homens e mulheres, homossexuais e heterossexuais, de diferentes raças e idades. Dessa forma, se caracteriza como amostra não probabilística acidental voluntária por se tratar de uma população flutuante.

⁴ Levantamento realizado nas bases de dados SCIELO, LISA, LISTA, SCOPUS, WEB OF SCIENCE, REDALYC, BENANCIB, BRAPCI, BDTD do IBICT para buscar referências publicadas no período de 1980 a 2021 nos idiomas português, espanhol e inglês. Todas as etapas e critérios usados na revisão de literatura e na RSL estão publicados na tese disponível em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/231102>.

⁵ Mais informações disponíveis em <http://nurrevi.org/sobre/>

⁶ <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?cms=passarela+da+cidadania>

A partir do amplo levantamento bibliográfico e entrevistas realizadas foi possível construir diretrizes para o desenvolvimento de competência em informação a partir dos pressupostos da dimensão técnica direcionado às pessoas em situação de rua.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Para conhecer as características das pessoas em situação de rua, foi necessário conhecer as necessidades e as dificuldades das pessoas em situação de rua de Florianópolis, no que se refere ao uso e acesso à informação além de saber o que elas pensavam sobre as bibliotecas públicas, políticas públicas e cidadania. Organizou-se essa análise com base nas categorias:

a) Tempo em situação de rua e a motivação: nesse tópico foi apresentado o tempo em que as pessoas estavam em situação de rua, o que as motivou a irem para as ruas, o tempo que estão sendo atendidas na Passarela da Cidadania, se mantém contato com amigos e familiares e se participam de outros projetos de auxílio de grupos voluntários;

b) Informação: importância, necessidades, acesso e dificuldades - foram apresentados qual a importância da informação para as pessoas em situação de rua nas rotinas do dia-a-dia, necessidades informacionais, dificuldades de acesso à informação, fontes de informação, serviços de auxílio a esse grupo.

c) Cidadania e políticas públicas: o foco foi conhecer o que esse grupo pensa sobre seus direitos e deveres como cidadãos, condições de saúde e políticas públicas - tópico comentado diversas vezes nas respostas das entrevistas.

É possível perceber que, das pessoas entrevistadas, todas estão a menos de seis meses sendo atendidas na Passarela e que passaram pouco tempo pelas ruas antes de serem resgatadas porque existe esse projeto da Prefeitura de Florianópolis. Ao questionar sobre os motivos que os levaram a irem viver pelas ruas, percebe-se que grande parte se relaciona à falta de uma fonte de renda para pagar o aluguel ou manter as despesas de uma casa, além disso, a quebra de laços familiares impulsiona as pessoas a irem para as ruas como falta de opção mesmo fazendo com que muitas vezes se sintam culpadas e demorem a conseguir sair dessa situação.

Em relação à importância da informação⁷ para as pessoas em situação de rua nas rotinas do dia-a-dia, necessidades informacionais, dificuldades de acesso à informação, fontes de informação, serviços de auxílio às pessoas em situação de rua percebeu-se a associação da questão de acesso e importância da informação com o uso do celular, já que para eles é uma das únicas formas de saber o que está acontecendo ou de buscar uma informação. Também se percebe o quanto os entrevistados valorizam a informação para mudança de vida: estar bem-informado para ter acesso aos direitos, a importância da educação para conseguir melhores condições de vida, pois alguns relataram a vontade de querer voltar a estudar (aprender e se informar) para saírem dessa situação de vulnerabilidade social e informacional.

Os depoimentos em relação à importância e as necessidades informacionais das pessoas entrevistadas são impactantes porque denotam o valor que dão à informação para a mudança de vida pois precisam estar bem informadas para terem acesso aos direitos enquanto cidadãos e valorizam a educação para conseguir melhores condições de vida. Para os entrevistados, ver opções de vagas de emprego ou ter contato com familiares pode ser impedido pela falta de acesso à informação, sendo algo importante que as bibliotecas públicas podem realizar ações específicas para auxiliar. Além disso, a busca de vagas de emprego muitas vezes é dificultada por ausência de conhecimento no acesso e busca desse tipo de informação em portais, sites, agências, etc., daí a necessidade de desenvolver e melhorar essas habilidades na população de rua porque é uma demanda desse grupo.

Fica evidente que a vulnerabilidade informacional causa a vulnerabilidade social pois se essas pessoas tivessem amplo acesso à informação e auxílio para usar os recursos, seja no local onde são acolhidos ou mesmo nas bibliotecas públicas, elas poderiam sair da situação de rua com mais facilidade ou pelo menos minimizar as más condições em que vivem. Nos depoimentos dos entrevistados, fica claro que essas dificuldades em relação à procura de vagas de emprego ou mesmo acesso à computador com internet para buscar e acessar oportunidades de trabalho estão relacionadas à dimensão técnica da competência em informação, saber usar as fontes e recursos informacionais, sendo uma importante ação que as bibliotecas públicas podem desenvolver.

⁷ É importante enfatizar que o conceito de informação é aquele conceituado por Wersig (1993), informação como conhecimento em ação, ou seja, que serve de apoio a uma ação em uma situação específica.

Ao perguntar para essas pessoas em situação de rua o que pensam sobre seus direitos e deveres como cidadãos e políticas públicas percebeu-se que para eles a questão da cidadania está relacionada com o emprego, a moradia e o cumprimento das leis, direitos e deveres dos cidadãos, às condições de sobrevivência, de poder exercer seus direitos, ter dignidade e ser respeitado, porém estando em situação de rua essas pessoas se sentem vulneráveis, inclusive para exercer seus direitos como cidadãos.

Segundo os entrevistados, as características de cidadania denotam a garantia de terem seus direitos respeitados, não serem expulsos dos lugares simplesmente por não estarem bem vestidos ou com bom cheiro, se relaciona também ao respeito de serem ouvidos ou recebidos em qualquer instituição que desejam entrar, de poderem ter o direito de ir e vir como qualquer cidadão sem sofrer preconceito ou discriminação. Ser cidadão para estas pessoas é poder ser tratado de forma igual como todas as pessoas, poder participar da sociedade, ir ao supermercado sem ser perseguido pelo segurança da loja, poder trabalhar e não ser discriminado em um emprego só porque está morando temporariamente em um abrigo da prefeitura, poder tomar um banho, colocar uma roupa limpa e ter uma refeição digna. Percebe-se o quanto essas pessoas sofrem por estarem vivendo em condições sub-humanas e como isso abala sua autoestima, fazendo com que pensem que nem sejam dignos de usufruírem de seus direitos que são garantidos pela Constituição Brasileira para qualquer cidadão brasileiro como acesso à moradia, alimentação, saúde e trabalho.

Infelizmente as políticas públicas são falhas e não abarcam a população de rua de forma efetiva para atender estas necessidades elencadas. Quando questionados sobre as políticas públicas, muitos a associavam somente ao atendimento que recebiam na Passarela pois para eles essa é a principal política pública municipal que os beneficia diretamente. É interessante perceber que se tratando de políticas públicas para pessoas em situação de rua, os direitos humanos precisam ser respeitados e informados para essas pessoas terem conhecimento também sobre seus deveres e serviços oferecidos pelo poder público, sendo mais uma ação que as bibliotecas públicas podem fazer.

Meneses Tello (2008, p. 46) alerta sobre a necessidade de se pensar serviços bibliotecários para grupos vulneráveis a fim de “promover a integração comunitária e desenvolvimento educativo”. Para o autor, os serviços realizados atualmente pelas bibliotecas não têm grande presença entre as comunidades vulneráveis. “Quando as

bibliotecas atendem a usuários vulneráveis se trata de serviços bibliotecários especiais” (MENESES TELO, 2008. p.47). Esses serviços devem consolidar políticas de inclusão social, promover o respeito à diversidade cultural e aos direitos humanos.

As diretrizes da IFLA destacam que as bibliotecas devem oferecer serviços para comunidades vulneráveis com o objetivo de combater as desigualdades e impulsionar uma política de serviço bibliotecário público voltado para inclusão social com acesso universal para todos. A partir do reconhecimento da vulnerabilidade, as bibliotecas devem promover o acesso amplo e irrestrito por se tratar de um direito social, ajudando a reduzir os riscos de desigualdades em relação à saúde, emprego, educação, alimentação etc.

Meneses Tello (2008) coloca que os profissionais da Biblioteconomia devem assumir sua responsabilidade social de promover serviços que impulsionem o direito à igualdade de oportunidades, o direito a não discriminação social num espaço em que se deve combater a exclusão por gênero, religião, opinião política, raça, cor, idade, idioma, classe social, tendo um importante papel de preservar e apoiar a tolerância e a democracia apoiando ações para reduzir a vulnerabilidade social.

Pensando nesse espaço das bibliotecas públicas serem vistas como uma arena de formação da cidadania onde todos têm voz, é importante destacar a responsabilidade social das bibliotecas públicas. Moraes (2018) enfatiza inicialmente que a responsabilidade social da Biblioteconomia estava voltada aos cuidados com o acervo, mas a partir das demandas da sociedade, bem como da própria profissão, os bibliotecários passaram a abordar cada vez mais os problemas sociais em seus espaços de discussões como os organismos de classe. Além disso, passaram a atuar de forma socialmente responsável em seus espaços de trabalho.

Nesse contexto, ressalta-se a importância das bibliotecas públicas em criarem diretrizes e implementarem serviços que possam abarcar as necessidades informacionais da população que utiliza e que ainda não faz uso do espaço físico da unidade de informação. Nesse viés, se destaca o papel das bibliotecas públicas ressaltado no “Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias” (FEBAB, 2013) que instiga a mobilização da sociedade civil organizada e órgãos governamentais para a integração da competência em informação às ações de democracia para o exercício da cidadania.

As bibliotecas públicas devem ocupar destaque nessa mobilização, principalmente para traçar estratégias e serviços nas questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento, identidade e autonomia de todas as pessoas de forma integral para permitir a sua efetiva inclusão social. Principalmente, no que tange ao atendimento de pessoas em situação de rua em relação ao desenvolvimento da competência em informação no âmbito da dimensão técnica.

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

5 DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

O Manifesto de Competência em Informação de Florianópolis (FEBAB, 2013) enfatiza que a competência em informação é um fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil, e sobretudo para o desenvolvimento humano de populações vulneráveis.

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

Acredita-se que essas responsabilidades também estejam explícitas nas metas sociais para alcance dos objetivos sustentáveis da Agenda 2030 (ONU, 2015) para promoção de uma sociedade mais justa, democrática, inclusiva e igualitária, principalmente nos objetivos 1, 3, 4, 8 e 10 relacionados às questões que envolvem o

combate à pobreza, vida saudável, educação inclusiva, crescimento econômico sustentável com oportunidades de trabalho e redução das desigualdades sociais.

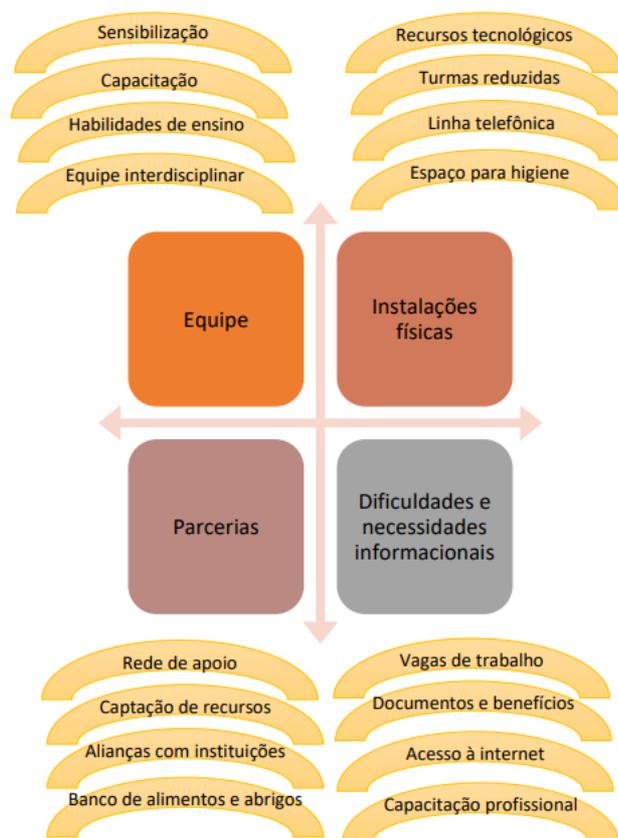
Dessa forma, ao investigar como as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação da população de rua e ajudar na redução da vulnerabilidade informacional de grupos minoritários, percebe-se que existem lacunas que precisam ser preenchidas para atender ao Manifesto da Competência em Informação de Florianópolis e também para alcançar os objetivos da Agenda 2030 da ONU.

Assim sendo, ao propor diretrizes para que as bibliotecas públicas possam desenvolver a competência em informação nas pessoas em situação de rua, espera-se que estas sirvam de norte e referência para o planejamento de serviços e programas que visem capacitar esse grupo de pessoas no acesso e uso da informação em diferentes suportes e fontes. Tais diretrizes podem contribuir para que esses indivíduos tenham acesso aos seus direitos, benefícios garantidos por lei constitucional e saibam como usar essas informações para suprir suas necessidades, seja na busca de um auxílio governamental, de um trabalho, para retirar a segunda via de documentos, para ter acesso a um atendimento ou tratamento médico, entre outras demandas.

Acredita-se que ao promover condições para que essas pessoas se tornem competentes em informação, seja possível reduzir a vulnerabilidade informacional, minimizar as desigualdades sociais, combater o preconceito e a discriminação e também contribuir para o alcance da dignidade e autonomia destas pessoas enquanto cidadãos da pátria brasileira, além de garantir que as bibliotecas públicas desempenhem seu papel como instituições protagonistas nesse processo de democratização da informação e construção de uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva.

Com base na ampla fundamentação teórica, nas diretrizes da ALA, IFLA, UNESCO, Agenda 2030 e nas respostas dos entrevistados apresenta-se as diretrizes voltadas para pessoas em situação de rua, a partir da dimensão técnica e no que tange ao desenvolvimento da competência em informação para acesso e uso da informação.

Figura 1- Diretrizes para população de rua



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Onde:

EQUIPE	<p>✓Sensibilização e conscientização da equipe em relação à abordagem e tratamento de pessoas em situação de rua. Equipe Instalações físicas Parcerias Dificuldades e necessidades informacionais Sensibilização Recursos tecnológicos Capacitação Turmas reduzidas Habilidades de ensino Linha telefônica Equipe interdisciplinar Espaço para higiene Rede de apoio Vagas de trabalho Captação de recursos Documentos e benefícios Alianças com instituições Acesso à internet Banco de alimentos e abrigos Capacitação profissional</p> <p>✓Capacitação e preparo técnico da equipe quanto às teorias e práticas para desenvolvimento da competência em informação, nas dimensões técnica, estética, ética e política;</p> <p>✓Desenvolvimento de habilidades de ensino, teorias de aprendizagem e práticas didáticas;</p> <p>✓Presença de profissionais especializados em Serviço Social e Psicologia para dar suporte à equipe e às pessoas em situação de rua.</p>
INSTALAÇÕES FÍSICAS	<p>✓ Disponibilização de computadores individuais e boa infraestrutura tecnológica com recursos avançados de softwares, hardwares e acesso integral à internet com mediação de monitores para auxiliar e controlar o uso efetivo;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓Turmas limitadas em poucas pessoas, ou atendimento individual para as necessidades de informação das pessoas em situação de rua; ✓Linha telefônica para acesso às pessoas em situação de rua para se comunicarem com familiares ou agendamento de entrevistas de emprego; ✓Espaço específico para oferecer refeições, banho e troca de roupas limpas, atividade de lazer e de leitura/acesso a fontes de informação.
PARCERIAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓Criação de uma rede de apoio interdisciplinar; ✓Captação de recursos via editais públicos e patrocínios empresariais; ✓Alianças com instituições sociais, educacionais e culturais como governo local, clínicas de saúde e hospitais, organizações religiosas e comunitárias, agências de emprego e instituições de ensino profissional como SENAI, SENAC, SESI, IFSC; ✓Acesso a banco de alimentos e encaminhamento para abrigos específicos para orientar as pessoas em situação de rua.
DIFICULDADES E NECESSIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓Dificuldades: saber usar um computador para criar um e-mail, para colocar no currículo, consultar vagas de emprego na internet, procurar agências de emprego ou oportunidades de trabalho na internet, conhecer e acessar os benefícios sociais e receber esses auxílios governamentais, tirar segunda via de documentos. ✓Necessidades: conhecer mais sobre como a biblioteca pública pode auxiliar as pessoas em situação de rua na busca de um trabalho e de alojamento, acessar a internet, computadores e o telefone para se comunicar com familiares ou mesmo para marcar uma entrevista de emprego, se capacitar profissionalmente

A partir dessas diretrizes é possível planejar as capacitações e atendimentos especializados a partir da dimensão técnica da competência em informação que é a dimensão mais visível e explícita, pois busca capacitar as pessoas para aquisição das habilidades informacionais e uso dos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar de modo apropriado a informação de que se necessita.

Ao planejar as capacitações para pessoas em situação de rua a partir dessas diretrizes, as equipes das bibliotecas públicas devem focar também em atendimentos especializados visto que as principais dificuldades e necessidades desse grupo de pessoas volta-se para a ausência de informação relacionada à falta de emprego, desconhecimento de benefícios sociais e documentação.

Acredita-se que capacitando essas pessoas, ensinando como acessar e usar a informação que está disponível na internet e demais fontes de informação disponíveis nas bibliotecas públicas e oportunizando um espaço (laboratório, sala de leitura etc.) com mediadores para essa finalidade de acesso público na biblioteca, será possível auxiliá-las

na melhoria das habilidades técnicas relacionadas à busca, recuperação, avaliação e análise das informações.

Para complementar tais diretrizes, se faz necessário que as bibliotecas promovam ações voltadas à alfabetização em língua portuguesa para pessoas em situação de rua já que estas não têm uma formação escolar adequada e outras vieram de outros países (Venezuela, Haiti, Cuba e Angola) e se comunicam de forma precária em língua portuguesa dificultando a inserção no mercado de trabalho. Mesmo grande parte dos entrevistados terem nível médio completo, percebe-se nas falas deles alguns problemas na construção de frases e raciocínio que podem ser melhorados por meio da alfabetização já que muitos podem ter concluído o ensino médio, mas serem analfabetos funcionais tendo dificuldade inclusive de acessar recursos tecnológicos ou interpretação de textos, o que pode prejudicar na inserção profissional.

Uma outra ação a ser planejada e implementada com foco nas necessidades e dificuldades informacionais das pessoas em situação de rua volta-se para a qualificação profissional. É preciso que as bibliotecas públicas façam parcerias com instituições de ensino e grupos voluntários de instituições diversas para promover cursos de capacitação profissional dentro do espaço da biblioteca de forma gratuita para a comunidade contribuindo efetivamente para a atualização e aprendizagem de novas profissões por pessoas em situação de rua.

Por fim, para complementar as diretrizes sugere-se que o planejamento dos programas de competência em informação voltados às pessoas em situação de rua seja organizado a partir de seis etapas que formam um modelo condicionadas às percepções coletadas durante o processo de entrevistas com pessoas em situação de rua.

Figura 2- Modelo para desenvolvimento da competência em informação para população de rua



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Acredita-se que por meio das diretrizes aqui propostas organizadas em quatro categorias pautadas na equipe da biblioteca, instalações físicas da biblioteca, parcerias, necessidades e dificuldades das pessoas em situação de rua e seguindo as seis etapas descritas na figura 2, a partir da dimensão técnica da competência em informação, seja possível instrumentalizar as equipes de bibliotecas públicas para planejar modelos e programas para desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua. A seguir, algumas orientações para gestores de bibliotecas públicas:

Figura 3- Orientações para gestores de bibliotecas públicas para atendimento da população de rua



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Grande parte dos gestores das bibliotecas públicas sabe da missão e responsabilidade social destas importantes instituições que representam em muitos lugares a única forma de acesso público à informação. Para isso, torna-se necessário investir na capacitação das equipes que atuam nesses espaços e oferecer serviços voltados ao desenvolvimento da competência em informação de populações vulneráveis não somente para que contribuam para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 da ONU, mas principalmente para que as bibliotecas públicas desempenhem sua função social democratizando o acesso ao conhecimento de forma integral para todos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para este estudo, partiu-se da seguinte questão de pesquisa: Como as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua? Durante o processo de pesquisa teórica e também após a coleta de dados em campo, percebeu-se o importante papel das bibliotecas públicas no desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua para que seus direitos constitucionais sejam garantidos como a qualquer cidadão brasileiro. Com o propósito de propor diretrizes voltadas para pessoas em situação de rua, foi necessário ouvir as pessoas que estão nessa condição de vulnerabilidade social para conhecer suas necessidades e limitações para acessar e usar a informação para que as bibliotecas públicas possam oferecer serviços baseados nessas demandas.

Acredita-se que por meio das diretrizes propostas nesse trabalho organizadas em quatro categorias em uma matriz voltada à equipe da biblioteca, instalações físicas da biblioteca, parcerias, necessidades e dificuldades das pessoas em situação de rua e seguindo um modelo proposto com seis etapas para desenvolvimento da competência em informação a partir da dimensão técnica, seja possível instrumentalizar as equipes de bibliotecas públicas para planejar programas de competência em informação direcionados para pessoas em situação de rua e minimizar a vulnerabilidade informacional tão presente neste grupo social.

A vulnerabilidade informacional é vinculada ao risco e ao potencial para perdas, a competência em informação constrói-se como minimização destas, por meio do desenvolvimento de habilidades, conhecimentos, valores, comportamentos e atitudes quanto ao uso da informação. O desenvolvimento da competência em informação é algo exigido ao longo da vida num constante aprender a aprender para a contínua construção do conhecimento e aprimoramento das habilidades técnicas e tecnológicas no que tange ao acesso e uso crítico da informação.

Trata-se de uma competência importante para o século XXI que requer pessoas mais conscientes e aptas a lidar para as diferenças e barreiras informacionais impostas pela evolução das tecnologias da informação e comunicação, bem como das relações interpessoais. Acredita-se que pessoas consideradas competentes informacionalmente saibam usufruir dos seus direitos e exercer sua cidadania contribuindo para uma

sociedade mais justa, igualitária e democrática. O desenvolvimento da competência em informação deve ser uma premissa para as instituições e profissionais da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, os quais devem assumir a responsabilidade e o protagonismo da área, e cumprir a tarefa de auxiliar as pessoas a acessar, avaliar, organizar e usar informações de uma variedade de fontes e recursos.

Nesse contexto, as bibliotecas públicas têm uma missão especial e fundamentalmente social de acordo com seus propósitos que é oferecer um atendimento humanizado por meio dos seus serviços, de um ambiente inclusivo e acolhedor para todas as pessoas, independente de raça, religião, cultura, cor, língua, gênero, status social, idade combatendo as desigualdades sociais e a exclusão digital sem deixar ninguém para trás. Que seja uma abordagem que garanta, promova e implemente os direitos humanos, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a transformação de vidas, por meio do acesso e uso da informação.

As bibliotecas públicas, organizações comunitárias e escolas precisam trabalhar colaborativamente para desenvolver a competência em informação das pessoas em situação de vulnerabilidade social e, além disso, para enriquecer suas experiências de aprendizagem ao longo da vida, assim cumprindo com seu objetivo explicitado pelo Manifesto de Bibliotecas Públicas (1997), Manifesto de Competência em Informação para Grupos Vulneráveis (FEBAB, 2013) e também contribui para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 da ONU (2015).

Porém, é preciso alertar sobre o papel das bibliotecas públicas no atendimento às pessoas em situação de rua, pois antes de promover capacitações para desenvolver a competência em informação de pessoas em situação de rua, é preciso criar ações de acolhimento e apoio para atrair essas pessoas para a biblioteca.

É preciso tomar medidas para garantir que não haja discriminação, preconceitos e eliminar as barreiras de acesso ao ambiente e serviços da biblioteca, considerando que o atendimento a esse grupo de pessoas não seja apenas uma questão de voluntariado e engajamento social, mas sim, o cumprimento do dever que as bibliotecas, enquanto instituições públicas de democratização da informação, devem cumprir. As bibliotecas públicas devem promover e apoiar os direitos das pessoas em situação de rua, fornecendo livre acesso aos recursos informacionais e tecnológicos e respeitando-as de forma integral. As bibliotecas públicas – na pessoa de seus gestores - precisam reivindicar para

si o papel que lhes cabe nos planos e estratégias nacionais relacionados a Agenda 2030, demonstrando que podem contribuir efetivamente no cumprimento da missão central da ONU que é “não deixar ninguém para trás”.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**. Chicago, 1989. Disponível em <http://www.ala.org/ala/publications/whitepapers/presidential>.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Services to Poor and Homeless People**. Disponível em: <http://www.ala.org/advocacy/diversity/librariesrespond/services-poor-homeless>.
- ARAUJO, Carlos A. A. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível**. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.
- ARAUJO, Carlos A. A. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. 3. Reimp. .
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação no Brasil e o protagonismo científico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. esp., p. 01-12, 2021.
- BORKO, Harold. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.
- BRASIL. **Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009**: Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências.
- BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. População em situação de rua. 2019.
- CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e ciência da informação**. 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm.
- CAPURRO, Rafael *et al.* O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, nov. 2007.
- COSTA, Ana Paula M. População em situação de rua: contextualização e caracterização. **Revista Virtual Textos & Contextos**, nº 4, dez. 2005.
- FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias**. Florianópolis, 2013.
- FIGUEIRA, Monique; SCHNEIDER, Marco A. F. Ciência da informação, marxismo e população em situação de rua. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, n. XIX

ENANCIB, 2018. **Anais eletrônicos [...]**. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103084>.

GARCIA, Thábata. L. Et al. Os temas “vulnerabilidade” e “vulnerabilidade em informação” no buscador google. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBB 2017.

HJØRLAND, Birger. Domain analysis in information science. Eleven approaches - traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, v.58, n.4, 422-462, 2002.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**. 1994.

IFLA. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. 2005.

IFLA. **Ifla public library service guidelines**. 2.ed.rev. Berlin: De Gruyter Saur, 2010.

KUHLTHAU, Carol. **Information skills for information society: a review of research**, 1987. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED297740>.

LEAL, Mayara L. Et al. O tema 'vulnerabilidade' no Portal BU-UFSC: subsídios para a construção de um conceito de vulnerabilidade em informação no âmbito da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 53-80, 2017.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MEDEIROS, Ana Lígia Silva; OLINTO, Gilda. As políticas públicas na área de bibliotecas públicas brasileiras. **Anais eletrônico...** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17, Bahia, 2016

MENESES TELLO, Felipe. Servicios bibliotecários para grupos vulnerables: la perspectiva em las diretrices de la IFLA y otras asociaciones. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 18, n.1, p. 45-66, jan./abr. 2008.

MORAES, Marielle Barros. Responsabilidade social em biblioteconomia: caminhos históricos e possibilidades no ensino. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 258 112 – 135, jan./mar. 2021.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão técnica da competência em informação. In: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (Orgs). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 71-125

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Agenda 2030**, 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>.

PAIANO, Géssica de S. et al. O tema “vulnerabilidade” na Scielo: contribuições para a construção conceitual de “vulnerabilidade em informação”. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 27, 2017. Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: FEBAB, 2017.

SARACEVIC, Tefko **Ciência da informação: origem, evolução e relações. Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES (SCONUL). **Modelo de Sete pilares da Competência em Informação**. Disponível em: <https://www.sconul.ac.uk/tags/7-pillars>.

SHERA, Jesse. Toward a theory of librarianship and information science. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 87-97, 1973

SHERA, Jesse. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. Tradução de Maria Esther de Araújo Coutinho. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 9-12, jan.-jun. 1977.

SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Jonathas L. C.; FREIRE, Gustavo H. de A. Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 17, n. 33, p.1-15, 2012.

VITORINO, Elizete et al. Teoria e prática sobre as dimensões da competência em informação: atividade de aprendizagem e de vivência com alunos de graduação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – RBBD**, São Paulo, v. 13, 2017.

VITORINO, Elizete Vieira. A competência em informação e a vulnerabilidade: construindo sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação”. **Ci.Inf.**, Brasília, DF, v. 47 n. 2, p.71-85, maio/ago. 2018.

VITORINO, Elizete Vieira.; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr., 2011.

WERSIG, G. Information Science: The study of postmodern knowledge usage. **Information Processing and Management**, v. 29, n. 2, p.229-239, 1993.

WIJK, Lívía Bustamante van; MANGIA, Elisabete Ferreira. O cuidado a Pessoas em Situação de Rua pela Rede de Atenção Psicossocial da Sé. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 115, p. 1130-1142, dez., 2017

ZURKOWSKI, Paul. **The information service environment relationships and priorities**. Washington, D.C.: National Commission on Libraries and Information Science, Nov. 1974

Recebido em: 09 de março de 2023

Aprovado em: 28 de abril de 2023

Publicado em: 01 de maio de 2023