

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

EDVÂNIA LEANDRO SANTOS

**INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA: LEVANTAMENTO
BIBLIOGRÁFICO (1984-2018) NA BASE DE DADOS REFERENCIAL DE ARTIGOS DE
PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (BRAPCI)**

**SÃO CRISTÓVÃO/SE
2022**

EDVÂNIA LEANDRO SANTOS

INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA: LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO (1984-2018) NA BASE DE DADOS REFERENCIAL DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (BRAPCI)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientador: Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos

**SÃO CRISTÓVÃO/SE
2022**

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

S237i Santos, Edvânia Leandro
Informação e serviço de informação utilitária: levantamento bibliográfico (1984-2018) na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) / Edvânia Leandro Santos ; orientador Me. Fernando Bittencourt dos Santos. - São Cristóvão, SE, 2022.
78 f.

Trabalho de conclusão de curso (graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2022.

1. Serviços de informação. 2. Bibliotecas Públicas. 3. Biblioteconomia. I. Santos, Fernando Bittencourt dos, orient. II. Título.

CDU: 027.081

Bibliotecária: Tatiane Salles (CBR 8/8946)

INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA: LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO (1984-2018) NA BASE DE DADOS REFERENCIAL DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (BRAPCI)

EDVÂNIA LEANDRO SANTOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientador: Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos

Nota: 10,00

Data da apresentação: 01/06/2022

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos
(Orientador)

Profa. Dra. Telma de Carvalho
(Membro convidado – Interno)

Bibliotecária Ma. Melânia Lima Santos
(Membro convidado – Externo)

A Deus, Rocha minha.

AGRADECIMENTOS

Ao escrever essas palavras, lembro-me dos momentos vividos durante o curso. Neles, pude ver o cuidado de Deus e é por isso que meus agradecimentos iniciais são direcionados a Ele. Obrigada, Senhor, por essa realização!

Agradeço aos meus pais, Edmilson e Zélia, pelo apoio e pelas orações.

Agradeço ao meu orientador, professor Fernando Bittencourt dos Santos, pelo suporte na construção desta pesquisa, pela orientação realizada com total dedicação, além das palavras de ânimo e apoio ao me dizer: “- já deu tudo certo!”, acalentava-me o coração.

Agradeço a banca examinadora, por lançar suas contribuições necessárias a esse trabalho, a saber, a Professora e Doutora Telma de Carvalho e a Bibliotecária e Mestra Melânia Lima Santos.

Obrigada Débora por torcer por mim. Obrigada Jane, pelas palavras de apoio, ajuda nas revisões, pelas orações e pelos chás e suco verde, que não gosto muito, mas que ainda assim insistia. Irmãs e amigas, pessoas maravilhosas.

Ao meu querido noivo Rafael pelas palavras positivas e por acreditar sempre em mim.

Agradeço a toda a minha família.

Aos meus pets, Bidu e Mimoso. Hoje, são estrelinhas e que os guardarei no meu coração. Saudades.

Aos meus professores de curso, profissionais e pessoas dedicadas, que amam o que fazem.

Aos colegas de curso, que muito aprendi. Agradeço a parceria a vocês, Katiane, Ana Mônica e Rosilene.

Agradeço a Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória que, ao estagiar nessa instituição, aprendi sobre a Biblioteconomia na prática, com pessoas incríveis, dentre elas, a Melânia, pelo ensino e troca de experiência, bem como aos colegas de estágio, pela ajuda e amizade e a todos os colaboradores dessa instituição tão querida.

Enfim, obrigada a todos pela confiança, pelo apoio e carinho!

Viva a Biblioteconomia!

*Gandalf olhou para ele.
“Meu caro Bilbo!”, disse.
“Alguma coisa aconteceu com você!”
Não é mais o hobbit que um dia foi.”
J. R. R. Tolkien*

RESUMO

O presente trabalho discorre sobre os serviços de informação utilitária, sua gênese, categorias e importância. Aborda a informação e os serviços informacionais, dentre eles, o Serviço de Referência, nas palavras de autores da área, para conceituação e estudo reflexivo. Ademais, a inclusão é necessária em um país em que impera a desigualdade social e percebe-se que o serviço de informação utilitária torna-se um instrumento útil a essa questão. O objetivo geral é caracterizar a informação utilitária, seus aspectos teóricos conceituais e sua abordagem nas publicações científicas da CI indexadas na BRAPCI. Os objetivos específicos são: identificar quais periódicos que publicaram sobre o tema; verificar a metodologia científica que os autores dos artigos pesquisados utilizaram e apresentar os contributos dos trabalhos expostos para a Ciência da Informação, assim como para a sociedade. Utiliza como metodologia a pesquisa exploratória com levantamento bibliográfico, de abordagem qualitativa e quantitativa, resultando na coleta de 16 (dezesesseis) artigos, em que se realizou a análise crítica dos trabalhos resgatados para a obtenção de respostas aos objetivos, tendo como recurso a BRAPCI. Conclui-se que a temática é pouco explorada, o que necessita de trabalhos e implementação dos serviços de informação utilitária em bibliotecas públicas no Brasil.

Palavras-chave: Informação utilitária. Serviços de informação utilitária. BRAPCI

ABSTRACT

This paper discusses utilitarian information services, their genesis, categories and importance. It approaches information and informational services, among them, the Reference Service, in the words of authors of the area, for conceptualization and reflective study. Moreover, inclusion is necessary in a country where social inequality reigns, and it is perceived that the utilitarian information service becomes a useful instrument to this issue. The general objective is to characterize the utilitarian information and its conceptual theoretical aspects and its approach in IC scientific publications indexed in BRAPCI. The specific objectives are: to identify which journals have published on the theme; to verify the scientific methodology used by the authors of the researched articles and to present the contributions of the exposed works to Information Science, as well as to society. It uses as methodology the exploratory research with bibliographical survey, of qualitative and quantitative approach, resulting in the collection of 16 (sixteen) articles, in which it was carried through the critical analysis of the rescued works to obtain answers to the objectives, having as resource the BRAPCI. It is concluded that the theme is little explored, which needs work and implementation of utilitarian information services in public libraries in Brazil.

Keywords: Useful information. Useful information services. BRAPCI

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Categorias de assuntos sistematizados por Brenda Dervin, citadas por Campello.....	22
Quadro 2	As cinco Linhas de atuação do SR.....	25
Quadro 3	Artigos para análise da pesquisa.....	40
Quadro 4	Santos, Freza e Cautela (1984).....	46
Quadro 5	Costa <i>et al.</i> (1984).....	48
Quadro 6	Carvalho (1995).....	49
Quadro 7	Campello (1998).....	50
Quadro 8	Gléria e Alves Filho (2000).....	51
Quadro 9	Mane e Paiva (2007).....	52
Quadro 10	Araújo <i>et al.</i> (2012).....	54
Quadro 11	Silva e Silva (2012).....	55
Quadro 12	Monteiro e Silva (2014).....	56
Quadro 13	Pereira e Silva (2014).....	58
Quadro 14	Santa Anna, Pereira e Borges (2015).....	59
Quadro 15	Nascimento, Duarte e Conceição (2017).....	60
Quadro 16	Santos e Lopes (2017).....	62
Quadro 17	Silva (2018).....	63
Quadro 18	Araújo e Oliveira (2018).....	64
Quadro 19	Periódicos que publicaram sobre a temática.....	65

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
BRAPCI	Base de dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação
BPES	Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo
BPE	Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco
CI	Ciência da Informação
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
IPEA	Instituto de Pesquisa e Econômica e Aplicada
OXFAM	Oxford Famine
PcD	Pessoa com Deficiência
PSIU	Projeto de Serviços e Informações Utilitárias
SESC	Serviço Social do Comércio
SIC	Serviço de Informação à Comunidade
SR	Serviço de Referência
SRI	Serviço de Referência e Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Questão norteadora.....	12
1.2	Objetivos.....	12
1.2.1	Objetivos específicos.....	13
1.3	Justificativa.....	13
1.4	Estrutura da pesquisa.....	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
2.1	Informação e informação utilitária: conceitos e características.....	15
2.2	Serviços de informação utilitária.....	24
2.3	Inclusão, Cidadania e Biblioteca Pública: direito à informação.....	34
3	METODOLOGIA.....	39
3.1	Sobre a base de dados BRAPCI.....	42
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	45
4.1	Os resultados obtidos e análises.....	45
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
	REFERÊNCIAS.....	70
	APÊNDICE A – Informações dos trabalhos analisados.....	76

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, a informação é importante para o desenvolvimento nas áreas da economia, no âmbito cultural, nas relações sociais e para crescimento individual, tomando forma de produto no século XX bastante comercializado que, conforme Le Coadic (1996), vendido em larga escala.

A informação no decorrer da história, apresentou-se em variados conceitos, observado por contextos e por sua aplicabilidade em campos científicos, sendo um termo interdisciplinar, objeto de estudos e de investigação da Ciência da Informação (CI).

Atrelado à informação como aporte aos processos no desenvolvimento econômico, surge os serviços prestados por organizações, que são atividades realizadas para o atendimento aos clientes. No bojo da CI, encontram-se os serviços de informação, despontando no século XIX, momento do ponto alto de concepção e práticas de serviços em Bibliotecas Públicas.

A realidade do Brasil não é outra se não a de desigualdade social, resultado de um processo histórico, envolto em escravização e desconstrução cultural. Segundo Suaiden (2000), na história do país, a informação estava relacionada ao poder aquisitivo e as tentativas de ensino por parte dos jesuítas, que partiam do pensamento da classe dominante à época, algo como definido nos entremeios da população brasileira até os dias atuais.

Em uma sociedade capitalista, aqueles que não se encontram dentro do contexto de um mundo globalizado, a realidade que se lhes apresenta é a de apartação de uma sociedade cada vez mais desigual. Diante disso, a biblioteca possui potencial através de seus esforços, de atenuar tal condição, com seus recursos informacionais e serviços com atendimento humanístico à comunidade carente.

Porquanto, a informação é elemento participante para o crescimento econômico e social do cidadão; a informação possibilita ao homem construir sua história, firmar sua identidade e reivindicar seus direitos. Entende-se na revisão de literatura que a informação é imprescindível ao exercício da cidadania e ao desenvolvimento econômico.

Dentro desse contexto, insere-se a informação utilitária e os serviços elaborados para esse tipo de informação. A informação utilitária constitui-se de informações do cotidiano das pessoas, com questões da vida real que é competitiva, em um cenário cada vez mais exigente, sendo os serviços de informação utilitária ações desenvolvidas ao acesso a esse tipo de informação direcionadas àqueles que carecem de informação básica e não sabem encontrar, tendo a Biblioteca Pública o lugar para esta tal missão.

A Biblioteca Pública, em seu conceito, é espaço de democratização da informação e que recebe a todos sem parcialidade. Os serviços de informação utilitária nessa unidade informacional possibilitam o acesso à informação a todas as pessoas que desse ambiente necessitam para obter informações de ordem prática.

O presente trabalho de investigação, encontra-se inserido na Linha 2: *Informação e Sociedade*, do Curso de Biblioteconomia e Documentação, da Universidade Federal de Sergipe, em segmentos de temáticas relacionadas à informação, ao comportamento e à mediação informacional em unidades de informação, a saber, a Biblioteca Pública, observando os aspectos teóricos e práticos para a promoção da informação.

1.1 Questão norteadora

Questionar leva o homem a entender o mundo, buscar coisas novas, descobrir as respostas para solução de seus problemas, atestar aquilo que já se tem conhecimento. Em uma pesquisa científica, é preciso uma formulação adequada da questão de pesquisa.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 159), “O problema é uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para qual se deve encontrar uma solução”. Isto é, a investigação de uma questão levantada, que irá contribuir para a ciência e a sociedade, com a produção de novos conhecimentos. O problema pode ser formulado em forma de pergunta, clara e objetiva (MARCONI; LAKATOS, 2003) (GIL, 2002).

Diante disso, chega-se a seguinte questão: Como se apresenta a abordagem do tema “Informação utilitária” e “Serviço de informação utilitária” na literatura científica da área da Ciência da Informação, a partir da análise dos artigos indexados no período de 1984-2018, na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI)?

1.2 Objetivos

Os objetivos apresentam a finalidade da pesquisa, isto é, evidenciar quais os resultados o (a) pesquisador (a) pretende alcançar. O objetivo geral mostra a pretensão nuclear de toda pesquisa científica, enquanto os específicos buscam elucidar cada pormenor da pesquisa.

O objetivo geral da pesquisa é caracterizar a informação utilitária e seus aspectos teóricos conceituais e sua abordagem nas publicações científicas da CI indexadas na BRAPCI.

1.2.1 Objetivos específicos

Quanto aos específicos são: identificar quais periódicos que publicaram sobre o tema; verificar a metodologia científica que os autores dos artigos pesquisados utilizaram e apresentar os contributos dos trabalhos expostos para a Ciência da Informação, assim como para a sociedade.

1.3 Justificativa

Parte que endossa a razão desta pesquisa ser construída, responder o “por que” da pesquisa é fundamental, já que a justificativa liga o pesquisador a pesquisa e ratifica a importância da questão formulada. Para a ciência, a justificativa é direcionada para o campo pessoal, da ciência e da sociedade, mostrando então a relevância do pesquisador.

A justificativa pessoal é que, ao cursar a disciplina de Informação e Cidadania, ministrada pela professora Valeria Aparecida Bari, surgiu como um dos critérios de avaliação a produção de artigo, com tema concernente ao escopo da disciplina. A temática “Informação utilitária” foi então levantada e contemplava bem o requisito da disciplina citada, despertando o interesse por parte da discente sobre esta temática social da Biblioteconomia.

Prossegue a justificativa quanto à esfera científica, que é a abordagem escassa do tema na CI, logo, necessita-se uma exploração ao tema na ampliação de estudos e produções científicas, tanto do teórico, quanto em ações utilizando-se a Informação utilitária e o Serviço de informação utilitária, objetos de estudos de imperiosa importância à Biblioteconomia e com número escasso de publicações sobre a temática em tela.

Por fim, no tocante a área social desta pesquisa, justifica-se na importância de prestação de serviços informacionais a pessoas que, por razões sociais, educacionais e econômicas; não possuem acesso à informação e que precisam de suporte para informar-se, através de um serviço que tenha em suas ações a promoção de informações de ordem prática, que responda às suas demandas e, assim, os auxiliem a exercer a sua cidadania.

1.4 Estrutura da pesquisa

A pesquisa está estruturada em 5 partes, possuindo, assim, a seguinte forma: na seção 1 está a introdução, com o tema e sua delimitação, além da Linha de pesquisa, seguidos pelas subseções: Questão norteadora, Objetivos, Justificativa e a Estrutura da pesquisa.

A seção 2 encontra-se a Fundamentação teórica com três subseções: Informação e informação utilitária: conceitos e características; Serviços de informação utilitária; e Inclusão, Cidadania e Biblioteca Pública: direito à informação.

Na seção 3 está a Metodologia e uma subseção: Sobre a base de dados BRAPCI.

Já na seção 4 se encontram os Resultados e Discussões com uma subseção: Os resultados obtidos e as análises. Na seção 5 são apresentadas as Considerações finais, seguida dos elementos pós-textuais: as Referências e o Apêndice.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica em uma pesquisa científica apresenta a base de argumentos, feitos pelo pesquisador, através de uma revisão de literatura, isto é, estudos reflexivos sobre a temática convergente.

Segundo Gil (2002), nessa etapa trabalha-se a questão levantada analisando as publicações que abordam o tema, não sendo um resumo, mas um texto com argumentos críticos. De igual forma, Marconi e Lakatos (2003) falam que essa etapa para a pesquisa científica não significa em uma síntese dos fatos e sim, como um momento de cunho interpretativo dos dados obtidos concomitantemente com os conteúdos teóricos e as autoras acrescentam que, ao citar obras referentes ao tema, produz-se base à pesquisa científica, além de revelar sua importância.

Dito isso, a fundamentação teórica da presente pesquisa abarca conteúdos que visam proporcionar um aprofundamento do conhecimento sobre a temática já apresentada. Primeiro, aborda-se a Informação, sua importância e definição; e a Informação utilitária, seu conceito, termos, categorias e seu papel na sociedade.

Depois de dissertados os pontos citados no parágrafo anterior abordam-se na segunda subseção: Serviços de informação utilitária. Contudo, foi necessário adentrar pontos pertinentes, a saber, os serviços de informação, o Serviço de Referência e suas 5 linhas de atuação, o estudo de comunidade, o papel do bibliotecário de referência e a Carta de Serviços ao Cidadão; e então dissertar o subtópico levantado, sua definição, seu histórico e sua importância para a comunidade que necessita desse tipo de serviço humanístico, como canal para a promoção de informação utilitária, resultando, assim, na melhoria da qualidade de vida.

Por fim, adentrou-se na questão da inclusão e sua importância àquele que vive apartado da sociedade, problemática essa existente no país, isto é, a exclusão, entrelaçando ao direito ao acesso a informação para a prática da cidadania e da atuação da biblioteca pública, na subseção Inclusão, Cidadania e Biblioteca Pública: o direito à informação, relevante a inserção do indivíduo na sociedade, tendo o direito garantido por lei, o livre acesso a informação.

2.1 Informação e informação utilitária: conceitos e características

Na literatura da CI, muitas são as investigações e estudos epistemológicos concentrados referentes ao conceito e ao emprego do termo informação, como também em

outros campos científicos. Antes de abordar o subtópico proposto, é preciso citar a importância da informação para a prática da cidadania.

Vivemos em um mundo altamente competitivo, em outras palavras, o mundo globalizado, que tem como ideia a integração social e econômica, não existindo barreiras, físicas ou culturais, em um compartilhamento de informações e que requer de seus atuantes especialização e conhecimento. Quanto mais informação e conhecimento a pessoa possuir, oportunidades surgirão.

Suaiden (2000) faz comparação a globalização à um navio que, para “entrar”, é preciso o ingresso, representado pelo conhecimento não havendo lugar para pessoas iletradas.

Nisso, ressalta-se que a falta de informação no âmbito da globalização é um dos fatores que causa problemas sociais, pois no processo de globalização nem todos são integrados e, parte da população encontra-se distante dessa participação, pois sem informação não há conhecimento, não existe conexão com o mundo, não há perspectiva de vida e isso implica em desigualdade social, isto é, a ruptura na sociedade, afastando aqueles que não possuem o “ingresso” desse jeito de viver e relacionar-se com o mundo.

A informação é adjetivada como instrumento modificador da consciência, propiciando ao indivíduo conhecimento quando aquela é compreendida (BARRETO, 1994), transformando-o em um ser reflexivo dos fenômenos que ocorrem dentro e fora de seu núcleo.

O Brasil, configura-se como um dos países que possui maior desigualdade social. Fatores como má distribuição de renda, a falta de políticas públicas que garantam o serviço básico à população, a falta de acesso à educação, à administração dos recursos públicos de forma irresponsável causam a disparidade da desigualdade social. Segundo Ferroni *et al.* (2021, grifo do site), na página da Oxford Famine Brasil (OXFAM BRASIL), a concentração de renda é alarmante, já que “[...] **10% dos brasileiros mais ricos abrangem 43% da renda** no país, claramente **há uma concentração de poder** que agrava a desigualdade social”.

Ainda segundo os autores, o coeficiente de Gini, que é o dado estatístico que revela resultados de desigualdade de concentração de renda, mostra que o Brasil está em 0,543, conforme o Instituto Brasileiro e Geográfico e Estatístico (FERRONI *et al.*, 2021). Isto é, de acordo com Wolffenbüttel (2004) no site do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), enquanto o número 0 significa um país igualitário, justo na distribuição de renda a toda a população, o 1 significa totalmente o oposto ao anterior. Logo, o índice possibilita perceber a desigualdade dessa distribuição de rendimento nos países, como também por regiões.

Nas Regiões brasileiras, o resultado exhibe contrastes da situação econômica do Sul e Nordeste. Conforme Filizzola (2020) “[...] a Região Sul é aquela com menor desigualdade de rendimentos (0,467 em 2019), em contraste com a Região Nordeste, cujo Gini foi de 0,559 em 2019”. Diante desse resultado, é inegável a existência de uma concentração de renda totalmente desigual, situação essa que vive o país.

Assim, a renda domiciliar *per capita* entre os anos de 2012 a 2019 houve oscilação no coeficiente, devido ao componente ciclo econômico (FILIZZOLA, 2020), e por consequência do momento pandêmico do COVID-19, os avanços no que se refere à redução da pobreza no país passaram por abalos (THE WOLRD BANK, 2021).

Para o Brasil aproximar-se do dígito correspondente a um país igualitário quanto à concentração de renda, é preciso uma justa administração dos recursos públicos que condiga com os fenômenos sociais existentes, para o planejamento de políticas públicas necessárias.

As bibliotecas inserem-se nesse contexto como mecanismo de emancipação para comunidade não privilegiada, imbuída de conceito de um lugar de democratização da informação, de um espaço onde os desprestigiados podem obter informação segura para uma qualidade de vida, além de introduzi-la no acesso a Sociedade da informação (SUAIDEN, 2000).

Registra-se a importância da informação na vida do cidadão, tirando-o da inércia comportamental, indo para o lugar de fala e de atuação. A informação possui o poder de transformar vidas (ALA, 2013). O seu uso conflui na prática da cidadania, que é para ela os esforços por meio de serviços prestados pelas bibliotecas e pelo profissional bibliotecário operam, dando suporte informacional aos usuários reais e em potenciais. Por que as pessoas não exercem seus direitos? A resposta é simples e que todos conhecem, pela falta de conhecimento.

Conforme Suaiden (2000), grande parte da população brasileira não sabe o que é cidadania, o que acarreta no desemprego e em questões sociais, no que Almeida Júnior (1997, p. 63) é claro ao dizer que “A cidadania não existe sem informação”. Em outras palavras, a sua prática é inconcebível num país em que sua população não sabe como requerer seus direitos, por falta de informação.

Os direitos serão exercidos quando as pessoas souberem que eles existem, e somente assim, sairão da inércia para tornarem-se atores ativos na sua comunidade com participação crítica, responsável pelo bem comum e pelas instituições, em conformidade com Jucá, Knoerr e Monteschio (2018) de tornar o indivíduo um partícipe na sociedade em que vive.

Nesse sentido, é a informação capaz de alavancar o homem, inserindo-o à sociedade, responsável por si e por todos, pois "A informação é a chave-mestra para que um indivíduo possa se tornar um cidadão capaz de modificar a realidade ao seu redor" (NASCIMENTO; DUARTE; CONCEIÇÃO, p. 453, 2017). Reitera-se que, a obtenção e o uso da informação transformam vidas.

Conforme Santa Anna (2018) é a informação objeto de estudo da CI, sendo essa uma ciência pura e aplicada. A CI tem seu surgimento logo após o final da Segunda Guerra Mundial (SARACEVIC, 1996), por fatores de avanços tecnológicos e a necessidade de uma disciplina que trabalhasse a informação e seus processos (CAPURRO; HJORLAND, 2007). Nesse momento, a produção massiva na área científica resultou em uma proliferação de informações, criando o problema da explosão documental, necessitando então de uma organização para o acesso, a busca e a recuperação, surgindo a CI como campo necessário a essa questão.

Assim, levou a todos a então conhecida Sociedade da informação (CAPURRO; HJORLAND, 2007). A CI, caracteriza-se como um campo interdisciplinar (SARACEVIC, 1996) (SANTA ANNA, 2018).

A palavra informação remonta a períodos da Grécia Antiga, tendo seu conceito observado por contextos e usos, de áreas científicas que desse termo se utilizaram, correspondendo então para a sua definição. Os autores Capurro e Hjørland descrevem de forma consistente a sua trajetória no percurso da história. Esse termo, oriundo da língua latina, *informatio*, passou por alterações em sua interpretação ao longo da história, por sua relação com outras línguas devido às traduções, tendo como contextos áreas de biologia, da literatura, do ensino e da religião (CAPURRO; HJORLAND, 2007).

O termo, segundo Capurro e Hjørland (2007, p. 149) se define como “[...] conhecimento comunicado [...]” como aquilo que é capaz de gerar conhecimento. Barreto (1994, p. 1) diz que a palavra está “Associada ao conceito de ordem e de redução de incerteza [...]”. Já como coisa, é a sua representação através de objeto, dados ou documentos, com a finalidade de comunicar algo. É aplicada em dois contextos básicos, a saber, “[...] o ato de moldar a mente e o ato de comunicar conhecimento” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 155).

O termo possui característica interessante. De acordo com Santa Anna (2018), ela é mutante. Citando Weizsacker (1985), os autores Capurro e Hjørland (2007) afirmam que é um termo de natureza mutável, e acrescentam que não existe definição absoluta. Na sua disposição alterável, lhe assegura novos conceitos, sentidos e empregos, à medida que as

disciplinas científicas e as tecnologias da informação e da comunicação vão evoluindo. O termo possui definições diversas a depender do campo científico, uma vez que algumas disciplinas científicas o utilizam, aplicando-lhe contexto e fenômenos particulares, segundo a área científica, sendo um termo interdisciplinar (CAPURRO; HJORLAND, 2007).

Com isso, Le Coadic (1996) fala da manifestação da linguagem em que se apresenta, e da conotação ambígua e polivalente que o termo tem recebido na CI e Saracevic (1996) aponta a confusão que esse termo provoca, o que levanta discussões importantes ao tema na área da CI.

Capurro e Hjørland (2007) expressam que a informação é um fenômeno, bem como Le Coadic (1996) e Saracevic (1996). Para Barreto (1994), o fenômeno informação é o processo de comunicação entre pessoas, entre emissor e receptor, com capacidade de entender os códigos semânticos, construindo, assim, a mensagem durante o processo de transferência.

Em relação ao comportamento e processamento informacional, o estudioso Harold Borko, que contribuiu com estudos importantes na CI, analisou essas questões, partindo da perspectiva de outro campo científico, da Psicologia Geral. De acordo com Borko (1968 *apud* SILVA, 2016, p. 42, grifo da autora) a CI “[...] investiga as propriedades e o **comportamento da informação**, o uso e transmissão de informações e o **processamento de informações** para o armazenamento ideal e recuperação”.

A esse comportamento, Le Coadic (1996) diz sobre as necessidades informacionais detectadas pelo usuário e que o leva a buscar informação, sendo fatores como a questão social, a busca de conhecimento e do ato de comunicar-se.

Neste sentido, é importante citar o posicionamento de uma pessoa que possui necessidade informacional e precisa de resposta, quer dizer, o comportamento informacional do usuário “[...] quando esse procura por informação a fim de preencher seu estado anômalo de conhecimento” (SANTA ANNA, 2018, p. 360), que são as ações em um sistema de informação com os processos de busca, o uso da informação e transferência.

Porquanto, se faz necessário a unidade informacional conhecer as demandas informacionais e o comportamento de seus usuários, para que seus produtos e serviços respondam a suas questões, podendo ocorrer melhorias. Figueiredo (1990) levanta itens importantes ao entendimento do comportamento do indivíduo dentro de um sistema informacional, a saber, dados dos usuários de forma geral, dados específicos sobre o usuário enquanto indivíduo, dados referentes ao próprio sistema e os serviços ofertados pela unidade informacional.

Quanto aos processos, com o olhar voltado aos processos gerenciais, Borko (1968 *apud* SILVA, 2016, p. 38), revela que estes englobam ações para o uso efetivo da informação por parte dos usuários, que são segundo ele “[...] armazenagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação”. Tais técnicas viabilizam o acesso, recuperação e uso da informação, com enfoque no usuário e suas demandas.

Cabe aqui mencionar a tríade conceitual, isto é, dados-informação-conhecimento, nesta ordem, por entender que, a partir dos dados trabalhados se tem informação, resultando em conhecimento. Santos-D’Amorin *et al.* (2020) citam Zins (2007), em que explanam o conceito dessa junção discutida na CI, sobre a relação dos elementos dessa tríade, havendo duas desambiguações, a saber, a primeira a inter-relação dos termos e a segunda a hierarquia existente entre eles sendo esta última a mais veiculada.

O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, elaborado pelos autores Cunha e Cavalcanti (2008), descrevem dados, informação e conhecimento, respectivamente:

Em sentido mais amplo, abrange toda informação quantificável (números, letras, gráficos, imagens, sons ou uma combinação desses tipos); Registro de um conhecimento que pode ser necessário a uma decisão; resultado do ato de conhecer, ato pelo qual o espírito apreende um objeto (p. 113, 201, 101).

Os conceitos desses três elementos, vistos acima, importantes a CI, são distintos, contudo, se complementam e convergem num estado de construção de ideias, pensamentos, proveniente da obtenção da informação já organizada. Quanto a isso, a “[...] informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento [...]” (BARRETO, 1994, p. 2).

Em alinhamento a isso, encontra-se outro tipo de informação, a informação utilitária, que segundo Campello (1998), define-se como a informação de ordem prática, com assuntos do cotidiano das pessoas, complexos ou mesmo simples, contendo uma gama de conteúdos. Sendo a informação utilitária, desdobramento da informação, fica claro na fala de Capurro e Hjørland (2007) ao dizerem que, a informação é um elemento básico ao desenvolvimento econômico.

Santa Anna, Pereira e Borges (2015) concordam com Campello (1998) e acrescentam que a informação utilitária é um tipo de informação necessária ao usuário no tocante a prática de sua cidadania. Assim, promove orientação, a instrução com temas relevantes para o desenvolvimento dos indivíduos que precisam desse tipo de informação na solução de problemas.

Segundo Campello (1998, p. 35) esse tipo de informação “[...] esteve sempre ligado à idéia de atendimento a populações de baixa renda, que não têm fácil acesso à informação”, que procura facilitar o acesso e a recuperação da informação para obtenção de respostas presentes no cotidiano de forma gratuita.

Sua característica é de ser um tipo de informação efêmera, que trata de informações às quais podem sofrer alterações em curto período de tempo, pois “[...] são informações precíguas e não permanentes” (CAMPELLO, 1998, p. 38).

Quanto ao fornecimento de informações, a referida autora faz indicações das fontes a serem utilizadas. A primeira apresenta-se na modalidade da oralidade. Nisto, a “[...] biblioteca deve manter a dimensão da oralidade no fornecimento da informação utilitária [...]” (CAMPELLO, 1998, p. 39). A oralidade esteve presente desde os primórdios do desenvolvimento das relações econômicas, na transferência de conhecimento, para manter a memória cultural, histórica e os usos e tradições. Para a informação utilitária, a conversa e o contato com pessoas no auxílio de informação é cômoda, além de ser de fácil acesso e de clara compreensão (CAMPELLO, 1998).

Outras fontes citadas pela referida autora são jornais, telejornais nacionais e locais, telefone, listas telefônicas e a Internet (CAMPELLO, 1998). Quanto à fonte de listas telefônicas, estas não caberiam na realidade dos dias atuais, por seu desuso frente à força que possui a internet; vale destacar que ofertar esse tipo de informação requer do bibliotecário muito conhecimento das fontes já utilizadas quanto àquelas que poderão ser agregadas como veículo (CAMPELLO, 1998).

Cabe mencionar quanto aos termos empregados ao referenciar esse tipo de informação, sem, contudo, alterar sua finalidade. Campello (1998) utiliza “informação para a comunidade” ou “informação comunitária” quando relata a sua origem e “informação utilitária” ao se referir a essa informação no Brasil. Para Monteiro e Silva (2014), os termos “informação para a comunidade”, “informação pública”, “informação para a cidadania” e “informação utilitária” possuem a mesma função, o de informação que possibilite a solução ou a prevenção de problemas no cotidiano das pessoas.

Adentra-se nas categorias levantadas através de estudos realizados pela pesquisadora Brenda Dervin, na década de 70, na Inglaterra, de suma importância sobre o conhecimento das demandas informacionais. De acordo com Campello (1998), a pesquisadora identificou assuntos com respaldo em estudo das necessidades de informação da comunidade, sendo os assuntos variados sobre a vida no coletivo, na saúde, nas questões econômicas e jurídicas, no

lazer, na política e outros. Para um melhor entendimento desses assuntos e seus desdobramentos, foi elaborado quadro 1 para essa finalidade.

Quadro 1 – Categorias de assuntos sistematizados por Brenda Dervin, citadas por Campello.

Assuntos	Do que se trata
Vizinhança	problemas com vizinhos, crianças, cães, existência de ratos, tráfego e estacionamento, lotes vagos, carros abandonados, ruído de aviões.
Consumidores	problemas com qualidade e disponibilidade de produtos, informação sobre os melhores produtos, preços, proteção ao consumidor
Moradia	problemas com aluguéis e hipotecas, imobiliárias, proprietários, casas populares, seguros
Emprego	problemas em obter e manter o emprego, mudança de emprego, reclamações trabalhistas, treinamento, sindicatos
Educação e escolas	informações sobre bolsas de estudos, educação de adultos, taxas escolares, sistema educacional, relacionamento pai/professor
Saúde	problemas de saúde mental, seguro saúde, preços de serviços de saúde, serviços de saúde disponíveis
Transporte	problemas com serviços de transporte, seguros, financiamentos, manutenção de estradas, serviços de emergência
Lazer e cultura	identificação de oportunidades de lazer, falta de supervisão em <i>play grounds</i> , preço de atividades de lazer
Assuntos financeiros	problemas com taxas e impostos, obtenção de crédito e empréstimos, investimentos, seguro de vida
Assistência e previdência social	problemas com desemprego, pensões, contribuições, ticket refeição
Discriminação e relações sociais	problemas com tensões raciais, discriminação racial e sexual
Cuidados com as crianças e relações familiares	necessidade de creches, de aconselhamento, comportamento infantil
Planejamento Familiar e controle da natalidade	problemas com planejamento familiar e métodos de controle da natalidade

Informação legal e Jurídica	problemas com aspectos legais do casamento, contratos, necessidade de serviços jurídicos, documentos, interpretação de leis
Crime e segurança	problemas com drogas e crimes
Imigração/migração	problemas com tradução de documentos, imigração, cidadania americana
Veteranos e militares	problemas com pensões, direitos, serviço militar
Questões políticas e miscelânea	problemas em localizar agências e pessoas, questões políticas, políticos, informações sobre o governo em geral, informação factual, viagens, notícias e eventos

Fonte: Dervin (1976 *apud* CAMPELLO, 1998, p. 4).

Assim, de igual forma, Silva e Silva (2012) elencam em uma síntese assuntos de caráter prático que envolvem o dia a dia do cidadão, que tratam da saúde, cultura e lazer, utilidade pública e trabalho. A exemplo disso, sobre os assuntos que são incorporados pela informação utilitária, os autores Gléria e Alves Filho (2000) descrevem o Projeto de Serviços e Informações Utilitárias (PSIU), elaborado pela Biblioteca Pública Municipal em Londrina, com assuntos sobre informações de utilidade pública, cultura, lazer, serviços e dados estatísticos da cidade.

Face ao exposto, fica nítido ao ler esses assuntos comportados pela informação utilitária, a importância desse tipo de informação às vidas de todos da comunidade, já que pode encontrar respostas às suas questões, quer simples, como um endereço, a complexos, como relações sociais e questões jurídicas, o que confirma a ideia dos autores Campello (1998), Almeida Júnior (1997) e Monteiro e Silva (2014), ao referirem esse tipo de informação para a sobrevivência.

Entende-se que, as Bibliotecas Públicas possuem em seu conceito, a democratização da informação, que recebe a todos sem distinção e que:

Deve oferecer todos os gêneros de obras que sejam do interesse da comunidade a que pertence, bem como literatura em geral, além de informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral e publicações oficiais (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 17).

Com isso, vê-se a informação utilitária atrelada ao papel que as Bibliotecas Públicas buscam desempenhar. Campello (1998) direciona esse tipo de informação para essa unidade informacional, ideia essa aceita por Santa Anna, Pereira e Borges (2015), e Almeida Júnior (1997) expressa que a informação que deve ser veiculada pelas Bibliotecas Públicas é aquela voltada às reais necessidades informacionais das camadas populares não privilegiadas.

Mediante a isso, Almeida Júnior (1997) ao relatar a realidade do Brasil, de uma parte sua ser de analfabetos, lança em face à forma de atuação das Bibliotecas Públicas, apresentando duas opções, em que a primeira é sobre os serviços desta unidade referente às ações somente para pessoas que possuem o hábito de leitura e a segunda, a atenção ao acesso à informação para a comunidade carente.

As Bibliotecas Públicas devem refletir sobre seus serviços e produtos, se realmente desejam que seu espaço seja frequentado, explorado, vivido. O fluxo de usuários nesse ambiente diz muito da sua preocupação quanto à democratização da informação. Despender esforços para um grupo que possui o domínio da leitura e este dominante, torna-a um lugar invisível ao restante da população que figura em pessoas carentes de informação básica, crível com a sua realidade para a instituição de valores humanos e o desenvolvimento da cidadania, levando-as a participar ativamente dos processos da sociedade.

Em decorrência disso, a informação utilitária no Brasil é algo pouco discutido. Mesmo com toda a sua importância citada à sociedade desse tipo de informação, o que se percebe é a falta de produções científicas e o uso dessa informação, o que requer atenção por parte do profissional da informação e das Bibliotecas Públicas. Campello (1998, p. 37) diz que a informação utilitária “[...] não passou da fase de planejamento [...]” e assim, “[...] vem se consolidando como uma tentativa utópica” (SANTA ANNA; PEREIRA; BORGES, 2015, p. 216).

Conforme citado pelos autores, a informação utilitária ainda não tornou realidade nos serviços ofertados pelas bibliotecas públicas, o que deixa fragmentada a área social dessa unidade informacional, uma vez que essa informação diz sobre conteúdos intrínsecos no seio da sociedade, preocupações correspondentes à área pessoal, como a busca de um emprego, ou a questões envolvendo o coletivo, como uma decisão política.

2.2 Serviços de informação utilitária

Caracterizados os termos Informação e Informação utilitária, dentro de seus próprios pontos, convém falar sobre os serviços de informação e, por conseguinte, os Serviços de informação utilitária, as suas definições e aspectos importantes.

As organizações buscam através de seus serviços fornecerem atividades que propiciem aos seus clientes benefícios; executar atividades e com qualidade para a satisfação de consumidores que, a cada dia são mais exigentes, é a chave de sucesso para as organizações.

Os serviços são intangíveis, pois são ideias e conceitos, não podendo ocorrer na experiência dos sentidos (BORGES, 2007).

Em unidades informacionais encontram-se os serviços de informação, “setor cuja função básica é fornecer informações relativas aos respectivos acervos, bem como tomá-los acessíveis aos usuários [...]” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334), que por meio de seus produtos e serviços buscam a disseminação e o acesso à informação, com base nas demandas informacionais de seus usuários, e assim, a satisfação destes.

Os serviços realizados pelo profissional bibliotecário, como a Representação descritiva (a descrição física dos documentos), a Representação temática (a classificação de assuntos), a Indexação (representação do conteúdo dos documentos utilizando da Linguagem Documentária) e o Serviço de Referência, são atividades que viabilizam o acesso, a recuperação e o uso da informação.

Vale abordar em especial dentre esses serviços, o Serviço de Referência (SR), por assistir as necessidades informacionais dos usuários. Compõem as atividades de mediação da informação, a orientação bibliográfica e a capacitação para a realização das pesquisas, tendo a finalidade destas atividades de proporcionar a autonomia por parte dos usuários.

O SR tem seu surgimento no final do século XIX, nos Estados Unidos, na primeira conferência da *American Library Association* (ALA), como proposta de atendimento aos usuários, sendo colocada em prática em 1883, na *Boston Public Library* e o termo *reference work* (serviço de referência) é empregado em 1891 (ALMEIDA JÚNIOR, 2013).

Esse rápido relato mostra o despontar das ações das bibliotecas, voltando-se para os usuários e suas demandas. O SR trata da interface entre a informação e usuários, sendo o bibliotecário de referência que intermedeia. São cinco as linhas de atuação do Serviço de Referência que, de acordo com Macedo (1990) são atividades usuais a todas as tipologias de unidades informacionais. Encontram-se no Quadro 2 as linhas de atuação elaboradas pela autora resultante de estudos e experiências com as suas descrições.

Quadro 2 – As cinco linhas de atuação do SR.

Linhas de atuação		Definição	Atividades realizadas
1	Serviço de Referência Propriamente Dito	É a representação do SR.	Fornecer respostas a questões fatuais com obras de referência; orientação aos usuários sobre os sistemas e recursos informacionais; direcionar o usuário a outras instituições

			quando necessário; assistir estudantes e pesquisadores; realizar investigações a determinado assunto e atendimentos especiais.
2	Educação do usuário	Compreende na orientação sistemática quanto ao uso dos sistemas informacionais e seus produtos.	Realizar programações com palestras, visitas orientadas, cursos básicos e instrução a pós-graduandos.
3	Alerta e Disseminação da Informação	Quanto ao Alerta – atividade relacionada em atualizar os usuários. Disseminação da Informação – corresponde ao serviço a grupos com interesses específicos.	Elaborar murais sobre eventos culturais de lazer; organizar estantes com itens bibliográficos novos, recentemente adquiridos para exposição, como fascículos de periódicos, folhetos de editoras e livrarias; produção bibliográfica da própria instituição, etc.
4	Comunicação visual/Divulgação da Biblioteca	É a orientação formal e informal do ambiente, para situar o usuário através do bibliotecário e com produção de materiais para este fim.	Produção de folhetos, guias da instituição, guias bibliográficos.
5	Administração/Suporte do Setor de Referência	São as atividades organizacionais da unidade informacional.	Planejamento; Organização; Educação/Treinamento de pessoal; Atividades/Atribuições do SR.

Fonte: Macedo (1990).

Quanto à Disseminação Seletiva da Informação (DSI), a citada autora diz que é serviço voltado às Bibliotecas Universitárias e Especializadas e depois de arrolar as linhas de SR, reitera sobre as atuações, em que a linha 1 é a própria SR e as linhas 2, 3, e 4 consistem no desenvolvimento das práticas para o acesso e recuperação da informação (MACEDO, 1990).

Deve-se mencionar que o termo Serviço de Referência e Informação (SRI) é empregado no final da década de 60 e início de 70 (ALMEIDA JÚNIOR, 2013). O SRI consiste em um recorte de toda a instituição. Todos os esforços, tanto da gestão quanto dos

serviços técnicos realizados pelo bibliotecário se concretizam a este fim, o atendimento ao usuário, que, nas palavras do referido autor:

O Serviço de Referência e Informação é o serviço fim da biblioteca, como já mencionado, mas que convém lembrar, é o espaço onde se dá, efetivamente, a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que a atende, responde e satisfaz. É exatamente nesse Serviço que todo o trabalho da biblioteca se concretiza. (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 50).

Dentro do SR, procurar entender e conhecer a comunidade a qual a instituição se insere é indispensável às atividades e produtos de uma unidade informacional, construindo assim sua missão e objetivos relacionados às características e às necessidades informacionais da localidade. Para isso, é preciso um estudo de usuários, realizado pelo bibliotecário de referência.

Essa pesquisa evidencia a comunidade e suas demandas informacionais, para que não ocorra uma generalização de tipo de usuários e necessidades informacionais. É este considerado o primeiro passo para as tomadas de decisão da instituição, no desenvolvimento do acervo, na aquisição de produtos e na oferta de serviços (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000).

Com isso, tem o estudo de usuários o uso de técnicas das ciências sociais para observação ou questioná-los, com finalidade de entender as necessidades informacionais, preferências, ponto de vistas e avaliação do sistema de informação (FIGUEIREDO, 1990). Outros dados necessários a conhecer a comunidade, a exemplo, número estatístico da população, escolarização, faixa etária, podem ser coletados de forma indireta, de informações reunidas por outras instituições e órgãos governamentais (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000).

Assim, o estudo de usuários prepara insumos para o levantamento de conteúdos da informação utilitária, permitindo então a elaboração do serviço desse tipo de informação, que condiz com a realidade informacional da comunidade.

Como mencionado, é o bibliotecário de referência que, na unidade de informação em que atua, relaciona-se diretamente com o usuário, que possui conhecimento de todo acervo e fontes de pesquisa, um excelente comunicador e um agente transformador. Em suas atividades, é preciso um bom atendimento para que as pessoas sejam bem acolhidas, assistidas em suas questões, satisfeitas com a resposta recebida, com vistas ao retorno. Essa atividade aproxima o bibliotecário de seu usuário, o que requer atenção e dedicação desse profissional.

Conforme Almeida Júnior (2013) é a partir da mediação do bibliotecário de referência que o acervo se torna de um aglomerado de documentos a um acervo informacional. Essa afirmativa mostra a importância das ações desse profissional aos seus usuários, como intervenção viva da unidade informacional, como disseminador da informação, orientando os usuários que precisam utilizar-se dos itens, porém, não possuem conhecimento e que necessitam dos serviços prestados por esse profissional.

Dudziak (2007) fala sobre o papel de mediação do bibliotecário de referência, em que atua como mediador pedagógico por um conjunto de ações elaboradas com vistas a educar o seu aprendiz, culminando na construção de pensamentos válidos para mudanças significativas em sua história.

Em virtude disso, o bibliotecário de referência assume um papel de agente político, uma vez que, dissemina a informação facilitando o seu acesso na construção e desenvolvimento do senso crítico dos usuários, levando-os a questionar fenômenos que os cercam, tornando-se pessoas participantes, conscientes de sua realidade.

Acrescenta-se, ainda, a redefinição dessa profissão, do fazer bibliotecário. Cunha (2003) aborda sobre as transformações da profissão, bem como na forma da informação e da comunicação, ocasionadas pela revolução tecnológica, exigindo cada vez mais desse profissional, frente a um mundo globalizado, conferindo novos métodos a questão informacional e as demandas informacionais, para tomadas de decisão.

Leva destaque neste parágrafo a postura do profissional bibliotecário de referência referente às diferenças de usuários que possam frequentar o espaço, bem como de suas demandas. Deve-se ter em mente que todos somos iguais ao que se refere aos direitos perante a lei, contudo, de ideias e posicionamentos diferentes, e por isso, deve-se respeitar a pluralidade que existe e que precisa ser respeitada. Figueiredo (1992, p. 68) sinaliza quanto a essa questão, em que:

Deve ainda o bibliotecário procurar ter empatia para com o usuário, não manter nenhum tipo de preconceito em relação à pessoa ou à questão, e não permitir que o seu ponto de vista pessoal interfira no trabalho que tem que realizar como profissional.

Outro ponto a se referir sobre prestação de serviço é a Carta de Serviços ao Cidadão, uma vez que diz sobre serviços prestados por órgão e entidade, conferindo aos cidadãos informações pertinentes ligadas aos serviços por àqueles prestados. Segundo o Decreto 6.932 de 11 de agosto de 2009, no Artigo 11, parágrafos 1 e 2, dispõem de:

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados [...] (BRASIL, 2009).

Nesse documento, de acordo com o Decreto, deve estar descrito os padrões de qualidade do atendimento e ser divulgado, afixado em local de fácil acesso da instituição e em seu ambiente eletrônico (BRASIL, 2009).

É importante a transparência dos serviços prestados, especificamente aqui, em unidades informacionais, apresentando de forma compreensível aos seus usuários, todos os serviços realizados e ofertados, disponibilizados gratuitamente a toda a comunidade. Exemplo de Carta de Serviços ao Cidadão em biblioteca pode ser visto no documento elaborado pela Biblioteca Nacional (BN), disponibilizado em sua página na Internet.

A BN, por meio de sua Carta de Serviços ao Cidadão da Biblioteca Nacional, discorre de cada um de seus serviços, a estrutura organizacional da instituição, o seu histórico, o endereço e as informações de contato, as suas normas, as visitas guiadas, seus múltiplos acervos, as Bibliotecas existentes, dados sobre o Escritório de Direitos Autorais e os postos estaduais e a Casa da Leitura (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2019).

A Carta de Serviços ao Cidadão em unidade de informação clarifica os serviços ofertados, com informações úteis para o conhecimento de todos e que se torna, conforme a BN (2019), objeto benéfico à instituição e àqueles que dela se utiliza. A qualidade nos serviços pode ser mantida ou melhorada a partir da observação desse documento.

Assim sendo, os serviços de informação, e em especial, o serviço de referência e o bibliotecário que atua nesse tipo de serviço, são fatores cruciais para a promoção da informação como também da unidade de informação, consolidando a existência da Biblioteca inserida na comunidade, assistindo-a em suas questões do dia a dia, oferecendo acesso à informação de sobrevivência, como já discutido acima. E com isso, chega-se a outra tipologia de serviços prestados pela Biblioteca Pública, que é o serviço de informação utilitária.

Conforme Nascimento, Duarte e Conceição (2017), esse tipo de serviço propõe a mediação da Biblioteca Pública acerca de assuntos ligados ao cotidiano. Monteiro e Silva (2014) definem como serviços de informação de sobrevivência, de ordem prática aos usuários com a finalidade de solucionar questões de sua rotina. Logo, os serviços de informação utilitária inserem-se no meio da unidade informacional como um canal que medeia informações de caráter básico, com assuntos pertinentes ao dia a dia do indivíduo.

Ademais, esses serviços revelam-se em um instrumento de forte valor a toda a sociedade no quesito de desenvolvimento socioeconômico: a promoção da cidadania por meio de suas atividades. Para os autores Monteiro e Silva (2014), são atividades que proporcionam informações que provocam mudanças sociais, pois torna o indivíduo em um ser ativo, consciente de seus direitos fundamentais. Campello (1998) corrobora essa ideia, em que esse serviço promove a conferência quanto à questão da cidadania.

Esse tipo de serviço nasce diante da necessidade informacional dentro de um contexto de guerra, no século XX, com o serviço de informação para a comunidade. Como relata Campello (1998), seu surgimento se dá por meio dos trabalhos dos *Citizens' Advice Bureaux* (CABx)¹, que ofereciam serviços informacionais com assuntos ligados à Segunda Guerra Mundial, levando na década de 60 países como Grã Bretanha e Estados Unidos a implantá-los em suas Bibliotecas Públicas, influenciados pelo Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas.

Por certo, o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994) trouxe o conceito de democratização da informação em Bibliotecas Públicas, em que seus serviços devem estar embasados na igualdade de acesso a todos, sem discriminação de cor, fatores etários e de gêneros, questão religiosa, etc.

As missões constituídas no Manifesto da UNESCO (1994) refletem bem a disponibilização de serviços com equidade a todos, que caracterizam em educação e disseminação do conhecimento e cultural, como suporte à população para a prática da cidadania, que são:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto- formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;

¹ O *Citizens' Advice Bureaux* (CABx) eram centros de informação implantados pelo governo Britânico no ano de 1939, na 2ª Guerra Mundial, com finalidade de fornecer informações sobre a Guerra. Em 2003, altera seu nome para *Citizens Advice*; possui página na Internet com informações que envolvem o dia-a-dia do cidadão. Página disponível em: <https://www.citizensadvice.org.uk/>.

11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Correlato ao conteúdo do documento citado, o “Diretrizes da IFLA para Bibliotecas Públicas” diz da garantia de acesso a informação a todos sem distinção. Segundo a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2010) alude o manifesto e afirma que é princípio fundamental às Bibliotecas Públicas de ofertar seus serviços a todos, em que a instituição deve trabalhar para garantir o atendimento a grupos minoritários, às pessoas portadoras de necessidades especiais, grupos linguísticos e pessoas que vivem em lugares remotos (IFLA, 2010).

Essas ideias estão de acordo com a filosofia da ALA (2013), constada na “Declaração para o direito às bibliotecas”, sobre a responsabilidade social, intrínseca no conceito de bibliotecas públicas.

Nesse documento pode ser visto o compromisso firmado pelas bibliotecas. Preparar o indivíduo em quaisquer situações de sua vida que necessite de informação; apoiar a educação por meio de seus serviços; um local de lazer às famílias; atuar como recurso na obtenção de informação; unir as pessoas, construindo comunidades; salvaguardar o direito garantido a todos sobre ler e buscar informação, com o apoio da pessoa do bibliotecário; é um sistema de informação para o desenvolvimento econômico e administrativo do Estado, por capacitar os cidadãos; promover o crescimento do conhecimento e pesquisas; espaço de debates sobre questões pertinentes ao coletivo respeitando as diferenças de pensamentos; lugar onde a memória, cultura e história são conservadas e preservadas (ALA, 2013).

Os documentos citados são de importância ímpar direcionando as bibliotecas públicas, fazendo-as passar por uma reconfiguração, observando a evolução social, cultural e econômica da sociedade, tomando a característica da localidade como base para a oferta de produtos e desenvolvimento de serviços.

A importância do serviço de informação utilitária em instituições públicas e o uso do Manifesto da UNESCO possibilitaram uma reflexão por parte dos profissionais de informação quanto ao perfil do usuário, democratizando o espaço, em que todos, sem distinção, têm o direito de frequentar e ser atendido de forma igualitária, uma vez que, segundo Campello (1998), apenas uma pequena parcela da população, a elitizada, utilizava-se das unidades informacionais. Mostra aqui, o poder democrático, tanto do documento do Manifesto da UNESCO quanto desse serviço prestado a toda a comunidade.

Entende-se que, oferecer esse serviço em bibliotecas públicas, é dinamizar as ações dessas unidades, realizando seu propósito, como afirmam as autoras Nascimento, Duarte e Conceição (2017). A inserção do serviço de informação utilitária em Biblioteca Pública cumpre o objetivo desta, de levar informação e desempenhar ação social aos seus usuários, correspondendo às suas necessidades.

Ainda sobre a utilização desses serviços em bibliotecas públicas, apresentam-se “[...] como ferramenta para suprir uma grande lacuna de ação das bibliotecas públicas: as ações voltadas para as necessidades do dia-a-dia dos usuários” (NASCIMENTO; DUARTE; CONCEIÇÃO, 2017, p. 461), a saber, age como instrumento informacional que busca corrigir as falhas nos serviços fornecidos pela biblioteca pública, porquanto trabalha sobre as necessidades informacionais presentes no cotidiano da comunidade.

Os serviços de informação utilitária trazem consigo um perfil próprio, desconstruindo assim, uma “[...] postura tradicional [...]” (CAMPELLO, 1998, p. 35) da unidade, tornando-a um lugar, como citado acima, livre de restrições e julgamentos, que acolhe a todos, independentemente de sua situação social e econômica, alcançando a camada social mais baixa, que não possui o letramento informacional bem como o conhecimento da existência de uma unidade informacional e sua funcionalidade.

Continuando sobre o perfil, Campello (1998) descreve as mudanças que ocorreram nas ações e itens da unidade informacional que implantaram esses serviços, que consistiram sobre o conteúdo e os materiais informacionais; a existência de comunicação com outras instituições que trabalharam os assuntos de interesse veiculados pela unidade; a atenção ao acesso informacional para o desenvolvimento da cidadania e a promoção dos serviços com o objetivo de melhoria da imagem da Biblioteca.

Para que ocorra o sucesso desses serviços na instituição que o implantar, devem ser observados cada um desses aspectos pontuados pela autora, uma vez que, os serviços de informação utilitária têm característica que versam com o cotidiano das pessoas. Segundo Campello (1998), as características do serviço de informação utilitária é a ampla cobertura de assuntos, além de informações de fácil compreensão (MONTEIRO; SILVA, 2014).

Outro ponto a destacar para se ter resultado positivo, é a participação da comunidade em cada etapa para a implementação desse tipo de serviço (CAMPELLO, 1998); já o acervo, é a partir dos dados levantados quanto às demandas informacionais dos usuários em potenciais que viabilizará o seu desenvolvimento (CAMPELLO, 1998). É inegável que, tornar a comunidade participante da elaboração dos serviços e conhecê-la bem é de fundamental importância para o desenvolvimento e encaminhamento desses serviços.

Ademais, através desse tipo de serviço, constrói-se também a relação entre biblioteca e outras instituições públicas ou privadas de caráter informacional (ARAÚJO *et al.*, 2012) e entre indivíduo e órgãos sociais (NASCIMENTO; DUARTE; CONCEIÇÃO, 2017).

Cabe mencionar que o modelo dos serviços de informação utilitária deve ser adaptado a cada realidade, analisando o contexto da comunidade e a missão da própria instituição. Citando os países mencionados acima, com o termo “serviços de informação comunitária”, Campello (1998) diz que o modelo desse tipo de serviço se diferenciava a depender da unidade informacional, quer dizer, eram observadas as características da comunidade (política, econômica, educacional, cultural). Portanto, a instituição deve estudar sua comunidade, o que, desta forma, corresponderá efetivamente com ações sobre a demanda informacional de caráter prático de seus usuários.

Em relação às atividades nessa instituição pública, têm como intenção o crescimento pessoal do indivíduo, que envolvem a disseminação da informação, desenvolvimento social da comunidade, bem como o intelectual e conhecimento de seus direitos dentro da sociedade.

Pode-se notar como ilustração ao teórico desta subseção, os serviços de valor utilitário, com vistas a oferecer suporte ao desenvolvimento socioeconômico e fortalecimento da cidadania pela comunidade por unidades de informação preocupadas com o social, como a Biblioteca Pública Municipal “Prof. Pedro Viriato Parigot de Souza”, localizada em Londrina, no Estado do Paraná.

Na página da prefeitura, encontram-se serviços prestados pela instituição, dentre eles, o Mural de empregos, que dispõe de informações no âmbito empregatício, atualizadas diariamente, com classificados de empregos, lista de empresas com vagas de emprego abertas e editais de concursos públicos. Segundo a instituição, esse serviço é importante, uma vez que possibilita o acesso à informação de utilidade pública a toda a população (PREFEITURA DE LONDRINA, 2021).

Outro exemplo desse tipo de serviço deve ser citado. A Biblioteca Pública de Seattle oferece um leque de serviços relacionados a questões importantes dos cidadãos, a exemplo na área jurídica. Na página da instituição, encontra-se “Recursos para os ex-encarcerados” que, em parceria com organizações locais, oferece esse serviço a pessoas e suas famílias que possuem questões em tribunais, informações e recursos necessários para auxiliá-los no processo, bem como quando encarcerados. Além disso, oferecem suporte na busca de emprego a pessoas que devido a sua situação com a justiça, possuem histórico de condenação (SEATTLE PUBLIC LIBRARY, 2021, tradução da autora).

Deste modo, os serviços de informação utilitária têm em sua essência a promoção de informações práticas, repleta de informações do cotidiano do homem comum, que possui indagações sobre assuntos que implicam áreas referentes ao seu desenvolvimento econômico e social e, logo, busca respostas a elas. Esses serviços contribuem para a construção de relacionamento da unidade de informação com a comunidade, fazendo-a aproximar-se do indivíduo que não possui conhecimento desse espaço e, conseqüentemente, de produzir o sentimento de pertencimento por parte da comunidade.

2.3 Inclusão, Cidadania e Biblioteca Pública: direito à informação

É fundamental que se leve em consideração a inclusão, elemento intrínseco ao se referir à informação utilitária e seus serviços; assunto necessário nos dias atuais, em uma sociedade que imerge cada vez mais em um contexto social desigual construído na base do capitalismo, que, consoante Faleiros (2006), é a desigualdade a prova de sua existência.

O mercado capitalista contrapõe-se à igualdade embasada nos direitos, ocorrendo então, a segmentação das classes, expandindo o hiato entre pobres e ricos, sendo essa a condição característica do capitalismo, a concentração de poder, e isso por uma pequena parcela da população dominante da sociedade (FALEIROS, 2006), provocando a exclusão social, a não participação ativa no desenvolvimento econômico tanto do individual quanto do coletivo.

Conceitua-se então sociedade, como conjunto de membros de uma coletividade subordinados às mesmas leis ou preceitos (DICIO, 2022). Já a definição de comunidade, é o agrupamento de pessoas em determinada localidade e que possuem interação entre si, vinculados por inclinações comuns (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000). Tais concepções revelam a essência dos termos, a saber, a relação social entre indivíduos dentro de sua própria esfera em prol de objetivo comum: a prática da cidadania.

Para a construção e conhecimento da cidadania, conforme os autores Souza, Carvalho e Marinho (1994) a educação do indivíduo que vive abaixo do padrão socioeconômico se faz importante. Essa educação, ainda os autores, vai além daquela educativa, é a conscientização. Para eles a

Conscientização entendida como a meta necessária e primeira para o ser sujeito no mundo. A mesma deve dar-se a partir do reconhecimento do eu como sujeito ativo e interferente no mundo, criador, participante, que faz o elo entre o saber da sua comunidade e o saber universal. (SOUZA; CARVALHO; MARINHO, 1994, p. 63).

Assim, a educação, direito Constitucional do art. 205 (BRASIL, 1988), é responsabilidade de todos e, precisamente aqui, da Biblioteca Pública, em oferecer suporte às questões que cercam os processos humanos, para o desenvolvimento e a prática da cidadania, para melhoria de vida.

Uma sociedade que possui paradigmas de excluir àquele que, de alguma forma, é diferente as normas sociais estabelecidas, necessita questionar o conceito de direitos fundamentais que garantem a prática da cidadania exercida pelos pares. Àquele que não se encontra dentro das linhas socioeconômicas deliberadas pela classe dominante vivencia a exclusão social.

Para Medeiros e Presser (2020), a exclusão é considerada um fenômeno complexo, sendo a inclusão a resposta àquela problemática; a exclusão define-se como “[...] negação da cidadania, da garantia e efetividade de direitos civis, políticos e sociais, ambientais e da equidade de gênero, raça, etnia e território.” (FALEIROS, 2006, p. 9). Vetar os direitos fundamentais ao indivíduo é lançá-lo a uma condição desumana, ocasionando ao indivíduo a autonegação, bem como de seus direitos.

A exclusão possui para Fernandez (2011) pressupostos, que são a concentração de renda, a situação geográfica e o impacto demográfico, sendo observada por essas questões e que não justificam esse fenômeno, porém, lança uma luz ao entendimento.

Para Jucá, Knoerr e Monteschio (2018, p. 495), são restringidos grupos de pessoas a viver livre na sociedade, de firmar sua existência e importância na coletividade:

Estão no universo da exclusão, é fato que com gradação e matrizes, os diferentes, os mais frágeis, os onerosos, portanto. A exclusão penaliza e opera-se em relação aos menos preparados e incultos, deficientes de toda a ordem, idosos de baixa produtividade, crianças improdutivas, um conjunto de categorias que atrapalha a vida regular da maioria.

As variadas categorias de exclusão vistas na citação acima, a saber, às pessoas desqualificadas profissionalmente ou que não possuem educação, à Pessoa com Deficiência (PcD), como também de indivíduos que não são considerados produtivos ao sistema, ocasionam na dissolução da sociedade, gerando resultados negativos a todos.

Como dito acima, a inclusão é a intervenção a uma questão negativa às pessoas que vivem à margem da sociedade. A inclusão é o sentimento de pertencimento de um indivíduo ao grupo social (JUCÁ; KNOERR; MONSTECHIO, 2018). Entende-se que a inclusão agrega

ao indivíduo a sensação de pertença em sua esfera social e lhe confere a consciência social ao que se refere aos seus pares.

A inclusão impulsiona a prática da cidadania. Segundo Jucá, Knoerr e Monteschio (2018), a inclusão é item em que os direitos básicos a vida humana está assentado e gera no indivíduo a noção de sociedade, a responsabilidade social através do sentimento de pertencimento, tonando-o em um ser solidário àqueles que estão a sua volta, impulsionando-o a participar em ações positivas a todos.

Como relatado, o Brasil, é um país estruturado pela desigualdade econômica e social, gerando conflitos sociais. Contudo, dos direitos fundamentais garantidos na Constituição encontra-se o acesso à informação. De acordo com a Lei de 5 de outubro de 1988 no Artigo 5 inciso XIV, diz do direito a todos quanto ao acesso à informação (BRASIL, 1988), direito esse fundamental aos processos sociais e econômicos.

Para tanto, é indispensável garantir aos excluídos meios necessários a inseri-los à sociedade. Para o desenvolvimento econômico a esses indivíduos é preciso, na visão dos autores Jucá, Knoerr e Monteschio (2018, p. 502), a elaboração de “[...] condições para o exercício dos direitos [...]”, o que levando para o âmbito da CI, acolhe na Biblioteca Pública a sua responsabilidade social, atuando como instrumento para apoio a essas pessoas vulneráveis por um sistema que trabalha de forma parcial.

Retomando o Manifesto da UNESCO, os autores Bernardino e Suaiden (2011) citam o documento para afirmar que é direito da comunidade o acesso à informação e posse do conhecimento. Cunha (2003) diz que, quando as necessidades dos cidadãos são respondidas pela biblioteca pública através da atuação do bibliotecário se caracteriza, então, na conquista de direitos básicos à cidadania.

Logo, a Biblioteca Pública é o espaço de democratização, de difusão e de disseminação da informação e do conhecimento a toda a população, e, por isso, adentra nesse contexto jurídico da lei citada, pois nota-se esse ponto na missão da Biblioteca Pública declarada no Manifesto, atuando de forma equitativa por meio de seus serviços e produtos.

Nesse sentido “A informação é direito social de todos. É um bem comum, que pode e deve ser partilhado por todos, indistintamente” (TARGINO, 2004, p. 4), ideia essa lembrada por Bernardino e Suaiden (2011). A Biblioteca como agente de mudança, contribui na geração e manutenção de uma sociedade informatizada e democrática, empoderando as pessoas para o seu desenvolvimento e o da comunidade a qual se faz parte integrante (IFLA, 2012).

A biblioteca possui meios de instruir as pessoas, a levar informações práticas a utilizar na sua vida, a fim de capacitá-las a buscar conhecimento de seus direitos. É uma instituição

cultural (ARAÚJO et al., 2012), inserida no contexto social (SILVA, 2018), em razão de funcionar como célula viva em relacionamento com o organismo social (SANTOS; FREZA; CAUTELA, 1984) (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011) e que, ao atender às necessidades informacionais da comunidade é a forma da unidade informacional estar atenta as transformações políticas e sociais (GLÉRIA; ALVES FILHO, 2000).

Bernardino e Suaiden (2011) falam da responsabilidade social dessa unidade de informação e em seu papel de intermediadora entre o leitor e a informação, que resultam em conhecimento. A biblioteca pública ao agir de forma consciente de sua natureza social, poderá produzir frutos positivos à sociedade como um todo, pois é para todos que ela existe.

Com os serviços de informação utilitária, surge o conhecimento de direitos outrora enevoados pela falta de informação, que conduza o indivíduo a tomar decisões cabíveis a solucionar questões de seu dia a dia, propiciando o sentimento de pertença no indivíduo, quer seja ele criança, adulto ou idoso.

Para então obter a informação eficiente, é preciso saber como e onde buscá-las, em quais fontes confiar. A informação para Cunha (2003) é tida como um bem valioso, repousando no profissional bibliotecário a responsabilidade de fornecer informações certas para o usuário correto sobre seus direitos e deveres.

O decreto de Lei nº 12.073, de 29 de outubro de 2009, em que institui 10 de dezembro como o Dia da Inclusão Social, carrega a finalidade de tornar visível essa discussão muito importante a todos, que necessita de debates, para o fomento dessa temática, ao desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária, ciente dos direitos fundamentais garantidos por lei.

Vale mencionar a acessibilidade as pessoas com deficiência visual para o acesso à informação garantida por lei, conferindo-lhe autonomia e direitos fundamentais. A Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015, a Lei Brasileira de Inclusão, dispõe no Capítulo II Do acesso à informação e à comunicação, conjunto de observações, sendo obrigatória ações que possibilitem a essas pessoas viverem na sociedade.

Estão nesse conjunto de itens os sítios de *Internet*, serviços de telecomunicação e radiofusão. No art. 68 aborda os recursos informacionais em formatos acessíveis em que o poder público deve adotar mecanismos para o incentivo a essa produção e sobre editais para aquisição de livros inclusive por bibliotecas, com elaboração de cláusulas que impeçam a participação de editoras que se neguem a isso (BRASIL, 2015). É direito de todos à obtenção de informação, como também o acesso ao entretenimento e a participação cultural, e assim ter uma vida digna e social.

Portanto, a inclusão, aquele sentimento de pertencimento, leva o sujeito a tornar-se um ser responsável, que luta por seu espaço na sociedade e proativo em sua comunidade, transformando o lugar em que vive. Sobre a Biblioteca Pública nessa questão, as pessoas podem buscá-la como mecanismo informacional onde se trabalha a integração; a intervenção dessa unidade informacional na comunidade produz inclusão, e essa em sua totalidade econômica, política, social, cultural (JUCÁ; KONERR; MONTESCHIO, 2018).

3 METODOLOGIA

A elaboração de uma metodologia para uma pesquisa científica é fundamental para o seu progresso, pois através das etapas devidamente delineadas que se tornarão viáveis a operacionalização da pesquisa, que culminará assim em resultados satisfatórios.

A pesquisa configura-se, quanto aos objetivos, como exploratória, que segundo Marconi e Lakatos (2003) é uma pesquisa de natureza empírica, que toma como base a problemática levantada, com objetivos de criação de hipótese, familiarização do pesquisador ao objeto de estudo, além de construir novos conceitos ou sua elucidação, assertiva atestada por Gil (2002), cujo objetivo da pesquisa exploratória é familiarizar-se com a questão identificada e, a partir disso, aperfeiçoar conceitos existentes ou a elaboração destes, ou seja, busca desenvolver ou esclarecer ideias, o que requer estudos aprofundados do tema.

Tendo como pilar, a investigação exploratória, a presente pesquisa também possui caráter bibliográfico, pois como afirma Gil (002), as investigações exploratórias em sua maioria são interpretadas como pesquisas bibliográficas, e segundo Marconi e Lakatos (2003), constitui no levantamento de documentos publicados em meio físico ou eletrônico que abordam o tema, ideia essa assegurada por Gil (2002) e os autores elencam os documentos que podem ser utilizados para o apoio da pesquisa.

Quanto à interpretação dos dados coletados, a pesquisa possui dois tipos de abordagens, à saber, a qualitativa e a quantitativa, por necessitar dessas duas concepções, para se chegar aos resultados. A primeira abordagem parte da observação realizada pelo pesquisador e sua interpretação ou opinião, que segundo Gil (2002), é menos formal em sua análise, depende de elementos quanto aos dados coletados, das ferramentas utilizadas na pesquisa, amostra e também dos pressupostos teóricos; já a pesquisa quantitativa, pode estar ancorada a análise numérica (GIL, 2002), pois configura-se em uma leitura dos dados coletados com o olhar da estatística, pelo fato de obter-se respostas quantificáveis. Enquanto o resultado é expresso em narrativa na pesquisa qualitativa, na quantitativa representa-se por tabelas e gráficos (GIL, 2002), outras características que diferem as duas pesquisas.

Outrossim, realizou-se ainda o levantamento bibliográfico sobre a temática com termos relevantes à presente pesquisa. Realizou-se para a coleta dos dados a busca com o termo “serviço de informação utilitária”, surgindo na tela 16 (dezesesseis) resultados do período de 1984 (mil novecentos e oitenta e quatro) a 2018 (dois mil e dezoito) e que foram objetos para estudo da pesquisa, para descrição dos resultados e das análises, indexados na Base de dados BRAPCI.

Com isso, segue abaixo o quadro abaixo elaborado pela pesquisadora. Descrevem-se os artigos científicos, analisados para a pesquisa em tela; listou-se elementos como autor (a), título e o ano de publicação.

Os dados estão dispostos no Quadro 3 de acordo com a ordem cronológica de produção.

Quadro 3 – Artigos para análise da pesquisa.

Autor	Título	Ano
SANTOS, Angela R. F. A. dos; FREZA, Elvira Maria; CAUTELA, Lucinda de Jesus T. C.	Estudo das necessidades de informação dos migrantes nordestinos que chegam a São Paulo e Brasília	1984
COSTA, Maria Neusa de Moraes <i>et al.</i>	Biblioteca Pública como Centro de Informação Utilitária; Uma experiência no município de Santa Rita – PB. Relatório de Pesquisa – 1ª etapa	1984
SOUZA, Francinete Fernandes de; CARVALHO, Rosires de Andrade; MARINHO, Vanildo Mousinno	Ação cultural e cidadania: uma história sem fim	1994
CARVALHO, Kátia de	A imprensa feminina no Rio de Janeiro, anos 20: um sistema de informação cultural	1995
CAMPELLO, Bernadete Santos	Fontes de informação utilitária em Bibliotecas Públicas	1998
GLÉRIA, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Norberto	PSIU – Projeto de Serviços e Informações Utilitárias – relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR)	2000
MANE, Ernesto Batista; PAIVA, Eliane Bezerra	Necessidades de informação de idosos: pesquisa com o grupo de idosos “Alegria de	2007

	Viver”, SESC – PB	
ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de <i>et al.</i>	Biblioteca Pública como centro de informação utilitária	2012
SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro	A mediação da informação como prática pedagógica no contexto de biblioteca escolar: algumas considerações	2012
MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho	Serviços de informação utilitária em Bibliotecas Universitárias	2014
PEREIRA, Naira Michelle Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho	Entre o letramento informacional e o serviço de informação utilitária: uma análise a partir dos programas e projetos educacionais da Secretaria Municipal de Educação de Juazeiro do Norte – CE	2014
SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice; BORGES, Helba Aparecida	As Bibliotecas Públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo	2015
NASCIMENTO, Eugivania Ribeiro Soares; DUARTE, Francisca Eugenia Gomes; CONCEIÇÃO, Maria Telvira da	Biblioteca Pública como fonte de serviço de informação utilitária voltado à saúde e meio ambiente	2017
SANTOS, Marcos Pastana; LOPES, Jurema Rosa.	Desafios da Biblioteca diante das redes sociais no processo de informação de leitores	2017
SILVA, Iara Maria Felix	Bibliotecas Públicas: proposta para um serviço de informação à comunidade	2018
ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de;	Ações de extensão empreendidas por	2018

OLIVEIRA, Rebecca Maria de Freitas Souza	Bibliotecas Universitárias: estudo dos anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (2013-2017)	
--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para o alcance do objetivo geral apresentado, foram utilizados artigos, com leitura e elaboração de fichamentos sobre a informação utilitária, seus aspectos teóricos conceituais, em que se investigou sua gênese, importância, característica, fontes de informação, categorias e o serviço que suscitou uma reconfiguração em bibliotecas públicas da época.

Quanto ao sucesso para os objetivos específicos, a saber, a identificar quais os periódicos que publicaram sobre o tema, se extraiu os dados nominais dos periódicos dos trabalhos coletados.

Para verificar a metodologia científica que os autores dos artigos pesquisados abordaram e apresentar os contributos dos trabalhos expostos para a CI como também para a sociedade, foram realizados fichamentos mediante a leitura dos 16 (dezesesseis) artigos levantados, elaborando-se então a redação sobre o quesito desses objetivos, coletando os aspectos a esses pontos e relacionando-os ao conteúdo teórico. Assim, através desses passos com acuidade na leitura, se chegou às respostas e, com isso, a possibilidade da composição dos resultados, interpretação e considerações desse trabalho.

No que se refere ao recurso informacional para recuperação dos artigos a serem analisados, realizou-se a coleta desses últimos na BRAPCI. Aborda-se logo a seguir, as informações sobre a BRAPCI, a sua importância na esfera da CI.

3.1 Sobre a base de dados BRAPCI²

Sobretudo, é preciso apresentar sobre a base de dados BRAPCI, com um breve resgate histórico de seu desenvolvimento e a cobertura temática, tendo como fonte de informação a própria base de dados, e ainda sua importância à área da CI.

O ponto de partida para a criação da base de dados como suporte para estudos da CI surge do projeto de pós-doutorado da professora Leilah Santiago Bufrem, da Universidade

² As informações desta subseção, isto é, a caracterização da BRAPCI, bem como suas ferramentas foram extraídas da Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/about>.

Federal do Paraná, no ano de 1995, juntamente com os professores Elías Sanz Casado e Jose Antonio Moreiro González, ambos docentes da Universidad Carlos III, Madri, como também da professora Wanda Maria Maia da Rocha Paranhos.

A Base BRAPCI é fruto de dois projetos de pesquisa, intitulados “Opções metodológicas em pesquisa: a contribuição da área da informação para a produção de saberes no ensino superior” e “Metodologia para criação de uma base de dados *online* de acesso público: modelizando práticas para a socialização dos saberes” e tinham como finalidade subsidiar estudos e pesquisas no bojo da CI.

Durante o processo na construção da Base foi realizada uma melhoria significativa à característica da BRAPCI em se tornar de uma base de dados referenciais para a de um repositório da CI, dispondo de textos na íntegra, através da política de acesso aberto. Com efeito, todas essas ações resultaram na criação e consolidação da BRAPCI. A arquitetura dessa base de dados foi fundamental para a área, pois continua a contribuir com estudos analíticos e descritivos na esfera da produção editorial, subsidiando a comunidade científica da CI como também a outras áreas relacionadas (BUFREM et al., 2010).

Evidencia-se a importância da BRAPCI na contribuição da disseminação da informação, para avanços em estudos e pesquisas científicas na área da CI. Nota-se isso nas palavras de pesquisadores ao citar a BRAPCI. Para os autores Aguiar e Gomes (2014, p. 13), “[...] optou-se pela utilização da base de dados BRAPCI como espaço amostral, pela confiabilidade que esta base possui dentro da área de Ciência da Informação [...]”.

A base de dados conta, segundo a própria, referências e resumos de 19.255 (dezenove mil duzentos e cinquenta e cinco) textos publicados em 57 (cinquenta e sete) periódicos, sendo 40 (quarenta) deles disponíveis e 17 (dezesete) históricos, produtos científicos nacionais, impressos e em meio eletrônico, revistas científicas e profissionais desde o ano de 1972. Sua cobertura temática envolve duas áreas da CI, a Biblioteconomia e a Arquivologia; quanto à coleção, pode-se encontrar produções científicas de Eventos, Revistas Brasileiras e Revistas Internacionais.

São as seguintes ferramentas da base de dados: *Home* (onde realiza-se a pesquisa), *Sobre* (consta opções Sobre a BRAPCI, Coleções indexadas e Ajuda sobre a BRAPCI), *Índices* (de Autoridades, Publicações e Indicadores) e o *Login*. A interface é de fácil compreensão e permite consultas por autor, título, palavras-chave, resumo e texto completo.

Destarte, ao longo dos anos, desde a sua criação, a preocupação de criar uma base de dados que possua documentos com repertório voltado a CI, com variados tipos de publicações com o intuito de auxiliar pesquisas foi de grande significado; é a BRAPCI a base de dados

que possibilita a busca e a recuperação de documentos voltados a CI, oferecendo suporte a estudantes e pesquisadores em suas produções científicas.

No mais, o trabalho foi direcionado pela metodologia apresentada para o encaminhamento da pesquisa, tendo como recurso para recuperação de trabalhos científicos a BRAPCI, base de dados valiosa a CI. Com os dados levantados, houve a análise para obter resultados que a pesquisa propõe responder, com discussão sobre a temática sob as perspectivas dos autores desses trabalhos, correlacionando aos assuntos teóricos conceituais debatidos na fundamentação teórica.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção trata de apresentar os resultados e as análises dos dados coletados, os pontos propostos nos objetivos específicos, isto é, identificar quais periódicos que publicaram sobre o tema; verificar a metodologia científica que os autores utilizaram e apresentar os contributos dos trabalhos expostos para a CI e para a sociedade.

Logo após feita a pesquisa com o termo “serviço de informação utilitária”, realizou-se a coleta dos nomes dos periódicos, a leitura crítica e a elaboração de fichamentos necessários à construção desta seção. Abordou-se o ponto de vista dos autores sobre os serviços de informação utilitária, e mencionando as propostas que alguns autores dos trabalhos lançaram.

4.1 Os resultados obtidos e análises

As análises dos dados tiveram como embasamento a conceituação científica já apresentada na fundamentação teórica. Para a organização dos resultados, estruturou-se em quadros contendo cada trabalho analisado. Seguiu-se a ordem cronológica dos trabalhos produzidos, mencionados na Metodologia da presente pesquisa.

Os trabalhos utilizados foram, mormente, publicados em periódicos científicos (13).

Entende-se que, periódicos constituem como principal canal de comunicação científica formal e que cumpre a função social, que segundo Brito e Lima (2015) dissemina informações entre os pares, sendo fórum privilegiado para divulgação de resultados, submissão de produções científicas e recebimento de contribuições e que, diante do grande volume de informação produzida e divulgada na *Internet*, os periódicos são fontes de informação confiáveis, de documentos organizados sistematicamente.

De acordo com Santa Anna (2019) os periódicos surgiram no século XVII, considerados veículos de comunicação modernos que evoluíram com os avanços tecnológicos, revolucionando todas as áreas do conhecimento, por meio de seus artifícios de comunicação sobre o âmbito científico, concernente as investigações que ocorrem e que são geradores no crescimento e disseminação do conhecimento. Assim, é significativa sua importância para a comunidade científica.

Contudo, a pesquisa também analisou trabalhos apresentados em eventos (2) do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD); essa comunicação informal é, segundo Le Coadic (1996) a comunicação oral, constituída de formas públicas, como conferências, colóquios, seminários, etc. Esses encontros científicos

proporcionam relações e trocas de conhecimento e experiências dentro do eixo que as pesquisas propõem tratar, reunindo atores da ciência, professores, discentes e pesquisadores.

Apenas um trabalho não contemplou a temática da pesquisa, mencionada no decorrer do texto.

Dadas informações necessárias, inicia-se o resultado e a análise dos trabalhos; a questão do fluxo migratório e a importância da informação utilitária nesse contexto foram abordadas no trabalho a seguir. Abaixo o Quadro 4, com os dados pertinentes.

Quadro 4 – Santos, Freza e Cautela (1984).

Autor (es): SANTOS, Angela R. F. A. dos; FREZA, Elvira Maria; CAUTELA, Lucinda de Jesus T. C.
Título: Estudos das necessidades de informação dos migrantes nordestinos que chegam a São Paulo e Brasília.
Periódico: Revista de Biblioteconomia
Volume: 12
Número: 2
Ano: 1984
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa bibliográfica e estudo de caso com abordagem quantitativa e qualitativa.</p> <p>Entrevista semiestruturada com acompanhamento visto o nível de alfabetização dos entrevistados; população: migrantes nordestinos carentes tendo como amostra pessoas adultas (a partir dos 18 anos) que não se fixaram no destino de migração; local da amostra: Brasília e São Paulo; 25 (vinte e cinco) horas de duração em cada cidade; dados coletados: 22 (vinte e dois) na capital Brasília e 35 (trinta e cinco) no Estado de São Paulo.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impulsionar mais estudos, uma vez que as bibliotecas nessa problemática de migrantes desinformados quanto ao local de destino não se encontram no meio desse processo, provendo informações básicas para a ressocialização dessas pessoas carentes e que precisam de informações reais a suas necessidades; ▪ Possibilitou aos entrevistados um entendimento básico que a informação é importante à vivência e permanência nas cidades de migração, além de apresentar a Biblioteca Pública como recurso informacional as questões do fluxo migratório; ▪ Sugestões a bibliotecários em como proceder sobre a questão dos migrantes sobre suas necessidades informacionais básicas.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

As autoras levantaram discussão do fluxo migratório por migrantes nordestinos devido a baixa produção agrícola ocasionado pelo desenvolvimento industrial, decorrência do capitalismo; tal condição resulta as pessoas carentes que buscam oportunidades a deslocação para um lugar inteiramente novo e desconhecido, sem recursos suficientes a sua estadia e permanência. Para tanto, o trabalho revelou que é fundamental a essas pessoas possuir informação para as suas necessidades básicas, como emprego, residência e atenção à saúde (SANTOS; FREZA; CAUTELA, 1984).

Vale mencionar sobre as fontes de informação utilizadas pelos migrantes, anterior a saída do estado de origem, recebendo a Biblioteca 0% de resposta, em que canais de informação mais requisitados são parentes e amigos. As autoras afirmam que esse valor se dá por fator de limitação por parte da Biblioteca e de outras fontes, como jornal e televisão, em não prover informação direta às necessidades desse segmento da sociedade (SANTOS; FREZA; CAUTELA, 1984).

Resultante a isso, a ideia das pesquisadoras confirmam a de Almeida Júnior (1997), em que a Biblioteca Pública precisa direcionar seus produtos e serviços as necessidades da comunidade carente, não apenas a leitores (SANTOS; FREZA; CAUTELA, 1984).

Sugestionam ainda as autoras ações importantes que podem ser postas em prática, mesmo sendo 38 (trinta e oito) anos após a pesquisa: ao bibliotecário que atua no estado onde ocorre o êxodo, levantar informação sobre o destino migratório, a situação de emprego, serviços de saúde entre outros, a fim de deixar o futuro migrante consciente da realidade situacional; já no local de migração, o profissional bibliotecário, juntamente com os usuários reais, reunir informações sobre emprego e especialização de mão de obra, divulgando-se no meio de comunicação sendo, sobretudo via rádio, uma vez que a oralidade é fundamental ao fornecimento desse tipo de informação (CAMPELLO, 1998).

A Biblioteca Pública deve acompanhar os processos sociais, econômicos e embates políticos que fazem parte da sociedade, suprindo suas necessidades, o que na questão do fluxo migratório, a sua atuação de interpor-se na necessidade informacional e o migrante carente, é capaz de modificar a realidade de muitos, levando informação, oportunidades, educação, cultura e lazer.

O bibliotecário, nesse contexto preocupante da vida daqueles que passam por essa situação econômica, social e cultural, precisa atuar imperiosamente como agente transformador, disseminando informação de extrema importância a sobrevivência dos

migrantes nordestinos carentes que não possuem informação prática de questões que permeiam a sua nova vida (DUDZIAK, 2007),

Consideraram então as autoras que a desinformação é motor da não permanência dos migrantes nas cidades citadas e que deve lançar atenção a esse grupo e as suas necessidades informacionais, com serviço efetivo. Assim, a informação utilitária preenche a necessidade informacional desse grupo de pessoas, além de estabelecer relação entre a unidade informacional e outras instituições com informações utilitárias (SANTOS; FREZA; CAUTELA, 1984) (ARAÚJO *et al.*, 2012).

Abaixo, relatório de experiência sobre informação utilitária no Quadro 5.

Quadro 5 – Costa *et al.* (1984).

Autor (es): COSTA, Maria Neusa de Moraes <i>et al.</i>
Título: Biblioteca Pública como Centro de Informação Utilitária; Uma experiência no município de Santa Rita – PB. Relatório de Pesquisa – 1ª etapa.
Periódico: Revista da Escola de Biblioteconomia
Volume: 13
Numero: 2
Ano: 1984
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa descritiva e pesquisa-ação.</p> <p>O Relatório foi realizado pelo Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Minas Gerais. O instrumento de coleta de dados utilizado foi por entrevista, realizada por 17 (dezesete) pesquisadores; participaram os responsáveis municipais, sendo este o primeiro momento da pesquisa; o segundo momento foi à coleta de dados concernente a população em que foram realizadas visitas residenciais e em reuniões com 6 (seis) grupos comunitários, do Bairro Alto dos Populares. O relatório foi utilizado como análise preliminar que tinha a finalidade de propor ação para transformação, juntamente à população mediante os dados coletados, com 5 (cinco) linhas ou subprogramas delineados.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ As informações obtidas puderam dar voz à população que, através da pesquisa expressaram sua insatisfação sobre serviços de infraestrutura, segurança, educação, etc. ▪ A pesquisa mostrou que é importante buscar juntamente as autoridades respostas e

soluções a questões do cotidiano da comunidade por parte do bibliotecário, a fim de fornecer bons serviços e produtos efetivos às necessidades informacionais.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A pesquisa mostrou questões conflitantes, e por que não mencionar problemáticas ordinárias por todo o País, existentes naquela comunidade, como a falta de segurança; desemprego; problemas na educação; falta de assistência médica, etc. Os autores citam o Manifesto quando este diz sobre as necessidades de informação do homem e que, com isso, a sociedade deve conhecer suas características e necessidades específicas de informação utilitária, sendo o profissional bibliotecário um agente transformador e que busca conhecer sua comunidade (COSTA *et al.*, 1984) ponto de vista de Dudziak (2007).

Através da pesquisa, soube-se que a população não possuía conhecimento da existência da Biblioteca Pública Otávio Amorim.

O trabalho “Ação cultural e cidadania: uma história sem fim”, dos autores Souza, Carvalho e Marinho (1994) aborda a questão da cidadania, cujo público-alvo se constitui de crianças e adolescentes, que, através da ação cultural, pode-se construir o senso crítico a partir de leitura de mundo por meio da arte, tendo a educação como veículo importante para a conscientização e construção da cidadania. Esse trabalho é fruto da experiência da “Oficina de Criação” desenvolvida pelo Centro Popular de Documentação e Informação Utilitária do Baixo Roger – CIPRO, em João Pessoa. Entendeu-se que, houve a recuperação pelo nome da unidade informacional, não sendo pertinente o conteúdo deste com o tema da pesquisa.

O trabalho a seguir abordou a importância da Imprensa feminina no Rio de Janeiro com informação utilitária ao público feminino. Abaixo o Quadro 6.

Quadro 6 – Carvalho (1995).

Autor: CARVALHO, Kátia
Título: A Imprensa feminina no Rio de Janeiro, anos 20: um sistema de informação cultural.
Periódico: Ciência da Informação
Volume: 24
Número: 1
Ano: 1995
METODOLOGIA CIENTÍFICA
Pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa.

Descrição da história da Imprensa feminina no Rio de Janeiro, ambientado nos anos 20 e sua contribuição com informações do cotidiano das mulheres.
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ O trabalho mostrou a importância de levar informação ao público feminino com variados assuntos de forma a ingressá-los ao convívio social veiculado pela imprensa; ▪ Informatizar as mulheres significa dar empoderamento e incluí-las aos processos da sociedade esse gênero bastante discriminado, ainda que em contexto de mundo Moderno. A informação utilitária voltada à esfera feminina na atualidade pode inserir a mulher à sociedade, interagente e problematizadora de questões que emergem em uma sociedade que vive em disparidades sociais entre homens e mulheres.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O trabalho fez um retrospecto da Imprensa feminina e sua importância à esfera social das mulheres dos anos 20; da ação cultural desenvolvida em salões sendo a mulher leitora assídua; eram realizadas leituras em voz alta nesses salões de festas, difundindo a informação e transmitindo o conhecimento; os artigos tratavam de assuntos sobre moda, vida do círculo social frequentada por homens e mulheres e sobre a informação utilitária do cotidiano feminino (CARVALHO, 1995).

Além do conteúdo citado, o trabalho mostrou que esse veículo levava informação do dia a dia das mulheres, assuntos àqueles estereotipados, a saber, "como ser uma boa esposa e mãe". A informação utilitária ajudava as mulheres em suas tarefas domésticas e cuidados pessoais. Contudo, hoje, somente tais informações não são suficientes e a informação utilitária é a ferramenta necessária à autonomia das mulheres, tornando-as partícipes de sua sociedade. Conforme Carvalho (1995), algumas revistas despontavam a assuntos polêmicos, algo totalmente inaceitável à época. Para a autora, era esse o precursor da informação utilitária ambientada da década de 60, na Grã Bretanha, como já discutido na presente pesquisa.

O trabalho abaixo da autora Campello (1998) possui também teor histórico, pois faz a descrição em retrospecto do surgimento da informação utilitária e o serviço desse tipo de informação, diversas vezes citado nos trabalhos coletados com pontos importantes ao entendimento a essa matéria. Segue o Quadro 7.

Quadro 7 – Campello (1998).

Autor: CAMPELLO, Bernadete Santos
Título: Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas.

Periódico: Revista de Biblioteconomia de Brasília
Volume: 22
Número: 1
Ano: 1998
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa bibliográfica.</p> <p>O trabalho descreve de forma substancial a evolução dos serviços de informação para a comunidade originada na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos, e a sua influência em pesquisas e estudos sobre a informação utilitária existentes no Brasil.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arcabouço para pesquisas relacionadas ao tema; ▪ Sinaliza a falta de uso do serviço de informação utilitária em Bibliotecas Públicas no Brasil; ▪ Auxilia como fonte histórica e alerta as Bibliotecas Públicas e aos bibliotecários quanto à falta do uso desse tipo de serviço de informação à população, com uma prestação de serviço e produtos voltados as suas necessidades sobre o mundo pragmático.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A autora, em 1998, apontou a falta de atenção a esse tipo de informação em Bibliotecas Públicas no país, algo que não mudou muito nos dias atuais. O trabalho da autora é citado em 7 (sete) dos trabalhos recuperados.

Em relação ao próximo trabalho, os autores Gléria e Alves Filho (2000) apresentam o Projeto de Serviços e Informações Utilitárias (PSIU), base de dados criada, em 1994, pela Biblioteca Pública Municipal de Londrina. É um produto elaborado com informações de natureza diversa, com assuntos sobre informações de utilidade pública, cultura, lazer, serviços e dados estatísticos da cidade. Abaixo o Quadro 8.

Quadro 8 – Gléria, Alves Filho (2000).

Autor (es): Gléria, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Noberto
Título: PSIU – Projeto de Serviços e Informações Utilitárias – relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR).
Periódico: Informação e Informação
Volume: 5

Número: 3
Ano: 2000
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa exploratória.</p> <p>O trabalho apresentou o funcionamento de uma experiência acerca de informação utilitária existente na Biblioteca Pública Municipal de Londrina, Estado do Paraná, com a base de dados elaborada pela própria instituição.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ O trabalho mostrou que, através do PSIU, houve a facilitação do acesso à informação, com vias a tornar o cidadão um beneficiário social, sendo eles residentes ou turistas, informatizados sobre a cidade de Londrina com os mais variados assuntos; ▪ Os resultados positivos provenientes da base de dados PSIU serviram de exemplo e estímulo às unidades informacionais de todo o país.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os autores afirmam que a biblioteca pública, além de disponibilizar serviços correntes, pode modificar-se para uma característica utilitária; o projeto visava atender a todas as pessoas, inclusive àquelas que não possuem condições às fontes de informações para informatizar-se, como citado por Campello (1998), atendendo pessoas de classe baixa para a solução de problemas do cotidiano.

Criou-se o arquivo Árvore de Assuntos para facilitar a busca e a visualização das informações, tanto pelos usuários quanto pelos operadores (GLÉRIA; ALVES FILHO, 2000). A criação do PSIU foi possível graças à parceria. É importante a biblioteca manter relações no que se refere às parcerias (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000), para apoio, divulgação e até prestação de serviços.

Não apenas a cidade de Londrina foi privilegiada pelo projeto, como também outras partes do país e do mundo (GLÉRIA; ALVES FILHO, 2000), ao dispor na grande Rede os assuntos das informações utilitárias levantadas em Londrina.

Logo após visto a informação utilitária para o público feminino, no trabalho descrito no Quadro 9 abaixo, foi realizada pesquisa sobre as necessidades informacionais de ordem prática aos idosos.

Quadro 9 – Mane e Paiva (2007).

Autor (es): MANE, Ernesto Batista; PAIVA, Eliane Bezerra
Título: Necessidades de informação de idosos: pesquisa com o grupo “Alegria de Viver” –

SESC, PB.
Periódico: Biblionline
Volume: 3
Número: 2
Ano: 2007
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa exploratória com abordagem quantitativa e qualitativa para mensuração e descrição dos dados.</p> <p>Relato de experiência que deu origem a uma monografia de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia intitulada Informação utilitária: necessidades de informação dos idosos do Grupo “Alegria de Viver” SESC – PB.</p> <p>Para coleta de dados consistiu em 3 (três) momentos: o primeiro momento foi a integração do pesquisador junto a coordenação do Grupo dos idosos; o segundo um levantamento de dados quanto à caracterização do Grupo, com participações do pesquisador nas reuniões; o terceiro foi aplicado um questionário com perguntas com Escala de <i>Likert</i> para conhecer os canais de informação utilizados, além de momento de discussão e conversa com os idosos.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ O trabalho possibilitou a descrição das necessidades de informação dos idosos e sobre as fontes que estes utilizam para informar-se; ▪ Mostrou que a biblioteca não faz parte da convivência dos idosos com informação utilitária para a prática da cidadania.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O trabalho buscou analisar as necessidades de informações utilitárias do Grupo de idosos assistidos pelo Serviço Social do Comércio (SESC) do estado de Pernambuco. O indivíduo idoso possui capacidade de atuar na sociedade que faz parte, contribuir nos processos econômicos, sociais e culturais, e tem o direito de ter uma velhice digna com assistência às suas necessidades fundamentais. Para tanto, é preciso informatizar esse público, excluído da sociedade, por ser considerado um grupo que pouco produz (JUCÁ; KNOERR; MONTESCHIO, 2018).

A pesquisa mostrou quais canais de informação são utilizados pelos idosos e revelou número baixo no uso de rádios, palestras, leitura de jornais, revistas e livros, sendo o número de leitores desses recursos informacionais àqueles que possuem renda econômica confortável e grau de instrução.

Em relação às bibliotecas, a instituição não faz parte de interesse dos idosos, que, segundo Mane e Paiva (2007), a unidade informacional não presta serviço voltado à demanda informacional dos idosos da comunidade e fazem alerta sobre a falta de planejamento por parte de entidades municipais, federais e públicas, para a questão dos idosos e suas lacunas informacionais.

Por outro lado, constatou-se que a televisão e as conversas com conhecidos como canal de informação são os mais utilizados para se obter informação, o que atesta a afirmação de Campello (1998), em que a oralidade é a modalidade mais propícia sobre informações pragmáticas. O canal de informação, a *Internet*, é pouco utilizado, sendo importante o uso dessa ferramenta por possuir informações práticas. Os autores apontaram a importância de parceria do Grupo de idosos e a biblioteca do SESC junto aos órgãos competentes, para que fossem disponibilizados dois terminais de computador e profissionais capacitados para orientar os idosos e, assim, promover a inclusão digital dos idosos e atender suas necessidades informacionais.

Igualmente a Campello (1998), Araújo et al. (2012) faz um retrospecto dos serviços de informação utilitária. Segue o Quadro 10 com os dados.

Quadro 10 – Araújo et al. (2012).

Autor (es): ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de et al.
Título: Biblioteca Pública como centro de informação utilitária.
Periódico: Múltiplos Olhares em Ciência da Informação
Volume: 3
Número: 2
Ano: 2012
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa bibliográfica em meios físicos e eletrônicos para levantamento bibliográfico para o arcabouço teórico.</p> <p>Trabalho apresentado no XV Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia e Documentação, Ciência e Gestão da Informação – EREBED N/NE, do Grupo de Trabalho 03 - Centro de Informação como Instrumento de Programação Social.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoio à pesquisa pertinente aos serviços de informação utilitária; ▪ Os autores recomendaram um setor próprio ao fornecimento de informação utilitária; ▪ Buscou demonstrar a biblioteca pública como centro de informação utilitária, fazendo

cumprir o papel social dessa unidade informacional.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O trabalho descreve o início dos serviços de informação para comunidade, iniciada na Grã-Bretanha na década de 60. O conceito, sua importância, seus suportes e serviços prestados, tendo como a Biblioteca Pública como centro de informação utilitária para a comunidade.

Os autores apontam a importância do serviço de informação para a comunidade, em que fez dos moradores participantes das ações e desenvolvimento de coleção da unidade informacional, além de possibilitar instrução para comunidades menores quanto o uso do sistema informacional por meio desse serviço (ARAÚJO et al., 2012)

Os autores dizem que é preciso a existência de um setor direcionado a oferecer a informação utilitária, meios de comunicação, publicação de guias informacionais, promoção de seminários e palestras (ARAÚJO et al., 2012) e tais recomendações encontram-se de acordo com as palavras de Campello (1998), além de uma base de dados própria a esse tipo de informação.

Concluem os autores que, o trabalho comprometido pela equipe responsável por esse tipo de serviço em conjunto com a comunidade é crucial para o êxito desse serviço (ARAÚJO et al., 2012) (CAMPELLO, 1998).

A mediação da informação foi pauta no trabalho a seguir no Quadro 11.

Quadro 11 – Silva e Silva (2012).

Autor (es): SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro
Título: A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações.
Periódico: Biblioteca Escolar em Revista
Volume: 1
Número: 2
Ano: 2012
METODOLOGIA CIENTÍFICA
Pesquisa exploratória e revisão bibliográfica. Foi abordada a mediação da informação no contexto da biblioteca escolar, sendo a mediação implícita (sinalização, formação e desenvolvimento do acervo e organização/representação da informação) e explícita (mediação da leitura, pesquisa e serviços de referência,

informação utilitária e o uso das tecnologias digitais).
CONTRIBUTOS
Mostra a importância da biblioteca escolar na mediação da informação, servindo de auxílio para a permanência dos estudantes no que se refere ao currículo escolar como também, a promoção da informação utilitária, expandindo assim seu serviço.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O trabalho faz uma investigação sobre a mediação da informação como práticas pedagógicas, utilizando-se de autores como Piaget, Vygotsky e Paulo Freire, e autores Vergueiro no campo organizacional e Figueiredo no que se refere a serviços informacionais, observados no ambiente da biblioteca escolar. Os autores falam que, a biblioteca escolar pode, além de garantir a mediação de natureza pedagógica ligada ao currículo escolar, ir mais além: oferecer informação do cotidiano, aos docentes, à comunidade escolar e aos seus discentes.

Com isso, Silva e Silva (2012) sugerem informações utilitárias que podem contribuir a educação dos estudantes, como informações sobre vestibular, concursos, questões étnicorraciais ao que concerne o cotidiano da cultura negra, etc., pois a biblioteca escolar precisa interagir e buscar reconhecer as necessidades de informação de seus usuários, com serviço além daquele tradicional já ofertado, a fim de criar adolescentes e jovens autônomos, conferindo aos alunos participação ativa na comunidade que vive.

Os serviços de informação utilitária na esfera acadêmica foi algo sugerido e proposto pelos autores Monteiro e Silva (2014), às Bibliotecas Universitárias (BU's) como espaço de divulgação de informação prática. Os dados desse trabalho encontram-se no Quadro 12.

Quadro 12 – Monteiro e Silva (2014).

Autor (es): MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho
Título: Serviços de informação utilitária em Bibliotecas Universitárias.
Periódico: Revista Associação Catarinense de Bibliotecários
Volume: 19
Número: 1
Ano: 2014
METODOLOGIA CIENTÍFICA
Pesquisa bibliográfica. Os autores sugeriram e propuseram informações utilitárias a fim de integrá-los aos serviços prestados por BU's com a finalidade de atender e cessar de maneira possível as necessidades

de informação da comunidade acadêmica.
CONTRIBUTOS
Os serviços de informação utilitária ofertados à comunidade discente acadêmica podem promover informações que proporcionem a sua vivência na universidade e na sociedade.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Logo após discorrerem sobre os serviços de informação utilitária, os autores abordam a importância das Bibliotecas Universitárias, seu papel social, por disseminar informação através de seus produtos e serviços para o desenvolvimento da sociedade de forma humanística, levantando assim a necessidade da existência do serviço de informação utilitária nessa unidade informacional.

Afirmam os autores que os serviços de informação utilitária são aplicáveis à esfera acadêmica (MONTEIRO; SILVA, 2014), através da categorização da informação utilitária, vista no presente trabalho por Dervin (1976 *apud* CAPELLO, 1998), que possibilita o atendimento efetivo das necessidades informacionais da comunidade acadêmica (MONTEIRO; SILVA, 2014).

Ainda sugerem os autores opções de fontes de informação utilitária a serem utilizadas, a exemplo, informação sobre bolsa de estudo da própria instituição ou agência que promova conhecimento científico, informações correntes sobre mercado de trabalho e de carreira similar ao curso dentre outras informações valiosas a comunidade.

A proposta de categorização de assuntos para as BU's consistem sobre informações Internas (ações pertencentes à própria universidade, isto é, projeto de extensão; informações sobre cada curso de graduação/pós-graduação; etc.) e Externa (ações pertencentes à comunidade externa da instituição, a saber, a programação cultural da localidade a qual a universidade está inserida; informações sobre saúde e emprego; os congressos e eventos de temática pertinente a cada curso; etc.) (MONTEIRO; SILVA, 2014).

A informação utilitária fornecida por BU's retratada neste trabalho analisado apoia-se na demanda informacional de teor prático intrínseco à (sobre)vivência do discente acadêmico em sua instituição e extrínseco, enquanto parte da sociedade e agente dessa.

Concluem os autores que os estudos são escassos sobre esse tipo de serviço (MONTEIRO; SILVA, 2014), já citado por Campello (1998) e Santa Anna, Pereira e Borges (2015) cada trabalho referente aos ambientes informacionais distintos. Enquanto existem tentativas de implantação desse tipo de serviço em bibliotecas públicas no Brasil, por outro lado, nas BU's a existência é nula já que, conforme mostram os autores na falta de estudos

sobre os serviços de informação utilitária nesse sistema informacional. A importância desse trabalho, pois, se levantou na questão da necessidade desse serviço ao sugerir assuntos ligados à ambiência acadêmica.

Os autores Pereira e Silva (2014) adentram nos conceitos de informação utilitária e letramento informacional a partir das políticas públicas de educação. A análise foi realizada no que diz respeito apenas ao contexto da informação de utilidade pública, sendo esse o foco do presente trabalho. Abaixo o Quadro 13.

Quadro 13 – Pereira e Silva (2014).

Autor (es): PEREIRA, Naira Michelle Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho
Título: Entre letramento informacional e o serviço de informação utilitária: uma análise a partir dos programas e projetos educacionais da Secretaria Municipal de Educação de Juazeiro do Norte – CE.
Periódico: Perspectivas em Gestão & Conhecimento
Volume: 4
Número: 1
Ano: 2014
METODOLOGIA CIENTÍFICA
Pesquisa de cunho exploratório e descritivo com pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa; utilizou-se o método indutivo para a coleta dos dados tendo como instrumento a entrevista semiestruturada. Contou com 11 (onze) coordenadores responsáveis pela execução dessas políticas na rede de educação do município de Juazeiro do Norte – CE e teve início no ano de 2011 e finalizado em 2012.
CONTRIBUTOS
O trabalho revelou que, a informação de utilidade pública através das políticas públicas agrega à comunidade valores a níveis de conhecimento sobre a sua realidade.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os entrevistados, coordenadores responsáveis de políticas na rede de educação no Juazeiro do Norte – CE forneceram respostas quanto aos programas e projetos, tendo como contexto a informação utilitária, a importância de informações de utilidade pública à sociedade e educandos da rede Municipal.

Quando questionados sobre a importância das políticas públicas com informações práticas, a resposta foi de modificador e agregador de conhecimento, que proporcionam

interação intersetorial entre várias secretarias e qualificador de indivíduos que buscam a melhoria de condições de vida (PEREIRA; SILVA, 2014).

Percebe-se que, a informação é um instrumento expressivo a toda a sociedade, sendo que as respostas possuem visão semelhante ao de Barreto (1994), em que coloca a informação como instrumento modificador de consciência quando esta é então captada, gerando conhecimento a partir da transferência de informação.

O artigo evidencia a falta de continuidade das políticas públicas, a composição de uma infraestrutura informacional, que impulse a todos na busca e no uso da informação para colocar em prática em seu contexto, gerando inclusão social (PEREIRA; SILVA, 2014).

Assim, as políticas públicas, tendo embasamento nas necessidades informacionais da sociedade que não possuem acesso fácil à informação de ordem prática, podem atenuar as desigualdades geradas por fatores econômicos e sociais a pessoas carentes de projetos e de programas públicos úteis as suas vidas.

A importância dos serviços de informação utilitária no ponto de vista do profissional da informação foi algo visto no trabalho descrito no Quadro 14 abaixo.

Quadro 14 – Santa Anna, Pereira e Borges (2015).

Autor: SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice; BORGES, Helba Aparecida
Título: As bibliotecas públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo.
Periódico: Revista Associação Catarinense de Bibliotecários
Volume: 20
Número: 2
Ano: 2015
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa exploratória com revisão bibliográfica e estudo de caso com abordagem qualitativa. Foi realizada uma entrevista com perguntas fechadas e abertas ao gestor da Biblioteca Pública Espírito Santo (BPES), sendo o nome oficial da instituição “Biblioteca Pública Levy Curcio da Rocha”.</p> <p>O roteiro consistiu em dois aspectos: coleta de dados sobre os propósitos da unidade e saber como é vista a informação utilitária pelo profissional bibliotecário e pelos usuários.</p>
CONTRIBUTOS
Levantou conhecimento do ponto de vista do profissional bibliotecário sobre os serviços de

informação utilitária para a vida de seus usuários e a atuação em outros espaços deste agente social.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

As respostas fornecidas pelo bibliotecário podem, mesmo que mínimo visto a magnitude de bibliotecas públicas por todo o país, uma compreensão a questão dos serviços de informação utilitária, sob o olhar desse profissional. O trabalho constatou uma lacuna sobre informações do dia a dia dos cidadãos na BPES.

O propósito da BPES alinha-se a finalidade dos serviços de informação utilitária, uma vez que a unidade de informação objetiva “nas necessidades demandadas pela comunidade”, com “foco no usuário”; contudo, a unidade possuía ações voltadas apenas ao incentivo da leitura, sem conter intervenção social aos que necessitam.

Quando questionado sobre informação utilitária ser trabalhada na unidade de informação citada, o bibliotecário respondeu que tal matéria é correspondente ao organograma da política pública, cuja responsabilidade pertence às secretarias de ação social, não contendo na pasta educação e cultura, normalmente gestora das bibliotecas públicas, a pauta de informação utilitária (SANTA ANNA; PEREIRA; BORGES, 2015), sendo assim não ofertada. A essa questão, os autores levam em consideração as competências do profissional da informação, além de parceria com instituições que produzem a informação utilitária, a esse sentido Cunha (2003) diz sobre esse profissional estar qualificado diante de problemas informacionais que se apresentam no dia a dia dos afazeres biblioteconômicos.

Saúde e meio ambiente foram os temas abordados para o serviço de informação utilitária em bibliotecas públicas por Nascimento, Duarte e Conceição (2017). Segue o Quadro 15.

Quadro 15 - Nascimento, Duarte e Conceição (2017).

Autor: NASCIMENTO, Eugivania Ribeiro Soares; Duarte, Francisca Eugenia Gomes; CONCEIÇÃO, Maria Telvira
Título: Biblioteca Pública como fonte de serviço utilitário voltado à saúde pública e meio ambiente.
Periódico: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação
Volume: 13
Número: esp.
Ano: 2017

METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa descritiva, exploratória e bibliográfica, embasada em conceitos já discutidos pela literatura da área.</p> <p>O trabalho foi apresentado no XXVII CBBB, eixo 1 – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.</p> <p>Analisou-se o papel da biblioteca pública como prestadora de serviço utilitário; levantou-se a temática de serviços de informação utilitária e assim se verificou as necessidades dos usuários em relação aos serviços voltados para a saúde pública e meio ambiente.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arcabouço a futuras pesquisas sobre o tema; ▪ Aperfeiçoamento ou implantação de serviços de informação utilitária na área da saúde pública e meio ambiente; ▪ Instrumento que atenuar os impactos ambientais.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

As autoras declaram que a implantação de serviços de informação utilitária em biblioteca pública tem capacidade de suprir as carências informacionais básicas da sociedade com atendimento positivo (NASCIMENTO; DUARTE; CONCEIÇÃO, 2017). Os temas ambientais, temática essa atual e em profusão, discutida nos meios de comunicação de massa e redes sociais, levantam discussões sobre os riscos ecológicos e, conseqüentemente, a saúde; ocasionados pelo desenvolvimento humano. As autoras inserem a biblioteca pública nesse contexto, como espaço para a democratização da informação e o serviço de informação utilitária, como instrumento a conscientização e alerta a sociedade, que é responsável pelo meio que vive.

Semelhante à afirmação de Costa et al. (1984), Nascimento, Duarte e Conceição (2017) abordaram a questão da falta de conhecimento que a sociedade tem sobre os serviços prestados pela Biblioteca Pública. Quanto a isso, é necessário que a biblioteca possua serviços de informações práticas, para assim, firmar sua existência e importância e então, ser utilizada por todos.

Observa-se que, o trabalho apresentado em 2017, ainda se constitui o serviço de informação utilitária com pouca visibilidade e uso no cenário das Bibliotecas Públicas, confirmando as falas dos autores Campello (1998) e Santa Anna, Pereira e Borges (2015). Encerram as autoras com perspectiva de aprofundamento de um projeto de extensão a ser implantado em Biblioteca Pública não definida no ano corrente da pesquisa.

As redes sociais para formação de leitores foi temática levantada do Quadro 16 abaixo.

Quadro 16 – Santos e Lopes (2017).

Autor (es): SANTOS, Marcos Pestana; LOPES, Jurema Rosa
Título: Desafios da Biblioteca Pública diante das redes sociais no processo de formação dos leitores.
Periódico: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação
Volume: 13
Número: esp.
Ano: 2017
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa bibliográfica com abordagem qualitativa.</p> <p>Trabalho apresentado no XXVII CBBB, apoiado no eixo 1 – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. A pesquisa realizou o levantamento no Portal de periódicos da Capes com resultado de 21 (vinte e um) artigos que abordavam o tema e para embasamento teórico e análise temática.</p>
CONTRIBUTOS
<p>O trabalho posicionou o professor como ator importante no processo de formação de leitores com o uso do meio digital, tendo a biblioteca escolar como ferramenta. Com isso, nas palavras dos autores, os alunados constroem olhar crítico diante de um turbilhão de informações na grande Rede.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Santos e Lopes (2017) refletem sobre os impactos da cultura digital, a sua influência no processo de aprendizagem, na formação do leitor aos alunos de educação básica e aos profissionais da educação; desafios travados pelo bibliotecário e a biblioteca, resultantes de um mundo moderno, pela busca e recuperação de informação em fontes confiáveis.

Abordou-se sobre a informação, a sociologia do conhecimento e questões sociais existentes do mundo virtual e a interculturalidade dos sujeitos. O trabalho fala que, a biblioteca, além de proporcionar conforto, ofereça também a informação utilitária; para que os alunos possam ter informação para sua formação escolar de ordem prática, é preciso filtrar tais informações, e cabe ao professor planejar atividades que promovam acesso ao conhecimento organizado (SANTOS; LOPES, 2017).

Ter a imagem do professor utilizando-se da biblioteca escolar, que trabalha com a mediação do conhecimento, é de suma importância, uma vez que esse profissional faz parte do desenvolvimento intelectual e social dos alunados, construindo valores humanos. Contudo, não se deve negar a presença do outro profissional, tão importante quanto, o bibliotecário, no cenário da educação, integrando a biblioteca escolar ao currículo programático da escola, aliado ao professor e demais pessoas do corpo pedagógico, como em atender as demandas informacionais utilitárias de crianças e jovens, para o crescimento pessoal e de sua própria comunidade.

Outro trabalho que propõe a implantação de serviço de informação utilitária foi elaborado por Silva (2018) e teve como a unidade informacional a essa ação à Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco (BPE). Com isso, abaixo o Quadro 17 com informações específicas.

Quadro 17 – Silva (2018).

Autor: SILVA, Iara Maria Félix
Título: Bibliotecas Públicas: proposta para um serviço de informação à Comunidade.
Periódico: Ciência da Informação em Revista
Volume: 5
Número: 3
Ano: 2018
METODOLOGIA CIENTÍFICA
Pesquisa bibliográfica e aplicada.
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposta de Serviços de Informação à Comunidade (SIC) em Bibliotecas Públicas; ▪ Fornecimento de informações que auxiliassem os usuários em problemas do cotidiano, na melhoria na qualidade de vida, na realização pessoal e na prática da cidadania.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A autora propõe a implantação do SIC, sendo o local dessa implantação a BPE, com objetivos específicos bem traçados. A finalidade é de atender a clientela utilizando as fontes informacionais já existentes e por meio de outras instituições.

A proposta é descrita ponto a ponto, muito importante, caso seja utilizada como modelo por outra unidade informacional. Assim, definiu-se a localização desse setor, que

deveria estar próxima a entrada da BPE; quantitativo sobre recursos humanos, de bibliotecários e assistentes administrativos; recursos materiais: balcão, microcomputadores, o quadro para os avisos e estante; os dias de atendimento e horários; caso a demanda fosse alta, os itens e os recursos humanos seriam ampliados (SILVA, 2018).

Essa proposta do SIC estaria ligada aos demais serviços da BPE, ponto esse abordado por Campello (1998). A autora acreditava que a criação do SIC na BPE resultaria em benefícios a todos, dinamizando a leitura, educação, lazer e cultura, já ofertada pela instituição, além da promoção da cidadania.

Pensando também em ações de extensão, esfera abarcada na pesquisa de Monteiro e Silva (2014), o seguinte trabalho aborda produções científicas apresentadas por BU's. Os dados podem ser visualizados no Quadro 18 abaixo.

Quadro 18 - Araújo e Oliveira (2018).

Autor: ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de; OLIVEIRA, Rebecca Maria de Freitas Souza
Título: Ações de extensão empreendidas por bibliotecas universitárias: estudo dos anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (2013-2017).
Periódico: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação
Volume: 14
Número: esp.
Ano: 2018
METODOLOGIA CIENTÍFICA
<p>Pesquisa exploratória-descritiva, revisão bibliográfica e documental com abordagem qualitativa.</p> <p>Mapeamento de artigos apresentados no CBBB no que se refere à ação de extensão em BU's. Foi verificado dentro do corpo do texto de cada trabalho recuperado, se continha o escopo bibliotecas acadêmicas e/ou universitárias, com uso de termos específicos, não buscando apenas pela palavra-chave "projeto". O período dos trabalhos analisados: 2013, 2015 e 2017, sendo o total de 22 (vinte e dois) trabalhos de extensão recuperados.</p> <p>Buscou identificar ações de extensão realizadas pelas BU's nos anais apresentados no CBBB e compreender o desenvolvimento da temática.</p>
CONTRIBUTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ O trabalho revelou número baixo de produtos acadêmicos realizados e elaborados

pelas BU's expostos no CBBB sobre o serviço de informação utilitária.

- Os trabalhos de extensão proporcionam aos discentes acadêmicos uma educação com caráter humanitário, voltada às práticas sociais, colocando o sujeito comum como fator principal à transformação da sociedade e comunidade, tornando-o um beneficiário social.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O trabalho das autoras Araújo e Oliveira (2018) foi uma análise à temática das ações de extensão realizadas pelas BU's, apresentadas na CBBB, identificando as atividades, sendo importante sua existência para a comunidade acadêmica e em ambientes colaborativos.

Compilaram-se 22 (vinte e dois) trabalhos apresentados nos anos de 2013/2015/2017 que se produziram trabalhos voltados às ações de extensão por BU's, em que um dos assuntos apontados pelas autoras foi o de serviço de informação utilitária.

As pesquisadoras notaram que, apenas no ano de 2017 foram apresentados 3 (três) trabalhos com teor utilitário a sociedade, o que reforça o caráter de urgência e diligência a esse tipo de informação por parte do profissional bibliotecário e das bibliotecas, públicas e universitárias. Trata-se de um número relativamente baixo, uma vez que, as ações sucedidas pelas BU's de acordo com o trabalho foi, maiormente, de produções que tratavam do incentivo a leitura, isto é, 7 (sete); sobre o desenvolvimento sustentável produziu-se 3 (três); acessibilidade e inclusão 5 (cinco); preservação da memória e temática sobre implantação de biblioteca móvel com 2 (dois) trabalhos cada um.

Com a exposição dos conceitos, análise das perspectivas, propostas e a importância a toda a sociedade dos serviços de informação utilitária através dos autores dos trabalhos recuperados, o Quadro 19 abaixo descreve os nomes dos periódicos, ano de publicação, a modalidade e o quantitativo de produção, ordenados cronologicamente.

Quadro 19 – Periódicos que publicaram sobre a temática.

Periódicos	Ano de publicação	Modalidade	Quantitativo de produções
Revista de Biblioteconomia	1984	Artigo	01
Revista da Escola de Biblioteconomia	1984	Artigo	01
Ciência da Informação	1995	Artigo	01
Revista de Biblioteconomia de Brasília	1998	Artigo	01
Informação e Informação	2000	Artigo	01

Biblionline	2007	Artigo	01
Múltiplos Olhares em Ciência da Informação	2012	Anais	01
Biblioteca Escolar em Revista	2012	Artigo	01
Revista Associação Catarinense de Bibliotecários	2014	Artigo	01
	2015	Artigo	01
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	2014	Artigo	01
Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	2017	Anais	01
	2018	Artigo	02
Ciência da Informação em Revista	2018	Artigo	01
Total de periódicos: 12			

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com isso, os trabalhos dos Quadros 4, 15 e 17 lançaram propostas de serviços de informação utilitária em bibliotecas públicas, enquanto o Quadro 12 as BU's, e o Quadro 11 sugeriram serviços de informações utilitárias às bibliotecas escolares.

Assim, pode ser visto o serviço de informação utilitária não apenas nas bibliotecas públicas, mas atrelado em outros ambientes, isto é, em BU's e em bibliotecas escolares, visando responder as demandas informacionais, a autonomia e a prática da cidadania, independentemente da faixa etária e nível de instrução.

No que se refere às produções cuja finalidade é o de fomento de pesquisas e estudos sobre a temática, apresentando conceito, gênese e descrição, encontram-se os Quadros 6, 7 e 10. Quanto a relatos de experiências, os Quadros 5 e 8 trabalharam em bibliotecas públicas, e o Quadro 9 em instituição privada. As pesquisas de cunho exploratório foram tratadas nos Quadros 6, 8, 9, 11, 14, 15 e 18; as pesquisas bibliográficas Quadros 4, 7, 10, 12, 16, 17; o trabalho do Quadro 13 apresentou pesquisa de cunho exploratório juntamente com a bibliográfica e documental.

Através das análises dos trabalhos, percebeu-se que a comunidade não se utilizava da biblioteca como fonte de informação (Quadros 4 e 9) ou que não possuía o conhecimento da existência da biblioteca atuando em sua localidade (Quadro 5). A essa questão, tomam-se as palavras das autoras Santos, Freza e Cautela (1984), sobre a unidade informacional não propor informação prática, limitando assim seus serviços e produtos, e supõe a autora da

presente pesquisa a parca divulgação da unidade informacional, constituindo problema no elemento *marketing*.

No Quadro 14 se constatou que a biblioteca ofertava serviços de forma específica ao incentivo e fomento da leitura e no trabalho do Quadro 18 sobre produções científicas por BU's a essa atividade. As palavras indispensáveis dos autores Almeida Júnior (1997), Santos, Freza e Cautela (1984) e Campello (1998) encaixam-se nessa observação, por unidades de informação ater-se ao fomento e incentivo a leitura e passar a sua missão social, tão necessária a comunidade carente, para segundo plano.

Um fato importante foi levantado pelo trabalho do Quadro 6 em que a autora informa que a informação de ordem prática já era utilizada no Brasil na década de 20, veiculada pela imprensa do Rio de Janeiro, afirmando ser o precursor do serviço de informação para a comunidade popularizada na Europa, pela Grã-Bretanha, na década de 60. Contudo, os serviços de informação utilitária no Brasil não fazem parte dos serviços informacionais em bibliotecas públicas.

Outra observação está no quantitativo de produções lançados em eventos da área, sendo apenas trabalhos dos Quadros 15 e 16 ambos apresentados no CBBD.

Portanto, entende-se que a unidade informacional, instituição tão importante à construção de conhecimento e desenvolvimento socioeconômico de toda a sociedade, a biblioteca pública, precisa direcionar a prestação de seus serviços e recursos de caráter social, a fim de promover informações que auxiliem os cidadãos em seu cotidiano e a possuírem conhecimento de seus direitos, trabalhando ao lado de outras instituições que fornecem informações de teor público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é objeto imprescindível à evolução dos processos socioeconômicos e culturais humanos; diante de um contexto de desigualdade gerada pelo capitalismo, é pela obtenção da informação que se chega ao conhecimento dos direitos plenos, garantidos por lei a todos.

Para tanto, se faz necessário ao cidadão, especificamente, àquele que não possui fácil acesso a informação, caminhos para a busca e recuperação da informação sobre questões do dia a dia, transformando-o em um partícipe ativo em sua comunidade e praticante da cidadania. Foi então a informação e os serviços de informação utilitária abordados no presente trabalho.

Os serviços de informação utilitária abarcam o conceito de democratização da informação, com informações de variadas categorias, relacionadas às demandas dos usuários, a facilitar o acesso, desconstruindo a postura da biblioteca pública frequentada apenas por pessoas que dominam a leitura, sendo esse serviço alicerçado no Manifesto da UNESCO, garantindo a todos a inclusão nas esferas da sociedade.

Com a questão da pesquisa como se apresenta a abordagem do tema “Informação utilitária” e “Serviço de informação utilitária” na literatura científica da área da Ciência da Informação, a partir da análise dos artigos indexados no período de 1984-2018, na Base de Dado Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação – (BRAPCI), observou-se que o tema é pouco explorado.

Assim, os estudos dessa temática no país e a sua implementação revelaram-se parca, tanto pelo extenso espaço de anos de produções científicas, quanto em expressão quantitativa de trabalhos que propuseram ações. Apenas um trabalho exposto no Quadro 5 abordou os serviços de informação utilitária postos em prática, por meio da base de dados PSIU, com excelentes resultados, segundo os autores.

Com isso, o objetivo geral foi caracterizar a informação utilitária e seus aspectos teóricos conceituais e sua abordagem nas publicações científicas da CI, indexadas na BRAPC, e os objetivos específicos foram alcançados com êxito, com respostas no que se refere a identificar quais periódicos que publicaram sobre o tema, além de apontar que apenas 1 desse tipo de canal científico publicou acima dos demais.

Quanto a verificar a metodologia, constatou-se que os autores trabalharam em sua maioria por pesquisa exploratória.

No que se refere a apresentar os contributos dos trabalhos expostos para a CI, o enlaçamento dos conceitos desse serviço à missão e à finalidade da biblioteca pública, preconizados por documentos caros a Biblioteconomia, apresentou a sua importância a cidadania e revelou-se uma ferramenta propulsora ao profissional bibliotecário ao utilizar desse artifício em unidades de informação, não apenas em bibliotecas públicas, mas em bibliotecas universitárias e escolares.

Já à sociedade, os autores são uníssonos em afirmar que, os serviços de informação utilitária levam soluções a questões do cotidiano das pessoas e promovem a prática da cidadania.

A biblioteca pública possui responsabilidade social e deve desenvolver em seus usuários e na comunidade em que atua o sentimento de pertencimento, tornando-os atores de sua realidade e em beneficiário social, por meio dos serviços de informação utilitária, serviço esse condizente com o papel e missão que a unidade informacional carrega, e o bibliotecário, profissão que sofreu alterações juntamente ao local que atua, é agente transformador e, assim, importante a toda a sociedade.

A pesquisa, portanto, espera contribuir à CI para trabalhos voltados a área, no que tange a biblioteconomia social, pois se faz necessária a exploração ao tema com matérias teóricas, como também a implementação e o uso desse serviço informacional que se encontram em estado inoperante em bibliotecas no Brasil, em um país cujos cidadãos urge por suporte informacional as suas necessidades de sobrevivência na sociedade.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Niliane Cunha de; GOMES, Marcos Aurélio. Criança na perspectiva da Biblioteconomia e da Ciência da Informação: a contribuição dos estudos de usuários para o desenvolvimento da competência da informacional infantil. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 6, p. 13, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/162440>. Acesso em: 30 set. 2021.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Declaração para o direito às bibliotecas**, 2013. Disponível em: https://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/ala%20declaration%208.5%20x%2011%20Brazilian%20portuguese_with%20crops.pdf. Acesso em: 14 jan. 2022.
- ALMEIDA Júnior, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997. *Ebook* (63-67 p.). (Coleção Palavra-Chave). Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Sociedade-e-biblioteconomia.pdf>. Acesso em: 03 out. 2021.
- ALMEIDA Júnior, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina, Eduel, 2013. *Ebook*. (p. 39-100.) Disponível em: https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf. Acesso em: 20 out. 2021.
- ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de *et al.* Biblioteca Pública como centro de informação utilitária. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/65159>. Acesso em: 30 set. 2021.
- ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de; OLIVEIRA, Rebecca Maria de Freitas Souza. Ações de extensão empreendidas por Bibliotecas Universitárias: estudo dos anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (2013–2017). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. esp. 45 anos, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/1873>. Acesso em: 30 set. 2021.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 1-2, 1994. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/a-questao-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 24 out. 2021.
- BASE de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/about>. Acesso em: 20 set. 2021.
- BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, out/dez. 2011.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128. jul./dez. 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114337>. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL: aspectos gerais. In: World Bank, Brasília, 21 out. 2021. Disponível em: <https://www.worldbank.org/pt/country/brazil/overview#1>. Acesso em: 03 jun. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 19 jan. 2022.

BRASIL. **Decreto-lei nº 6.932, de 11 de agosto 2009**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Disponível em: http://www.normaslegais.com.br/legislacao/decreto6932_2009.htm. Acesso em: 19 jan. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.073, de 29 de outubro de 2009**. Institui o dia 10 de dezembro como o Dia da Inclusão Social. Brasília, DF: Presidência da República [2009]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112073.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2012.073%2C%20DE%2029,eu%20sanciono%20a%20seguinte%20Lei%3A&text=2o%20Esta%20Lei%20entra%20em%20vigor%20na%20data%20de%20sua%20publica%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 19 jan. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 04 jun. 2022.

BRITO, Gislaíne do Nascimento; LIMA, Izabel França de. Periódicos científicos como fonte de informação: um estudo na Informação & Sociedade e na Biblionline. **Folha de Rosto**, v. 1, n. 2, p. 49-60, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/42/55>. Acesso em: 02 jun. 2022.

BUFREM, Leilah Santiago *et al.* Modelizando práticas para a socialização de informações: a construção de saberes no ensino superior. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 22-41, maio/ago. 2010. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1069/730>. <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1069/730>. Acesso em: 30 set. 2021.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em Bibliotecas Públicas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 4, 35, 37-39, 1998. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/77780>. Acesso em: 08 set. 2021.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 149, 155, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC/?format=pdf>. Acesso em: 24 out. 2021.

CARVALHO, Kátia de. A imprensa feminina no Rio de Janeiro, anos 20: um sistema de informação cultural. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/18947>. Acesso em: 30 set. 2021.

COSTA, Maria Neusa de Moraes *et al.* Biblioteca Pública como Centro de Informação Utilitária; Uma experiência no município de Santa Rita – PB. Relatório de Pesquisa – 1ª etapa. **Revista da Escola de Biblioteconomia**, UFMG, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, 1984. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/76105>. Acesso em: 08 set. 2021.

CUNHA, MiriamVieira da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 41-46, 2003. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/49071>. Acesso em: 18 jan. 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**, Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DICIO. **Dicionário Online de Português**. Versão *online*. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/>. Acesso em: 22 jan. 2022.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração sobre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponte de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396>. Acesso em: 20 out. 2021.

FALEIROS, Vicente de Paula. Inclusão Social e Cidadania. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOCIAL WELFARE, 32., 2006, Brasília. **Anais [...]**, Brasília: 2006. p. 9.

FERNANDEZ, Oscar Soto Lorenzo. Do desenvolvimentismo à inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 3, n. 2, p. 123-132, 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1636>. Acesso em: 20 jan. 2022.

FERRONI, Gustavo *et al.* Entenda as causas da desigualdade social e como afeta a população. **Oxford Famite Brasil**. [S. l.], 06 jul. 2021. Disponível em: <https://www.oxfam.org.br/blog/entenda-as-causas-da-desigualdade-social-e-como-afeta-a-populacao/>. Acesso em: 27 out. 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1990, 144 p. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/metodologias-para-promoc3a7c3a3o-do-uso-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 23 out. 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O usuário e o processo de referência. *In*: FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992. *Ebook* (59-94 p.). (Coleção Palavra-chave). Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Servicos-de-referencia.pdf>. Acesso em: 23 out. 2021.

FILIZZOLA, Luísa. A quantas anda a desigualdade de rendimento no Brasil? **Observatório das Desigualdades**, [s. l.], 26 nov. 2020. Disponível em: <http://observatoriodesigualdades.fjp.mg.gov.br/?p=1413>. Acesso em: 03 jun. 2022.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Disponível em:
https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/diversos/2014/1115-institucional//786-institucional_0.pdf. Acesso em: 19 jan. 2022.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Evolução e conceito. *In*: FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro, p. 17-26, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLÉRIA, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Norberto. PSIU – Projeto de Serviços e Informações Utilitárias – relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR). **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 125-137, jul./dez. 2000. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33161>. Acesso em: 08 set. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Diretrizes da IFLA para Bibliotecas Públicas**. Organização de Christie Koontz e Barbara Gubbin. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos: Livros, 2010.

JUCÁ, Francisco Pedro; KNOERR, Fernando Gustavo; MONSTESCHIO, HORÁCIO. Direitos humanos e inclusão social. **Revista Jurídica**, Curitiba, vol. 03, n.º. 52, Curitiba, 2018. p. 495. Disponível em:
http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bo_2006/Rev-Juridica-UNICURITIBA_n.52.22.pdf. Acesso em: 20 jan. 2022.

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

LONDRINA. Prefeitura de Londrina. **Biblioteca Pública Municipal “Prof. Pedro Viriato Parigot de Souza”**. Disponível em: <https://portal.londrina.pr.gov.br/bibliotecas/biblioteca-publica-municipal-prof-pedro-viriato-parigot-de-souza?start=8>. Acesso em: 09 out. 2021.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação (continua)*. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em:
<https://brapci.inf.br/index.php/article/download/18785>. Acesso em: 23 out. 2021.

MANE, Ernesto Batista; PAIVA, Eliane Bezerra. Necessidades de informação de idosos: pesquisa com o grupo de idosos “Alegria de Viver”, SESC – PB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16727>. Acesso em: 30 set. 2021.

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994. Disponível em:
<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Pesquisa. *In*: MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, p. 155-173, 2003.

MEDEIROS, Felipe Gabriel Gomes; PRESSER, Nadi Helena. Informação e inclusão social: perspectivas possíveis. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 7, n. 1, p. 19-33, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/139976>. Acesso em: 20 jan. 2022.

MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em Bibliotecas Universitárias. **Revista Associação Catarinense de Bibliotecários**, Santa Catarina, v. 19, n. 1, p. 61-68, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/61765>. Acesso em: 08 set. 2021.

NASCIMENTO, Eugivania Ribeiro Soares; DUARTE, Francisca Eugenia Gomes; CONCEIÇÃO, Maria Telvira da. Biblioteca Pública como fonte de serviço de informação utilitária voltado à saúde e meio ambiente. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27, 2017. **Anais [...]**. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 13, n. esp., 2017, p. 461.

PEREIRA, Naira Michelle Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Entre o letramento informacional e o serviço de informação utilitária: uma análise a partir dos programas e projetos educacionais da Secretaria Municipal de Educação de Juazeiro do Norte – CE. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 251-276, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/49734>. Acesso em: 08 set. 2021.

SANTA ANNA, Jorge. Aspectos epistemológicos da Ciência da Informação e o comportamento informacional: diálogos com Borko, Le Coadic e Saracevic. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 360, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8649807>. Acesso em: 24 out. 2021.

SANTA ANNA, Jorge. Comunicação científica e o papel dos periódicos científicos no desenvolvimento das ciências. **Biblionline**. João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 3-18, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/44365/22663>. Acesso em: 02 jun. 2022.

SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice; BORGES, Helba Aparecida. As Bibliotecas Públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo. **Revista Associação Catarinense de Bibliotecários**, Santa Catarina, v. 20, n. 2, p. 216, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/76913>. Acesso em: 08 set. 2021.

SANTOS, Angela R. F. A. dos; FREZA, Elvira Maria; CAUTELA, Lucinda de Jesus T. C. Estudo das necessidades de informação dos migrantes nordestinos que chegam a São Paulo e Brasília. **Revista de Biblioteconomia**, v. 12, n. 2, p. 229-259, jul./dez. 1984. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/77623>. Acesso em: 08 set. 2021.

SANTOS-D'AMORIM, Karen *et al.* Dos dados ao conhecimento: tendências a da produção científica sobre Big Data na Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista**

Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 25, p. 13, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/142216>. Acesso em: 30 set. 2021.

SANTOS, Marcos Pastana; LOPES, Jurema Rosa. Desafios da Biblioteca diante das redes sociais no processo de informação de leitores. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. esp. CBBDD, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/3668>. Acesso em: 30 set. 2021.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origens, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 23 out. 2021.

SEATTLE PUBLIC LIBRARY. Disponível em: <https://www.spl.org/programs-and-services/civics-and-social-services>. Acesso em: 14 nov. 2021.

SILVA, Iara Maria Felix. Bibliotecas Públicas: proposta para um serviço de informação à comunidade. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 3, p. 71-82, set./dez. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/109133>. Acesso em: 08 set. 2021.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Trajetórias e contribuições Harold Borko para a Ciência da Informação no âmbito do artigo “*Information science: what is it?*”. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 38, 42, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/3393>. Acesso em: 24 out. 2021.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto de biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16894>. Acesso em: 30 set. 2021.

SOUZA, Francinete Fernandes de; CARVALHO, Rosires de Andrade; MARINHO, Vanildo Mousinno. Ação cultural e cidadania: uma história sem fim. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 63, jan./dez. 1994. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/12/pdf_96a90534ad_0013933.pdf. Acesso em: 30 set. 2021.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/JJCz6RKQhDZNGG6yVdL9pQP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 set. 2021.

TARGINO, Maria da Graças. A biblioteca no marco constitucional do país. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 4, jan./abr. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/hrTPgfcVt7KXgQPyxpnG3hf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jan. 2022.

WOLFFENBÜTTEL, Andrea. O que é? - Índice de Gini. *In*: **IPEA**, [S. l.], ano 1, 4. ed. 01 nov. 2004. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&id=2048:catid=28. Acesso em: 27 out. 2021.

APÊNDICE A – Informações dos trabalhos analisados.

Autor	Título	Periódico	Ano
SANTOS, Angela R. F. A. dos; FREZA, Elvira Maria; CAUTELA, Lucinda de Jesus T. C.	Estudo das necessidades de informação dos migrantes nordestinos que chegam a São Paulo e Brasília	Revista de Biblioteconomia	1984
COSTA, Maria Neusa de Morais <i>et al.</i>	Biblioteca Pública como Centro de Informação Utilitária; Uma experiência no município de Santa Rita – PB. Relatório de Pesquisa – 1ª etapa	Revista da Escola de Biblioteconomia	1984
CARVALHO, Kátia de.	A imprensa feminina no Rio de Janeiro, anos 20: um sistema de informação cultural	Ciência da Informação	1995
CAMPELLO, Bernadete Santos.	Fontes de informação utilitária em Bibliotecas Públicas	Revista de Biblioteconomia de Brasília	1998
GLÉRIA, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Norberto.	PSIU – Projeto de Serviços e Informações Utilitárias – relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR)	Informação e Informação	2000
MANE, Ernesto Batista; PAIVA, Eliane Bezerra.	Necessidades de informação de idosos: pesquisa com o grupo de idosos “Alegria de Viver”, SESC – PB	Biblionline	2007
ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de <i>et al.</i>	Biblioteca Pública como centro de informação utilitária	Múltiplos Olhares em Ciência da Informação	2012
SILVA, Jonathas Luiz Carvalho;	A mediação da informação como prática	Biblioteca	2012

SILVA, Andreia Santos Ribeiro.	pedagógica no contexto de biblioteca escolar: algumas considerações	Escolar em Revista	
MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho.	Serviços de informação utilitária em Bibliotecas Universitárias	Revista Associação Catarinense de Bibliotecários	2014
PEREIRA, Naira Michelle Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho.	Entre o letramento informacional e o serviço de informação utilitária: uma análise a partir dos programas e projetos educacionais da Secretaria Municipal de Educação de Juazeiro do Norte – CE	Perspectivas em Gestão & Conhecimento	2014
SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice; BORGES, Helba Aparecida.	As Bibliotecas Públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo	Revista Associação Catarinense de Bibliotecários	2015
NASCIMENTO, Eugivania Ribeiro Soares; DUARTE, Francisca Eugenia Gomes; CONCEIÇÃO, Maria Telvira da.	Biblioteca Pública como fonte de serviço de informação utilitária voltado à saúde e meio ambiente	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	2017
SANTOS, Marcos Pastana; LOPES, Jurema Rosa.	Desafios da Biblioteca diante das redes sociais no processo de informação de leitores	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	2017
SILVA, Iara Maria Felix.	Bibliotecas Públicas: proposta para um serviço de informação à comunidade	Ciência da Informação em Revista	2018

ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de; OLIVEIRA, Rebecca Maria de Freitas Souza.	Ações de extensão empreendidas por Bibliotecas Universitárias: estudo dos anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (2013-2017)	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	2018
---	---	---	------