

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO E CULTURA

MARCUS REI DE LIMA ALVES

**BIBLIOTECA PÚBLICA E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:
ELEMENTOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA ABORDAGEM CRÍTICA**

SÃO PAULO

2024

MARCUS REI DE LIMA ALVES

**BIBLIOTECA PÚBLICA E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:
ELEMENTOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA ABORDAGEM CRÍTICA**

Versão Corrigida

(Versão original disponível na Biblioteca da ECA/USP)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes, da Universidade de São Paulo, para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Cultura e Informação

Linha de Pesquisa: Apropriação Social da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Ivete Pieruccini

SÃO PAULO

2024

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

Alves, Marcus Rei de Lima
Biblioteca pública e pessoas em situação de rua:
elementos para a construção de uma abordagem crítica /
Marcus Rei de Lima Alves; orientadora, Ivete Pieruccini.
- São Paulo, 2024.
298 p.: il.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação / Escola de Comunicações e Artes /
Universidade de São Paulo.
Bibliografia
Versão corrigida

1. Biblioteca pública. 2. Pessoa em situação de rua.
3. Biblioeducação. 4. Biblioteca forum. 5. Democracia
cultural. I. Pieruccini, Ivete. II. Título.

CDD 21.ed. - 020

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Nome: ALVES, Marcus Rei de Lima

Título: Bibliotecas públicas e pessoas em situação de rua: elementos para uma abordagem crítica

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação à Escola de Comunicações e Artes, da Universidade de São Paulo, para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Avaliação em: 04/04/2024

Conceito: Aprovado.

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Ivete Pieruccini (orientadora)

Instituição: PPGCI/ECA/USP

Julgamento: _____

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Instituição: PPGCI/UNESP

Julgamento: _____

Dra. Viviane Canecchio Ferreirinho

Instituição: Secretaria de Assistência Social/Prefeitura Municipal de São Paulo

Julgamento: _____

AGRADECIMENTOS

Principalmente no processo final da dissertação, diversas vezes ouvi e li a Ivete dizer “Vai, Marcus, escreva, coloca no papel, esse é o seu espaço de produção”, em razão, sobretudo, das inseguranças que me atravessavam. Preciso imensamente agradecer à Profa. Ivete, por esse e por tantos outros dizeres. Foram muitos incentivos, ensinamentos, trocas, paciência... Muito obrigado mesmo, Ivete.

Agradeço aos professores e professoras das disciplinas cursadas: Prof. José Verissimo Romão Netto (EACH); Prof. Edmir Perrotti e Profa. Ivete Pieruccini (ECA); Profa. Lucia Maciel Barbosa de Oliveira e Prof. Andre Vieira de Freitas Araujo (ECA); Profa. Jacqueline Isaac Machado Brigagão, Profa. Mariana Prioli Cordeiro e Prof. Lupicino Iñiguez Rueda (IP); Prof. Gustavo Martineli Massola e Prof. Bernardo Parodi Svartman (IP). Agradeço e lembro, também, das discussões em sala (e em museus) com outros mestrados e doutorandos, que me permitiram olhar para outros cantos da pesquisa.

Igualmente, agradeço ao Grupo de Pesquisa em Biblioeducação (GPEB) e todas as contribuições, em especial, ao Prof. Edmir, e claro, as amizades que a partir dos encontros se fortaleceram.

Dra. Viviane Ferreirinho e Prof. Dr. Oswaldo de Almeida Júnior, agradeço a disponibilidade, as contribuições e a leitura atenta sobre a pesquisa.

Essa dissertação foi construída por muitos diálogos, certamente: agradeço demais a todas as pessoas em situação de rua e funcionárias/os/es, bibliotecárias/os/es ou não, que colaboraram com essa produção. Cada entrevista realizada foi um universo visitado, um deslocamento constante.

Quando decidi assumir o compromisso do estágio docente, durante o ano de 2022, entreguei a casa que alugava em São Francisco (onde morava), por questões financeiras, visto que teria que vir a São Paulo uma/duas vezes na semana. Assim, agradeço muito à vó Cida, que me acolheu nesse período e cuidou da Aurora (minha cachorrinha) com o zelo de sempre. Muito obrigado, vó.

Mãe Neida e pai Mauri, obrigado pelo apoio de sempre.

Gláucia e Felipe, vocês estiveram presentes desde o início do mestrado, muito obrigado por todo o apoio.

Max, obrigado por abrir a porta da sua casa e me receber nesse mundo que é São Paulo.

Todo contato é crise

(Anne Carson)

Gente é pra brilhar

Não pra morrer de fome

(Caetano Veloso)

Mesmo com todo o sistema, [...]

a gente vai levando

(Caetano Veloso e Chico Buarque)

RESUMO

Abordagem conceitual da biblioteca pública contemporânea considerada a problemática da democracia cultural, no contexto brasileiro. O estudo, de caráter exploratório, problematiza o modelo de *biblioteca emporium* em vigência, visando sua superação, e tendo em vista identificar elementos que contribuam ao desenvolvimento da *biblioteca forum*, tomada como categoria referencial da Biblioeducação. A metodologia articulou pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, com base no método etnográfico, aplicado à coleta de dados em duas bibliotecas públicas que atendem a pessoas em situação de rua, na cidade de São Paulo. Os resultados identificaram sete pontos a serem inicialmente considerados na formulação de um conceito de biblioteca pública, como dispositivo cultural de caráter inclusivo e dialógico, voltado à participação dos sujeitos no universo do conhecimento e da cultura, em especial em contextos de vulnerabilidade social e nos quadros de fragmentação cultural, no país. Os elementos identificados: (1) público; (2) espaço físico e mobilidade; (3) repertório informacional/coleção/acervo; (4) dialogia; (5) não naturalização das práticas culturais; (6) instância de decisões coletivas; e (7) relações interculturais.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Pessoa em situação de rua. Biblioeducação. Biblioteca forum. Democracia cultural.

ABSTRACT

Conceptual approach to the contemporary public library considered the issue of cultural democracy, in the Brazilian context. The study, of an exploratory nature, problematizes the current emporium library model, aiming to overcome it, and with a view to identifying elements that contribute to the development of the forum library, taken as a referential category of Biblioeducation. The methodology articulated bibliographical research and field research, based on the ethnographic method, applied to data collection in two public libraries that serve homeless people, in the city of São Paulo. The results identified seven points to be initially considered in the formulation of a public library concept, as a cultural device of an inclusive and dialogical nature, aimed at the participation of subjects in the universe of knowledge and culture, especially in contexts of social vulnerability and in of cultural fragmentation in the country. The elements identified: (1) public; (2) physical space and mobility; (3) informational repertoire/collection/collection; (4) dialogue; (5) non-naturalization of cultural practices; (6) instance of collective decisions; and (7) intercultural relations.

Keywords: Public library. Homeless. Biblioeducation. Library forum. Cultural democracy.

APRESENTAÇÃO

As inquietações que culminaram na proposição desta pesquisa, iniciaram-se nos dois últimos anos de graduação em Biblioteconomia, entre 2019 e 2020. Minha primeira experiência no campo prático, atuando como estagiário, foi em uma biblioteca pública, localizada no município de Vera Cruz/SP, cidade vizinha da cidade onde cursei a graduação. Após o cumprimento das horas obrigatórias, atuei por mais um ano na mesma biblioteca como estagiário remunerado, pelo Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), até o início de 2020.

Nos primeiros meses de 2019, éramos dois funcionários na Biblioteca, a bibliotecária responsável e eu. Até a admissão dessa bibliotecária, a Biblioteca ficou sem nenhuma atuação por alguns anos, com as portas fechadas, com o prédio em condições precárias (como o telhado quebrado e pombos morando dentro da denominada biblioteca) e todo o acervo submetido a essas condições; com a efetivação da bibliotecária, no segundo semestre de 2018, houve um grande esforço para reativar o espaço, o suficiente para chamá-lo de biblioteca pública.

Como estagiário ainda, conseguimos reanimar um movimento cultural muito interessante na cidade, que, até então, não dispunha de ações e práticas que envolvessem a comunidade e valorizassem a importância daquela biblioteca pública aos moradores locais. Recordo-me da primeira pequena feira literária que realizamos em conjunto com alguns grupos da cidade. Intitulada “I Feira de Livros de Vera Cruz: um novo encontro com a cultura”, a feira contemplou uma gama de atividades culturais, de conversas com escritoras e escritores, troca de livros e diferentes oficinas voltadas para o campo da literatura.

Vale destacar que, até aquele momento, eu não tive nenhum contato com as pessoas em situação de rua.

Propriamente por conta do estágio, participei de um evento em São Paulo voltado para profissionais que atuavam em bibliotecas públicas. Constava na programação uma visita guiada/técnica a uma biblioteca pública da cidade que declarava ter como um de seus focos e atuação, o atendimento a moradores em situação de rua, em razão da incidência dessas populações nas proximidades de sua área de localização. Foi, portanto, com essa visita que muitos questionamentos me atravessaram. Observando as dinâmicas de circulação e uso da biblioteca, por exemplo, me indaguei por que os frequentadores em situação de rua recebiam

acompanhamento dos funcionários ao entrarem na biblioteca, enquanto outros tinham total livre acesso aos espaços, com a intervenção de um 'mediador' - um profissional da biblioteca - somente quando solicitado? Conforme o relato dos profissionais desse equipamento cultural, muitas dessas pessoas em situação de rua eram 'convidados' a participar de uma 'palestra'/uma exposição sobre como utilizar o espaço da biblioteca, e eram orientados, neste sentido, sobre como se comportar dentro daquele ambiente. Recordo-me que era grande meu incômodo com as falas sobre essas abordagens.

Durante o curso de Biblioteconomia, além do cumprimento do estágio obrigatório em equipamento à escolha do discente, a abordagem teórica e/ou prática das diferentes tipologias de bibliotecas, seus respectivos contextos de atuação, suas configurações, seus públicos e práticas culturais, sociais e educativas não foram objeto da estrutura curricular. Estava (ou está) em evidência o informacionismo que passou a caracterizar os estudos em Biblioteconomia, mais orientados para o tratamento e organização dos objetos – um nítido crescimento do campo da informação de modo geral – que para aspectos conceituais e metodológicos do funcionamento dessas instituições de cultura e informação, em contextos específicos.

Desta forma, iniciei uma pesquisa de iniciação científica com temática envolvendo a população em situação de rua em relação a um equipamento cultural, no caso a biblioteca pública, especialmente face às dificuldades enfrentadas diante do sucateamento imposto pelo poder público, sobretudo na conjuntura brasileira. A proposta seria, no mínimo, desafiadora...

À época, o orientador da pesquisa considerou importante desenvolver o estudo, tanto pela relevância do tema, dadas as implicações socioculturais evidentemente demarcadas, quanto pela escassa discussão dessas questões na área das bibliotecas.

Neste sentido, como tema de pesquisa do trabalho de conclusão do curso, objetivamos identificar e analisar as práticas biblioteconômicas, desenvolvidas como atividades, projetos e ações informacionais (modismo?) e assistencialistas voltadas aos referidos grupos. Para tanto, a primeira etapa teve como foco todas as bibliotecas públicas das capitais brasileiras, conforme elencado no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

A pandemia, entretanto, cravou outro rumo e novas adaptações ao que tínhamos planejado de início; desta forma, foi elaborado e enviado um questionário para as mais de trezentas bibliotecas públicas – municipais, estaduais e distritais – das vinte e seis capitais brasileiras e do Distrito Federal, tendo em vista verificar quais equipamentos realizavam atendimento à população em situação de rua e quais atividades desenvolviam.

Em 2020, quando a pesquisa foi realizada, poucos resultados foram obtidos, somente o equivalente a 20% das unidades, concretamente, 62 das 309 bibliotecas públicas identificadas. Possivelmente, por conta da condição pandêmica que o mundo enfrentava, muitas unidades estavam fechadas e, portanto, de fato, não conseguiram responder. Como hipótese apontada para as poucas respostas obtidas, refletimos que, porventura, o tema causasse uma certa ‘estranheza’ visto que muitas das bibliotecas atuam no atendimento de públicos com, no mínimo, certo domínio da leitura e da cultura letrada, já portadores de determinados ‘requisitos’ para participarem efetivamente das práticas culturais correntes.

Com os resultados obtidos e analisados, determinadas rumações eram-me latentes: (i) as poucas publicações e discussões no campo da Biblioteconomia brasileira que abordavam a importância dos públicos para o próprio desenvolvimento da área, que, até então, na minha percepção e com as leituras que havia realizado, se mostravam muito inferior em relação à quantidade de publicações no campo das técnicas, das tecnologias, do informacionismo e assuntos relacionados. Com esta percepção, não era meu objetivo indicar qual campo de estudo era melhor que outro, ou algo parecido. Ao contrário, me espantava a conduta que boa parte das publicações tomava ao sobrepôr as técnicas em detrimento das questões de ordens social, política e cultural que estavam no rol da Biblioteconomia; (ii) dos resultados obtidos, a prática biblioteconômica com maior destaque, conforme as categorias que elencamos no trabalho, foi a prestação de um serviço que era ‘estruturado’ para sanar uma necessidade muito pontual dos indivíduos em situação de rua, ou seja, um serviço que se resumia num quadro com informes gerais e telefones úteis de serviços da região em que as instituições se localizavam. A minha percepção, ainda muito ingênua e incipiente sobre a referida problemática, foi a de acreditar, sim, que aquilo era o suficiente!

Com base nessa experiência – que considerarei ainda insuficiente – elaborei um projeto, submetido ao processo seletivo de ingresso no mestrado

(PPGCI/ECA/USP), seguindo a mesma lógica, porém ampliando a abrangência geográfica, agregando as bibliotecas das capitais da América Latina.

Logo nas primeiras orientações, após a aprovação no processo seletivo, pude redefinir o projeto, uma vez que, com novas leituras e sob uma perspectiva crítica, comecei a compreender as imbricações epistêmicas, político-culturais e metodológicas inerentes ao objeto de estudo.

SUMÁRIO

PARTE I — Amarrações preambulares

1	INTRODUÇÃO	18
2	METODOLOGIA	25
2.1	Pesquisa bibliográfica	25
2.2	Pesquisa de campo	26
2.2.1	Pesquisa de campo indireta: questionário	26
2.2.2	Pesquisa de campo direta: observação, entrevistas e coleta de materiais (abordagem etnográfica)	29

PARTE II — Incursões conceituais

3	TRAMA DA REVISÃO CONCEITUAL	33
3.1	Biblioeducação e paradigmas de bibliotecas: democracia cultural e a problemática das fraturas culturais	33
3.2	A biblioteca [é] pública[?]	41
3.2.1	<i>Biblioteca emporium</i> : uma análise crítica ao difusionismo ...	48
3.3	Pessoas em situação de rua: aspectos essenciais	56
4	BIBLIOTECA PÚBLICA E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA: CONSIDERAÇÕES EM TORNO DA LITERATURA BRASILEIRA ESPECIALIZADA	81

PARTE III — Incursões empíricas

5	SISTEMATIZAÇÃO DA PESQUISA DE CAMPO INDIRETA	97
6	OLHARES DO MEIO: EM CAUSA, O CAMPO ETNOGRÁFICO	104
6.1	Espaço físico	105
6.1.1	Biblioteca 1	105
6.1.2	Biblioteca 2	114
6.2	Recursos informacionais/Repertório informacional	131

6.2.1	Biblioteca 1	131
6.2.2	Biblioteca 2	133
6.3	Atendimento	135
6.3.1	Biblioteca 1	135
6.3.2	Biblioteca 2	138
6.4	Práticas informacionais/culturais	141
6.4.1	Biblioteca 1	141
6.4.2	Biblioteca 2	148

PARTE IV — Tecendo novas tramas

7	EM BUSCA DA <i>BIBLIOTECA FORUM</i>: BIBLIOTECA PÚBLICA E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	161
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	173

PARTE V

REFERÊNCIAS	176
APÊNDICE 1 — QUESTIONÁRIO	185
APÊNDICE 2 — OBSERVAÇÃO	193
APÊNDICE 3 — ENTREVISTAS	213

PARTE I —
Amarrações preambulares

1 INTRODUÇÃO

*Trabalhar para [e com] os historicamente excluídos,
“[...] até que a dignidade se torne costume”.*
Francia Márquez, vice-presidente da Colômbia,
no juramento da posse, em 07/08/2022.

A biblioteca pública moderna surge em meados do século XIX, em 1850, conforme a denominada Lei das Bibliotecas Públicas, na Inglaterra, resultante de um movimento liderado pelos educadores Horace Mann e Henry Barnard, tendo por base o princípio de educação para toda a sociedade, indistintamente (Araújo, 2015). No Brasil, as bibliotecas públicas ganham ênfase a partir de desdobramentos dos ideais do movimento modernista, de 1922, que contribuiu para a formulação do Departamento de Cultura, de São Paulo, no qual tais instituições ganharam centralidade e força à constituição e consolidação do campo da Biblioteconomia brasileira (Arduini, 2021).

As perspectivas que orientaram e ainda orientam o paradigma de biblioteca pública, vêm sendo afetadas por pressões de diferentes ordens, pela incorporação de novas funções e práticas sem, todavia, observarmos mudanças estruturais significativas nas esferas de suas concepções e ações que pudessem levar à efetiva participação igualitária dos sujeitos no universo cultural, ou seja, no mundo simbólico. Se hoje parece existir um discurso que enfatiza a defesa e a importância da abertura ao ingresso de distintas populações no interior da biblioteca, fato comemorado como um grande avanço, isso não significa, de outro lado, que seja suficiente à apropriação da instituição como meio de participação e expressão cultural de todos.

Desde sua gênese, marcada por lógicas de difusão e oferta de bens simbólicos como possíveis formas de equidade de acesso aos signos, observa-se a prevalência de lógicas culturais distributivistas que pressupõem a existência de públicos receptores em iguais condições de participação no mundo simbólico, não compreendendo que, para além da materialidade, existe uma esfera que implica a existência da constituição de referenciais que demandam dela não somente ações de disponibilização de informação. Esse paradigma distributivista, conforme denominado por Perrotti (2016), reflete-se sobre os equipamentos culturais, sobre sua materialidade e imaterialidade, desconsiderando dimensões de caráter

formativo, que entendam os públicos reais e potenciais para além de meros usuários/frequentadores, mas como sujeitos-cidadãos com direito de participação na ordem cultural existente.

Sob essa ótica difusionista, aparentemente naturalizada, a implementação de ações que garantam maiores quantidades de acervo e o maior número de práticas de estímulo aos usos do espaço, mostram-se como dogmas já definidos – como receitas a serem aplicadas ao ‘bom funcionamento’ de bibliotecas, quase como um procedimento padrão que inibe reflexões acerca de sua responsabilidade política, cultural, social, educacional, face ao indispensável respeito à diversidade e ao diálogo intercultural. A naturalização da concepção difusionista deixa de considerar categorias essenciais para a constituição desses ambientes, como as singularidades dos grupos participantes, os princípios e valores que regem a definição do repertório simbólico que alimenta essas instituições, as práticas informacionais, culturais, de gestão que ordenam as relações entre sujeitos e entre sujeitos e o patrimônio cultural, minimizando o papel da biblioteca pública na construção de vínculos e perspectivas de pertencimento entre sujeitos e grupos com a memória cultural.

Certamente, essas complexas questões dizem respeito à concepção de biblioteca inscrita no paradigma que orienta sua formulação, cujas lógicas e princípios atuam sobre os discursos e práticas concretas – sua ordem –, implicando um modo de relação que privilegia a política de democratização cultural em detrimento do princípio da democracia cultural (Botelho, 2001, 2016; Coulangeon, 2014). Tomada como espaço de trocas simbólicas, o equipamento cultural em pauta abre perspectivas à ideia de mediação intercultural (Perrotti; Pieruccini, 2014), de diálogo entre diferenças e diferentes, capaz de se constituir como lócus de construção de laços culturais e sociais entre os sujeitos (García Canclini, 2016), necessitando, sobretudo, atuar na manutenção e conservação destes laços. Sob tal ponto de vista, bibliotecas públicas podem ser entendidas como instituições de educação não-formal que contribuem dinamicamente nos processos do pensamento crítico e criativo da sociedade.

Desde meados do século passado, com gênese na França, a política de democratização cultural foi essencial para que sujeitos desprovidos de condições materiais tivessem acesso a equipamentos de informação e cultura, por meio de programas de ação cultural.

Esta visão de participação na cultura por meio do distributivismo e da democratização cultural merece ser reconsiderada, bem como seus métodos que pressupõem a assimilação de bens culturais já consagrados como relevantes pela ordem hegemônica. À democratização, é relevante e prioritário distribuir cultura, independentemente dos distintos contextos e sujeitos implicados, sobretudo. De outro lado, todavia, sob a perspectiva da democracia cultural (Botelho, 2001, 2016; Coulangeon, 2014), se a condição de acesso material ao patrimônio cultural é, da mesma forma, questão fundamental, esta não compreende o acesso como categoria suficiente e elementar aos processos de apropriação simbólica.

Por esta razão, Perrotti e Pieruccini (2014) chamam a atenção para o papel central das instituições de memória e informação (como as bibliotecas), como categoria da mediação cultural, sobretudo na contemporaneidade, uma vez que a apropriação implica instâncias formais que atuam nos processos de negociação simbólica entre sujeitos e os repertórios existentes. Trata-se, nesse sentido, de considerar o sentido implícito na ideia que envolve as chamadas trocas simbólicas, observando-se seu aspecto dialógico (Pieruccini, 2004), de relações interculturais, de intercâmbio entre culturas. Nesse sentido, os autores referem-se à mediação como categoria autônoma (Perrotti; Pieruccini, 2014), ou seja, elemento central e indispensável nos processos de comunicação humana, e que devem guardar valores e princípios ontológicos e deontológicos imprescindíveis às relações com a diferença e entre diferentes, como salvaguarda a democracia cultural.

A problemática se evidencia de forma aguda nos contextos das populações em estado de vulnerabilidade, dentre as quais aquelas em situação de rua que, embora representem contingente significativo – a observar o aumento do número de pessoas nesta condição na cidade de São Paulo (São Paulo, 2021) –, entretanto, não fazem parte das narrativas que compõem os repertórios de instituições de cultura letrada, como as bibliotecas, por distintos motivos, sobretudo por preconceitos.

A cada pesquisa censitária realizada pela Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo, o número de pessoas em situação de rua é ascendente. Pela última pesquisa, foram identificadas 31.884 pessoas em situação de rua (São Paulo, 2021) – sendo a maioria homens cisgêneros, entre 31 e 49 anos e pardos. E dados de 2023, demonstraram, via CadÚnico, que esse número chega a 52.000, aproximadamente (Leite; Lüder, 2023).

Matéria recentemente publicada na BBC News Brasil, evidencia como as bibliotecas públicas dos Estados Unidos estão se ‘transformando’ de acordo com a realidade de um contingente considerável de pessoas em situação de rua que tem procurado tais bibliotecas (Corrêa, 2023). Assim como no Brasil, nos Estados Unidos o número também é cada vez maior, ano a ano. Atualmente, o país possui 600 mil pessoas em situação de rua e, como afirmado na reportagem, “[...] as bibliotecas públicas americanas vêm assumindo um papel cada vez mais relevante no combate aos efeitos da crise da falta de moradia.” (Corrêa, 2023, documento on-line).

A exemplo da Biblioteca Pública Martin Luther King Jr., localizada em Washington, com o aumento do número de pessoas em situação de rua, foram contratados mais de 100 funcionários para atuar diretamente no equipamento cultural. O diferencial é que os funcionários não eram apenas bibliotecários; a contratação foi pensada de modo interdisciplinar/intersetorial, com profissionais de diferentes áreas. Dentre eles, Corrêa (2023) destacou as práticas de uma assistente social, que criou determinados programas que, necessariamente, não são voltados exclusivamente aos referidos grupos, mas que têm por objetivo trabalhar na interação e diálogo entre distintos públicos frequentadores da Biblioteca. Corrêa (2023) cita quatro ações realizadas pela Biblioteca Pública Martin Luther King Jr.: 1) distribuição espontânea de kits de higiene, isto é, os kits ficam em um espaço onde os usuários/frequentadores/leitores não precisam pedir para ter acesso, simplesmente passam e retiram; 2) programa de informações especializadas sobre questões assistencialistas, assim como o treinamento adequado dos profissionais da Biblioteca; 3) *Coffee and Conversation Program*, um programa em que funcionários conduzem conversas informais de diferentes assuntos, “[...] com direito a um cafezinho.” (Corrêa, 2023, documento *on-line*); e 4) pensando no acolhimento e empatia com as pessoas em situação de rua, o Governo contratou pessoas que já moraram nas ruas e que, certamente, melhor compreendem determinadas situações, sobretudo comportamentais (Corrêa, 2023).

Uma das entrevistadas, ainda ressaltando os novos papéis e funções que as bibliotecas públicas dos EUA têm assumido, é Lessa Kanani’opua Pelayo-Lozada, presidente da *American Library Association* (ALA – Associação Americana de Bibliotecas), que diz:

‘Muita gente pensa em bibliotecas como basicamente depósito de livros. [...] Uma das coisas importantes que devemos fazer regularmente é desenvolver relacionamentos com nossos clientes, independente de seu histórico. Para que, quando precisarem de algo, sintam-se à vontade para vir até nós.’ (Corrêa, 2023, documento on-line).

Os quatro programas elencados e a fala da presidente da ALA referem-se a um modo assistencialista de abordagem dos grupos em situação de rua nesse ‘novo papel’ que as bibliotecas públicas estão incorporando, se adaptando. É complexo e delicado o modo de pensar em programas e ações que não se efetivam e não criam vínculos efetivos e diretos com os participantes/frequentes. A afirmação de que ‘quando [as pessoas em situação de rua] precisarem de algo, venham até nós’ pode ser controversa, principalmente se acarretar sobreposição ou desvios de papéis institucionais específicos.

Não se trata, todavia, de negar que as bibliotecas públicas não devam atender necessidades informacionais específicas, sobretudo diante da vulnerabilidade e precariedade de determinados contextos. Digamos, até, tratar-se de uma questão consolidada. Trata-se, contudo, de salientar dois pontos básicos: o primeiro, diz respeito ao reducionismo que envolve essa modalidade de atendimento; o segundo, e talvez mais sutil, que poderia estar atrelado a uma ideia de “assistencialismo cultural” e que poderá dar margem a colocar tais grupos como não capazes de escolhas e de expressão autônoma de sua *experiência* (Benjamin, 2012), em posição inferiorizada, em “minoridade”, infantilizados, face à potência das culturas consagradas, a exemplo do que ocorre nas esferas econômico-sociais.

Segundo Ceballos Ospina (2018, p. 73, tradução nossa), as pessoas em situação de rua possuem “[...] baixa autoestima, devido à contínua rejeição e exclusão da sociedade que os separa, sendo resultado de um modelo capitalista baseado no individualismo”. De acordo com Medeiros *et al.* (2020, p. 3), a população em questão caracteriza-se como um “[...] grupo populacional que vive em condição de extrema pobreza e vivencia uma série de violências e violações de direitos sociais em seu cotidiano.”

Elas não dispõem, por força de sua condição peculiar, de meios correntes de dizer-se, não têm voz social, são invisíveis, inexistem face à ordem sociocultural e política vigentes.

Se, conforme proposto por Rabello e Almeida Júnior (2020), é público de uma biblioteca aquele que tem interesse e pode/consegue acessar e participar/usufruir de um determinado serviço ou produto oferecido pelo dispositivo cultural, sob as citadas condições, as populações em situação de rua muito provavelmente nem se constituem como tal. São representados desta forma, como categoria de não-público, à margem da esfera de ação intencional da biblioteca pública, no caso. A problemática expõe que são exigidos para que as pessoas em situação de rua sejam consideradas como “público”, dentro do atual paradigma de biblioteca – razão que coloca em foco o modelo de biblioteca pública praticado, tendo em vista possibilidades de participação de todos no processo de constituição permanente do nosso patrimônio cultural.

Desse modo, a importância em refletir criticamente sobre os percursos conceituais-históricos que vêm conduzindo a biblioteca pública na contemporaneidade, a partir da abordagem da mediação intercultural (Perrotti; Pieruccini, 2014), apresenta-se como ponto relevante na trajetória do estudo.

Se a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), no Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas (1994, 2022), defende uma biblioteca pública como um espaço democrático, igualitário e de acesso público a todos, parece que ainda falta ao país reconhecer e acrescentar perspectivas às efetivas e objetivas transformações a serem operadas por este dispositivo cultural, tendo em vista tais disposições.

Um novo paradigma de biblioteca pública implicará não apenas nova concepção, mas materialidades, como ambiente, repertórios, práticas – isto é, elementos e categorias que alterem o diálogo cultural entre a instituição e os sujeitos/grupos. Tal dimensão mostra-se essencial às interrogações que decorrem do problema que move esse estudo.

Nesses termos, quais as relações, conceituais e empíricas, entre biblioteca pública e pessoas em situação de rua, considerando-se contextos da sociedade brasileira, na contemporaneidade?

Face ao questionamento, o objetivo geral da pesquisa foi: contribuir para a constituição de referenciais teórico-metodológicos do conceito de biblioteca pública, na contemporaneidade, sob a perspectiva da participação igualitária e dialógica de todos os cidadãos no universo da cultura, do conhecimento e da informação.

E os específicos:

- a) Sistematizar aspectos que estão na base das relações entre biblioteca pública e populações vulneráveis (com foco nas pessoas em situação de rua), que impactam a apropriação e participação cultural de sujeitos e grupos;
- b) identificar representações de biblioteca pública nas narrativas institucionais;
- c) apresentar o cenário da população em situação de rua, analisando leis e decretos existentes, assim como a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR);
- d) sistematizar achados em recortes da literatura especializada em Biblioteconomia, no Brasil, sobre o enfoque dado pelas bibliotecas públicas à temática das pessoas em situação de rua;
- e) caracterizar e qualificar ações das bibliotecas públicas selecionadas para este estudo, considerando-se os projetos evidenciados.

2 METODOLOGIA

Estudo de natureza quanti-qualitativa, a ser desenvolvido por meio de (2.1) pesquisa bibliográfica e (2.2) pesquisa de campo.

2.1 Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica teve como foco prioritário a abordagem de fontes secundárias para o estudo dos referenciais conceituais e metodológicos que envolvem o estudo.

Trata-se de técnica de pesquisa qualitativa que utiliza de materiais escritos, audiovisuais e cartográficos, como aponta Marconi e Lakatos (2003, 2018). Para este trabalho, emprega-se somente materiais escritos, como livros, artigos científicos, anais de eventos, notícias publicadas em jornais de grande circulação, em âmbito nacional e internacional.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, 2018), mediante a pesquisa bibliográfica, os pesquisadores que estudam determinado assunto, conseguem ter acesso ao que já foi publicado e/ou tornado público anteriormente. E assim, lhes é permitido novas interpretações para dissertar sobre uma temática. E completam, afirmando que “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a novas conclusões.” (Marconi; Lakatos, 2018, p. 63).

Para Laville e Dionne (1999), a pesquisa bibliográfica e a seleção dos materiais utilizados caracterizam o direcionamento do pesquisador quanto as suas intenções no trabalho, principalmente ao considerar que é a partir de determinadas fontes que se constrói ou delimita as perspectivas teóricas – claro, a fim de responder a questão suscitada na introdução da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica, base da revisão do tema, segundo Laville e Dionne (1999), deve ser um percurso crítico, e não uma mera análise e reprodução do que já foi publicado. Para os autores, a revisão bibliográfica realizada por um pesquisador tem que ser como um detetive: possuir muita imaginação e obstinação, sempre atrás de pistas e outros autores e fontes que complementam a leitura e a compreensão de um fenômeno.

Para a construção da seção “Biblioteca pública e população em situação de rua: o que a literatura especializada tem considerado”, a pesquisa bibliográfica partiu de levantamento realizado na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), sem delimitação de ano de publicação dos documentos. Uma pesquisa paralela, por serendipidade, foi realizada e outros artigos foram identificados em revistas não cadastradas na BRAPCI.

O quadro teórico de referência explorou determinados conceitos, tais quais: Biblioeducação, Infoeducação; Paradigmas culturais de bibliotecas; Democracia e democratização cultural; Colonialidade e fratura cultural; Memória cultural; interculturalidade; Biblioteca pública; População/pessoas em situação de rua.

2.2 Pesquisa de campo

A pesquisa de campo teve como foco a coleta de dados tendo em vista diagnosticar atuações, práticas e serviços desenvolvidos por bibliotecas públicas visando as pessoas em situação de rua, no Brasil, por meio de técnicas indiretas (questionário) e diretas, por abordagem etnográfica (observação, entrevista, coleta de materiais) conforme segue.

2.2.1 Pesquisa de campo indireta: questionário

Um questionário foi enviado às unidades no dia 15 de outubro de 2022, ficando disponível até 31 de janeiro de 2023. Optou-se pelo recorte privilegiando as bibliotecas públicas das capitais brasileiras, nesse primeiro momento, face às dimensões/possibilidades efetivas do estudo.

O questionário, segundo Marconi e Lakatos (2018), é um instrumento derivado da observação direta extensiva, sendo composto por um número suficiente de perguntas ordenadas, a serem respondidas sem a presença do entrevistador. Além disso, as autoras afirmam que, junto ao questionário, deve ser enviado de forma clara e coerente, qual o objetivo da pesquisa, e sua importância, determinando algumas justificativas que despertem no entrevistado o interesse natural em ‘auxiliar’ no desenvolvimento do trabalho. Isso colabora diretamente com os prazos pré-estabelecidos do pesquisador (Marconi; Lakatos, 2003, 2018).

De acordo com Gil (2008), a elaboração do questionário deve seguir a pergunta formulada no início do trabalho, e os objetivos, geral e específicos. Para tanto, deve haver uma compilação do que se espera e “traduzir” em questões pontuais e específicas (Gil, 2008, p. 121).

Deste modo, as bibliotecas públicas brasileiras somam um total de 5.293, de acordo com o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), conforme pesquisa de 2020/2021. O recorte deste universo, objeto de nossa investigação, incluiu 256 bibliotecas públicas das capitais brasileiras.

O questionário, elaborado via Google Forms, é composto de 19 questões abertas e fechadas, de múltipla escolha, caixa de seleção e escrita com texto curto (disponível no apêndice 2). Está segmentado em cinco seções, sendo: 1) apresentação e contextualização, onde é coletado o e-mail do respondente, além de conter duas questões referentes ao termo de consentimento; 2) identificação do respondente e da biblioteca; 3) informações sobre a biblioteca, com sete questões referentes à biblioteca respondente; 4) informações sobre o público atendido; 5) finalização, com espaço aberto para comentários e/ou sugestões sobre a pesquisa.

Este levantamento objetivou, igualmente, além de localizar cada biblioteca, condensar informações que permitam o contato com cada unidade.

Foram selecionadas, ainda, perguntas do tipo mista. Isto é, o questionário apresenta perguntas fechadas e de múltiplas escolhas (Marconi; Lakatos, 2018). Sendo de múltiplas escolhas, no final da questão é delimitado um campo que preenche alguma alternativa que não foi contemplada nas opções elencadas. Marconi e Lakatos (2018, p. 101) relatam que tais perguntas auxiliam na descoberta de novas informações sobre o assunto pesquisa, até mesmo algumas que o pesquisador não tinha conhecimento, “[...] sem prejudicar a tabulação.”

Quadro 1 – Distribuição de bibliotecas públicas de acordo com as capitais brasileiras

TOTAL (CAPITAL)		
Região	Capital	Total
Norte	Rio Branco/AC	3
	Macapá/AP	3
	Manaus/AM	4
	Belém/PA	3
	Porto Velho/RO	2
	Boa Vista/RR	1
	Palmas/TO	2
Nordeste	São Luís/MA	8
	Teresina/PI	6
	Fortaleza/CE	5
	Natal/RN	2
	João Pessoa/PB	3
	Recife/PE	5
	Maceió/AL	2
	Aracaju/SE	3
Salvador/BA	7	
Centro-Oeste	Goiania/GO	4
	Cuiabá/MT	2
	Campo Grande/MS	2
	Brasília/DF	3
Sudeste	Vitória/ES	2
	Belo Horizonte/MG	21
	Rio de Janeiro/RJ	19
	São Paulo/SP	106
Sul	Florianópolis/SC	3
	Curitiba/PR	24
	Porto Alegre/RS	11
TOTAL		256

Fonte: elaboração própria (2023), a partir do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2022).

Importante apresentar outro quadro, que sintetiza a distribuição [desigual] de bibliotecas públicas por região do país:

Quadro 2 – Distribuição de bibliotecas públicas de acordo com as capitais brasileiras

TOTAL (REGIÃO)	
Norte	18
Nordeste	41
Centro-Oeste	11
Sudeste	148
Sul	38

Fonte: elaboração própria (2023), a partir do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2022).

2.2.2 Pesquisa de campo direta: observação, entrevistas e coleta de materiais (abordagem etnográfica)

Sob perspectivas da abordagem etnográfica, foi realizada coleta de dados por meio de técnicas diretas (observação, entrevistas e coleta de materiais), em duas bibliotecas públicas de São Paulo, com histórico de desenvolvimento de ações com grupos populacionais em situação de rua.

A inclusão dessa modalidade de coleta teve a finalidade de aproximação com situações concretas, tendo em vista compreender as relações entre a biblioteca pública e as pessoas em situação de rua, porém a partir de achados espontâneos, disponíveis nos momentos de imersão do pesquisador no terreno.

Etnografia é um termo oriundo da cultura grega, que denota: *ethos* (cultura) + *graphe* (escrita). A tradição etnográfica advém da Antropologia Cultural, que investigava, sobretudo, o cotidiano e a profundidade das características culturais de um determinado grupo. Tal abordagem teve relevância - e muitas críticas - com estudos em comunidades indígenas, no rol das Ciências Sociais. Como apontado por Íñiguez Rueda (1995), um produto convertido em processo. Uma perspectiva “estendida” da investigação etnográfica, compreende a participação efetiva do pesquisador na vida cotidiana dos investigados, por um determinado tempo, com o objetivo de observar, escutar, falar e reunir informações disponíveis que questionem o objeto em questão; deve ser algo em constante articulação: o pesquisado e o pesquisador (Íñiguez Rueda, 1995).

Para Mattos (2011), a etnografia enquanto abordagem de pesquisa traz importantes contribuições para o campo da pesquisa qualitativa, principalmente as pesquisas com foco nas desigualdades sociais e na compreensão dos processos de exclusão social. Conforme a autora, o fazer etnográfico implica:

- 1) preocupar-se com uma análise holística ou dialética da cultura;
- 2) introduzir os atores sociais com uma participação ativa e dinâmica e modificadora das estruturas sociais;
- 3) preocupar-se em revelar as relações e interações significativas de modo a desenvolver a reflexividade sobre a ação de pesquisar, tanto pelo pesquisador quanto pelo pesquisado. (Mattos, 2011, p. 49).

A autora desenvolve sua tese quanto à investigação etnográfica, de um modo geral, considerando-a um estudo dominante a padrões previsíveis quanto às

percepções e comportamentos, manifestados na rotina diária dos investigados. A etnografia privilegia fatos e eventos menos previsíveis ou expostos em contextos de pura interação, entre os sujeitos-grupos-espacos. Para Mattos (2011), por fim, a condição ética do pesquisador é uma considerável face ao progresso e seriedade do estudo. Não deve o pesquisador se manter neutro face ao objeto, não há possibilidade para que isso ocorra. É impossível que o estudo aconteça sem que as experiências prévias do investigador influenciem diretamente na compreensão do processo (Mattos, 2011).

Optando pela tradição etnográfica, as técnicas – observação, entrevistas e coleta de materiais – foram devidamente selecionadas conforme os objetivos que esta pesquisa busca alcançar.

Antes de explicar como foi proposta a utilização dessas técnicas, evidencia-se na escolha das bibliotecas públicas, localizadas na capital paulista, e que realizam atendimento a pessoas em situação de rua. A escolha dessas bibliotecas, sobremaneira, se deu pelo contexto geográfico desses espaços em relação à cidade e ao trânsito mais intenso dessas populações no contexto da metrópole paulistana. A **biblioteca 1** fica situada na Zona Leste, e a **biblioteca 2** na Zona Norte.

Neste sentido, são explicitadas as técnicas elencadas para o desenvolvimento da pesquisa:

- **Observação:** associando a exploração e mobilização bibliográfica da literatura especializada, da Biblioteconomia, elencamos práticas das bibliotecas públicas com o público em questão, verificando como essas abordagens têm se construído na área. Desta forma, a partir dessas leituras, com a técnica de observação, o objetivo, concretamente, foi de obter elementos que ajudem a significar dados objetivos obtidos por outros métodos, tendo em vista refletir sobre as representações que as instituições definem ao estabelecer ações voltadas a esses públicos e a relação destes com o espaço físico e as materialidades ali presentes. Em cada biblioteca, permaneci cinco dias úteis, considerando três horas por dia, relatando o vivido num caderno de campo;
- **Entrevista:** a entrevista não-estruturada e individualizada foi configurada conforme as visitas prévias as bibliotecas. Participaram da entrevista o coordenador/superintendente de cada biblioteca, funcionários e pessoas em situação de rua, disponíveis na biblioteca e interessados em conversar sobre

suas práticas na instituição. Ao todo, foram realizadas 20 (vinte) entrevistas, sendo 12 (doze) na Biblioteca 1 (coordenação, cinco profissionais da biblioteca e seis pessoas em situação de rua), e oito na Biblioteca 2 (superintendente, quatro profissionais e três pessoas em situação de rua);

- **Coleta de documentos:** foram coletados materiais produzidos pelas bibliotecas para as atividades/práticas culturais, bem como registros fotográficos do espaço e folhetos informativos e placas/murais dispostos na biblioteca.

Para analisar o relato de observação e as entrevistas realizadas com funcionários da biblioteca e pessoas em situação de rua, foram utilizadas as categorias que compõem a biblioteca e que a concebe diante um dispositivo cultural dialógico, como apontado por Pieruccini (2004). Tais categorias norteadoras, que se relacionam entre si e que são constituídas por distintos elementos, são:

- **Espaço físico:** ambientação do prédio, disposição do ambiente, salas propostas para finalidades específicas, mobiliários;
- **Recursos informacionais/Repertório informacional:** acervos bibliográficos e não bibliográficos, disposição dos recursos/repertórios;
- **Atendimento:** acolhimento, mediação/contato entre atendentes/bibliotecários e público em geral/usuários;
- **Práticas informacionais/culturais:** procedimentos de funcionamento da biblioteca, práticas de gestão, usos (sobretudo, a relação entre as pessoas em situação de rua e as bibliotecas), programação/atividades culturais e educativas.

PARTE II —
Incursões conceituais

3 TRAMA DA REVISÃO CONCEITUAL

Este capítulo está dividido em três momentos: (3.1) Biblioeducação e paradigmas de bibliotecas: democracia cultural e a problemática das fraturas culturais; (3.2) A biblioteca [é] pública[?] — (3.2.1) Biblioteca emporium: uma análise crítica ao difusionismo; (3.3) Pessoas em situação de rua: aspectos essenciais.

3.1 Biblioeducação e paradigmas de bibliotecas: democracia cultural e a problemática das fraturas culturais

A Biblioeducação é uma abordagem interdisciplinar das relações Biblioteca, Biblioteconomia e Educação e tem em vista constituir um conjunto de referenciais que orientem a criação e desenvolvimento de bibliotecas em contextos educativos, no país¹.

Dentre as concepções em causa na Biblioeducação, inscreve-se o conceito de biblioteca pública, a ser discutida a partir de aspectos que dizem respeito à democracia cultural, e demais pontos aí imbricados, ou seja, discussões que envolvem as áreas da cultura, da memória, e da informação, na contemporaneidade.

Sob tal pressuposto teórico, a Biblioeducação parte da premissa de biblioteca como instituição cultural pública, como dispositivo de mediação intercultural (Perrotti; Pieruccini, 2014), lugar de constituição de identidades leitoras e de diálogo com a diferença/com os diferentes. A partir desse enfoque, torna-se possível estabelecer posições críticas em relação à noção de biblioteca pública e da ordem simbólica distributivista/difusionista presente em suas origens e que a vem orientando ao longo de quase dois séculos.

Assim, se etimologicamente, o termo ‘biblioteca pública’ é carregado por um substantivo – biblioteca – e um adjetivo – pública –, este conceito demanda, além do significado administrativo que a qualifica como organismo financiado pelo Estado, agregar sua dimensão política, relativa à ordem histórica da qual se reveste entre

¹ Desde a década de 1980, essa problemática vem sendo objeto de pesquisas de equipes coordenadas pelo Prof. Dr. Edmir Perrotti, no âmbito do Departamento de Informação e Cultura, da Escola de Comunicações e Artes, da Universidade de São Paulo, e desde os anos 1990, a Profa. Dra. Ivete Pieruccini realiza e coordena projetos que envolvem as questões acima elencadas. Os professores coordenam o Grupo de Pesquisa em Biblioeducação (GPEB), certificado pelo CNPq, que reúne pesquisadores interessados na questão.

nós. Nesta pesquisa, é central a compreensão de que há uma insuficiência conceitual referente ao termo biblioteca pública, face à atual realidade, demarcada por distintas condições de desigualdades sociais.

A noção de público – pertencente a todos os cidadãos, tomados igualitariamente – reforça a crítica ao assistencialismo que marca instituições patrocinadas pelo poder público que oferecem serviços a segmentos carentes, a fim de sanar uma necessidade específica, de caráter compensatório à condição socioeconômica de populações como as referidas no presente projeto. Trata-se, efetivamente, de colocar em debate as condições limítrofes da biblioteca pública diante de um quadro complexo, em que estão em causa não somente a carência de práticas culturais, mas o entendimento de que a biblioteca pública tem um papel a cumprir no diálogo intercultural, sobretudo, na sociedade brasileira.

É forçoso reconhecer a existência desse hiato entre as bibliotecas públicas e a sociedade, no Brasil. Muitas publicações (a serem salientadas nesta discussão) enfatizam a relevância da biblioteca pública sob perspectiva teórica, aspecto que, sobretudo, distingue-se das ações de cunho prático no âmbito destes dispositivos culturais. Afirmar que as bibliotecas públicas são para todos os públicos e sem distinção (IFLA, 1994), não refletiria, em decorrência, a realidade brasileira: tal Declaração nos incide a pensar que todos os sujeitos são iguais (no que tange suas possibilidades cognitivas e culturais de significação) e que, portanto, podem – por livre e espontâneo desejo não somente sanar finitas necessidades, usufruídas nos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas, tornarem-se protagonistas culturais (Perrotti, 2016), sujeitos capazes de recriar os signos, compartilhando-os com o mundo.

Refletimos, portanto, que as políticas e práticas de oferta de serviços à comunidade realizadas pelas bibliotecas públicas tornam-se insuficientes quando estão em causa processos de construção de identidades culturais dos sujeitos e de seus grupos. Ações que visem pura e exclusivamente satisfazer necessidades informacionais e literárias de quem a frequenta, reforçam e enquadram-se em modelos distributivistas inscritos na modernidade, pautados por lógicas de consumo de bens culturais.

Reforçando a questão do binômio oferta-disseminação cultural – que está no bojo da discussão biblioteca pública e política de democratização da cultura –, Donnat (2011, p. 23) oferece importante reflexão:

Permanecem assim convencidos de que as pessoas às quais se dirigem estão prontas para aderir aos modelos que lhes são propostos: para eles, o desejo de cultura está sempre lá, presente, mesmo que mudo, escondido atrás dos ‘maus hábitos’ (a televisão, a rotina ou as mentalidades que, como sabemos, evoluem sempre lentamente) ou represado por coerções materiais (o preço, a distância da oferta etc.) que bastaria superar para que a ‘revelação’ ocorresse.

As reflexões até aqui desenvolvidas, desse modo, indicam alguns caminhos (promissores, certamente) ao encaminhamento desse projeto de pesquisa. Em princípio, valendo-nos das considerações do pesquisador britânico Bob Usherwood (1999, p. 19-20), de que

A biblioteca pública, como instituição pública, é ao mesmo tempo causa e consequência da sua sociedade. À medida que as sociedades mudam as bibliotecas também têm de mudar, mas bibliotecas e bibliotecários também têm o poder de provocar mudanças na sociedade.

Agregada a esta abordagem, tomamos como referência as considerações de Perrotti (2016), que identificou três paradigmas culturais, geradores de três concepções/modelos de bibliotecas: *templum*, *emporium* e *forum*. Para Perrotti (2016), tais paradigmas não se isolam dos contextos político, econômico, social e cultural de uma determinada sociedade. O quadro abaixo sistematiza a discussão:

Quadro 3 – Paradigma cultural das bibliotecas

	<i>TEMPLUM</i>	<i>EMPORIUM</i>	<i>FORUM</i>
ABORDAGEM	Conservação cultural	Difusão cultural	Mediação cultural
ATRIBUIÇÃO	Preservação	Distribuição	Negociação
FUNÇÃO SOCIAL	Controle	Assimilação	Apropriação

Fonte: elaboração própria (2022), a partir de Perrotti (2016) e Perrotti e Pieruccini (2016).

O primeiro paradigma “conservacionismo”, tendo como modelo a biblioteca *templum*, diz respeito às bibliotecas (bibliotecas-museus) dedicadas única e exclusivamente à guarda e preservação de obras diversas, constituindo-se como lugares de memória (Nora, 1993). Tais dispositivos destinados a “acondicionar” a produção cultural escrita, definiram a memória cultural a ser reconhecida como relevante e as formas e possibilidades de acesso a ela. Os protocolos estabelecidos para a preservação, principalmente em relação ao uso do próprio dispositivo cultural, a preocupação central e prioritária com a conservação (física, inclusive) dos materiais instauraram a representação de biblioteca como espaço sagrado, dotado de essência divina. Essas bibliotecas que surgem como modelo na antiguidade eram dedicadas a poucos indivíduos autorizados a utilizá-las, destacando-se os chamados sábios e estudiosos da época².

A segunda modalidade de biblioteca, inscrita sob o paradigma *emporium*, centra-se no acesso e difusão cultural pelos públicos. As coleções e ações desenvolvidas por elas têm como eixo a assimilação dos repertórios culturais, considerados como a *boa cultura*, aquela que deve servir de referência a toda a sociedade. Definem-se, assim, como dispositivos de disseminação de conhecimento e cultura, independentemente dos contextos nos quais se inscrevem.

Na perspectiva do paradigma da mediação cultural, cujo modelo é a biblioteca *forum*, o processo dialógico é estruturante. Ambiente físico, repertórios culturais, suas linguagens e formas de ordenação, práticas culturais, práticas de gestão, processos de formação, dentre outros (Pieruccini, 2004), articulam-se entre si e com os participantes (tomados como protagonistas culturais). A perspectiva da apropriação cultural ocupa um lugar de centralidade neste paradigma. Em outros termos, a construção e a negociação estão no rol de tais circuitos culturais. As bibliotecas que se assentam sobre este paradigma, ocupam-se em construir um espaço democrático, e que, portanto, estimulam o debate e as tensões simbólicas intrínsecas dos ambientes compostos pelas diferenças culturais.

² Vale salientar que esse paradigma é referência à constituição das bibliotecas nacionais, como a Biblioteca Nacional (Rio de Janeiro) e a Biblioteca Municipal Mário de Andrade (âmbito estadual, São Paulo), responsáveis pela conservação na memória nacional/regional, a partir da manutenção organizada de itens publicados em todo território de sua abrangência. Trata-se, assim, de instituição pública de extrema relevância, que se distingue de outras modalidades de bibliotecas, cuja existência é fundamental à constituição de parte significativa do patrimônio simbólico de um país/povo.

Duas políticas culturais/duas perspectivas intrínsecas ao paradigma da biblioteca *emporium* e *forum* devem ser consideradas, respectivamente: democratização da cultura e democracia cultural.

Botelho (2016) argumenta que o paradigma do acesso à cultura, comumente conhecido como 'democratização cultural', foi um passo importante em muitos países, no sentido de difundir práticas culturais, com o intuito de proporcionar à maioria – ou parte dela – o quanto ações culturais podem ser acessíveis e para todos, indistintamente. Seguindo, a autora coloca que este paradigma foi modelo por muitos anos, mas que, na contemporaneidade, faz-se necessária uma mudança conceitual e prática sobre as dinâmicas culturais.

Botelho (2016, p. 49-50) defende que, historicamente, o paradigma da democratização cultural advém dos anos 1960 e 1970, na França, como um movimento

[...] de cima para baixo, que se crê capaz de disseminar, a um número cada vez maior de indivíduos, essa herança feita de práticas e representações que, por sua suposta universalidade, compõem um valor maior em nome do qual se formulam as políticas públicas na área da cultura.

A democratização foi embasada em dois preceitos básicos: (i) a cultura é algo que deve ser difundido/disseminado, e quanto mais for, quanto maior seu alcance, mais efetiva torna-se; e (ii) o encontro/o acesso entre a obra/prática cultural e o público é o suficiente. Botelho (2016) afirma que a política da democratização preocupa-se, exclusivamente, com os entraves materiais relacionados ao acesso – como exemplos, a ausência de equipamentos culturais em determinados lugares (sobretudo em regiões periféricas), o preço elevado para assistir a um filme no cinema e relacionados. Para a política da democratização, a questão material sobrepõe-se à ordem simbólica das práticas culturais, ignora e não dá espaço para as subjetividades dos sujeitos, assim como não permite que os sujeitos integrem e sejam agentes construtores e pertencentes ao equipamento cultural e/ou à prática realizada. Neste sentido, podemos aferir que a democratização da cultura é uma política que se embasa na oferta, no acesso – aspectos resultantes da perspectiva moderna que integra as lógicas de consumo, impostas às esferas do mercado, do capital.

Com a política da democratização, está na centralidade a assimilação do bem e da prática cultural, tornando meramente acessórias as condições de apropriação do bem simbólico, como defendida na democracia cultural.

Botelho (2016, p. 51) ainda afirma que “O paradigma da democratização cultural está intimamente ligado ao universo da cultura legitimada socialmente”. Isso implica verificar que, por meio desta política, a cultura e a educação difundidas amplamente possuem o sentido de civilizar indivíduos e grupos sociais. Igualmente, esta política possui o propósito de equiparar culturalmente camadas populacionais, direcionando as práticas culturais a uma homogeneização cultural. Isto é, deslegitima as culturas e práticas locais/regionais a favor de uma cultura única, homogênea, dita ‘superior’. Novamente, é notório como esta política normativa – no sentido de tornar-se normal, padronizado – atua intencionalmente no apagamento das singularidades e diversidades que caracterizam os grupos sociais, as subjetividades dos sujeitos, reafirmando uma cultura homogeneizante, sem diferenças culturais, de aniquilamento da cultura coletiva de uma comunidade, de um povo. Botelho (2016, p. 52) complementa:

[...] com relação a todos os indivíduos, em todos os grupos sociais, a fronteira entre a legitimidade cultural (a ‘alta cultura’) e a ilegitimidade cultural (a ‘baixa cultura’, o ‘simples divertimento’) não separa simplesmente as classes, mas divide as diferentes práticas e preferências culturais dos próprios indivíduos.

Por fim, a autora disserta e defende que a posse e o nível de um diploma, não devem ser elementos suficientes para afirmar a legitimidade de uma cultura, sobre o quanto o sujeito é ‘culto culturalmente’ (Botelho, 2016). E adverte: “[...] o nível do diploma, isoladamente, não é suficiente para a produção do gosto.” (Botelho, 2016, p. 53). Há outros saberes e competências que fazem um sujeito possuir uma compreensão maior das práticas culturais, assim como possibilitar-lhe apropriar-se de tais práticas e ações. Apesar de suas defesas em favor da democracia cultural, Botelho (2016) afirma que a exposição constante a produtos e atividades culturais faz com que os sujeitos constituam outros saberes culturais; entretanto, é possível relativizar essa afirmação, uma vez que a ‘exposição constante’ não faz, necessariamente, com que o sujeito construa outros saberes culturais, uma vez que estes implicam chaves cognitivas e referências que atuam na significação e nos processos de participação cultural dos sujeitos.

As fraturas culturais, igualmente, é uma categoria que deve ser incorporada. Tais fraturas e desigualdades definem, sobretudo, as condições de acesso, construção e apropriação a bens simbólicos e materiais do campo cultural.

A desigualdade social no Brasil é decorrente de um processo histórico, seja pela divisão socioeconômica (classe social), raça, etnia e outras características. A escravização no país, por exemplo, foi viabilizada por questões de recursos tecnológicos e culturais, existentes em Portugal e demais países da Europa, que se autorizaram a escravizar indígenas e impor sua cultura, dita 'superior', ordenando os modos de se pensar o trabalho, a alimentação, a religião e outras particularidades que se estendem até os nossos dias.

Em pesquisa realizada pela Oxfam Brasil (2019) quanto ao nível de desigualdade no país, 86% das pessoas afirmaram que o desenvolvimento nacional está condicionado à diminuição das desigualdades entre os pobres e ricos. Esta pesquisa avaliou, também, o quanto a religião, a educação, a saúde, o gênero, a raça, e outras variáveis sociais, são determinantes para o crescimento/fortalecimento da desigualdade social no Brasil.

Quanto aos dados do universo pesquisado, 58% creem que pessoas com um salário mínimo ou menos, não possuem as mesmas oportunidades e condições sociais que os trabalhadores de classe média ou alta; a fé religiosa, os estudos e ter acesso à saúde de qualidade, são pontos ímpares para o desenvolvimento de uma vida melhor, de acordo com a maioria dos pesquisados; 50% acreditam que as mulheres e negros não são privilegiados de nenhum modo, e que suas rendas financeiras são diretamente influenciadas por tais condições; e, mais de 80% veem que a cor da pele influencia diretamente na contratação de cargos, e na decisão de uma possível abordagem policial (Oxfam Brasil, 2019).

A negligência de políticas públicas, e que não atuam de forma intersetorial e devidamente conectadas e interligadas com demais instâncias públicas, não alcança as camadas sociais mais carentes da população.

O contraste social, característica do sistema econômico capitalista fundamentado pela propriedade privada e pela acumulação de capital, em que alguns indivíduos possuem mais direitos que outros, reflete determinadas dicotomias na sociedade, como: rico e pobre; capitalistas/burgueses e proletariado; alimentação, quanto aos nutridos e desnutridos; saneamento básico (tratamento do esgoto), alguns têm e outros não; educação, seja do ensino fundamental ao superior

as condições de acesso são definitivamente distintas de um indivíduo a outro; o emprego e o desemprego; fragilizado acesso à saúde pública (hospitais); o transporte público escasso; a disponibilidade das informações e acesso à cultura; ausência de moradia e suas condições precárias; e demais opostas situações. Eficientes políticas públicas, poderiam sanar e/ou auxiliar na diminuição dessas diversificadas situações, bem como em políticas de bibliotecas públicas indispensáveis à participação dos sujeitos no universo da cultura.

3.2 A biblioteca [é] pública [?]

Em razão do advento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), as instituições de informação e cultura parecem ter sido relegadas a segundo plano em relação ao deslumbramento pelas novas tecnologias. Definitivamente, uma nova ordem cultural e informacional que se instalou no mundo. Não se trata, aqui, de menosprezar e ignorar a presença da cultura digital em nosso meio, sobretudo nos dispositivos culturais em questão, as bibliotecas públicas.

A configuração das bibliotecas públicas, com o passar dos anos, veio a se constituir como um espaço de disseminação de informação, de ações culturais e de buscar compreender quais suas responsabilidades nos territórios habitados. Nesse aspecto, conceitualmente, ao termo biblioteca pública foram incorporadas distintas 'funções' que, de certo modo, se complementam — funções educativas, sociais, culturais, informativas, recreativas/lazer e assim por diante.

Farias (2014, p. 243) sustenta que o conceito de biblioteca pública não é estático, “Historicamente, a compreensão do que seja e de para que serve a biblioteca pública vem sendo constantemente modificada, de acordo com o contexto socioeconômico mundial.”

Crippa (2015) aponta que as bibliotecas públicas da atualidade devem voltar-se a funções que exerciam quando foram concebidas — espaço de trocas entre os sujeitos, valorizando o incentivo à leitura, encontros diversos, exposições e distintas ações. Nesta perspectiva, a autora defende que as bibliotecas precisam de um projeto de inovação, calcado em espaços de reflexão com o intuito de pensar as dimensões dos serviços ofertados pelas próprias. Assim, a concebe como um laboratório, que, por meio de ações de bibliotecários, se torne “[...] um organismo que cresce, através de sua dimensão de experimentação e de projeção.” (Crippa, 2015, documento on-line).

A autora propõe que as bibliotecas exerçam uma função de facilitadora dos fluxos de informações aos usuários, e que, além disso, seja responsável pela produção de novos conhecimentos nos territórios em que é enraizada. Ainda, há uma defesa de que a biblioteca seja um lugar de igualdade, sobretudo no que se refere à disponibilização e suporte tecnológico para que os usuários usufruam da internet e relacionados, de um modo geral, do que é ofertado — como utilizado pela autora: por uma “*biblioteca de acesso facilitado*.” (Crippa, 2015, documento on-line).

Destaca-se duas situações salientadas por Crippa (2015, documento on-line):

A biblioteca de Trento, por exemplo, retirou os espelhos dos banheiros para impedir que esses usuários façam a barba. Um indício de como as dificuldades com os públicos são globalizadas. A *New York Public Library*, por outro lado, adota políticas de acolhimento bem diferentes. Com efeito, durante um inverno particularmente frio, um alto número de sem-teto nova-iorquinos procurou refúgio nas salas de leitura da biblioteca. Na hora do fechamento, porém, os bibliotecários sentiram a responsabilidade de deixar nas ruas esses usuários, e resolveram organizar uma sessão noturna com os filmes de seu acervo.

A autora defende, nesse sentido, que as bibliotecas públicas sejam abertas e ofereçam seus serviços “[...] para os novos e velhos pobres, oferecendo serviços qualificados a todos.” (Crippa, 2015, documento on-line).

Lessa e Gomes (2017) refletem o papel social da biblioteca pública na contemporaneidade, com vistas a analisar sua função de mediadora cultural e da informação. Ao passo que a biblioteca pública deve refletir sobre sua função social de mediadora da informação, deve esta mesma instituição oferecer condições para que os sujeitos possam ser criativos e produzir cultura, e isso observando as diferenças culturais existentes entre os sujeitos.

Assim, destacam a biblioteca pública como um espaço de encontro, de participação. É evidente que a ausência ou os poucos recursos investidos pelo poder público influenciam, mas autoras identificam, ainda,

[...] que a resignificação do seu conceito e de sua função na sociedade está além dos seus serviços, mas na projeção do seu ambiente físico com um lugar de opinião pública, de cultura, de encontro, aberto, acessível, atrativo e confortável. Um espaço híbrido na disponibilização de seus principais serviços e ações, um espaço de todos e para todos, que é envolvido constantemente com a comunidade. (Lessa; Gomes, 2017, p. 40).

Criando estratégias para se distanciar de uma concepção de biblioteca pública que seja aquela de se manter guardiã dos livros, as autoras indicam que essa dissociação seja mais uma função da própria biblioteca: de fazer com que sejam compreendidas como um espaço acessível e os cidadãos não sejam percebidos apenas como meros leitores, mas que tenham condições para se reunir e confraternizar (Lessa; Gomes, 2017).

Chamam a atenção às tecnologias incorporadas aos novos serviços das bibliotecas, atualmente: “[...] a biblioteca pública assume o papel mediador, a ação de interferência, colocando o conhecimento diretamente nas mãos dos analfabetos digitais, iletrados e dos menos favorecidos socioeconomicamente.” (Lessa; Gomes, 2017, p. 40).

De modo sistemático, Lessa e Gomes (2017, p. 43) abordam a importância que o espaço que a biblioteca pública terá em uma comunidade a partir da ressignificação de suas concepções — deve ser “[...] um espaço que desperta a vontade de conhecer, aprender, produzir e compartilhar.”, e mais: deve ser “[...] um espaço de criação e que dialoga como todos os níveis de discussões, contradições, esperanças e emoções.” Apontam, desta forma, que cabem as bibliotecas públicas o papel de transformação social por meio da cultura, ações de incentivo à leitura e disseminação da informação e do conhecimento, para então serem constituídas diante um espaço ativo em suas comunidades.

Bernardino (2017) pontua as questões de territorialidade e empoderamento que rondam a biblioteca pública, em um contexto geográfico específico do país. Aponta que as bibliotecas públicas possuem uma dívida com o desenvolvimento local das comunidades em que está inserida, sobretudo a considerar sua projeção sociopolítica. Assim, a autora realça que há relações intrínsecas à biblioteca junto à comunidade que voltam-se à melhoria da qualidade de vida “[...] de sua clientela e no desenvolvimento humano e cultural.”, mas que muito o campo das bibliotecas tem se esquecido (Bernardino, 2017, p. 121).

Gomes (2014) propõe analisar a biblioteca pública a partir de três esferas: da memória, da mediação e da identidade social. A autora traça uma relação dos contextos de surgimento e transformações das bibliotecas com os paradigmas norteadores do seu conceito e atuação : “Ao se revisitar tal percurso constitutivo do ambiente biblioteca enquanto espaço social de cultura torna-se evidente os três paradigmas norteadores da sua existência, o paradigma da conservação cultural, da difusão cultural e da apropriação cultural.” (Gomes, 2014, p. 153).

No entendimento de Gomes (2014, p. 161), atualmente, a essência da responsabilidade social da biblioteca pública é se caracterizar como “[...] um espaço social de acesso e uso da informação, potencializador do processo de apropriação cultural, intrínseco à formação de protagonistas sociais.”

Nesse sentido, defendemos que a biblioteca pública, para cumprir sua missão social, deve atuar transitando sob a integração dos três paradigmas: o da conservação cultural, porque não pode abandonar o domínio da memória, já que deve promover a integração da herança cultural e também da diversidade; o da difusão porque este orienta seu trabalho de organizar para assegurar a recuperação e o acesso à informação e o da apropriação cultural, já que a biblioteca pública tem inclusa na sua missão a promoção do exercício da expressão e criatividade dos sujeitos e coletivos sociais, elementos fundamentais para a formação de protagonistas sociais, contribuindo, assim, para a construção e o fortalecimento da identidade social. (Gomes, 2014, p. 158)

Partindo do pressuposto da quinta lei da Biblioteconomia, proposta por Ranganathan (2009 *apud* Ferraz e Dumont, 2018) — uma biblioteca é um organismo em crescimento/vivo — e considerando seu papel social, Ferraz e Dumont (2018) apresentam doze dimensões essenciais das bibliotecas públicas, sendo:

Quadro 4 — Dimensões essenciais das bibliotecas públicas

Dimensões fundamentais			
1	Acervo	7	Acesso à tecnologias
2	Serviços	8	Conhecimento das comunidades
3	Incentivo à leitura	9	Interlocações com a comunidade
4	Preservação da memória local e ação cultural	10	Lugar de encontro
5	Informação à comunidade	11	Construção da cidadania
6	Lugar de aprendizado ao longo da vida	12	Perfil do bibliotecário

Fonte: Ferraz e Dumont (2018, p. 14).

Com essas dimensões, o intuito das autoras foi demonstrar que há superação do arraigado discurso de ‘muro de lamentações’ que as bibliotecas públicas se apropriaram com o passar dos anos. E, neste sentido, repensar o caminho trilhado e objetivar as melhorias que as bibliotecas podem vir a ter uma vez que podem fazer diferenças para as comunidades em que estão lotadas. Ainda, segundo as autoras, tais categorias denotam a importância das bibliotecas públicas para o

desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária, além de contribuir para o quadro teórico do campo de estudo em questão (Ferraz; Dumont, 2018).

Ferraz e Dumont (2018) indicam determinadas demandas sociais atuais (como o auxílio ao combate à violência e à desinformação) que, de certo modo, afetam a atuação das bibliotecas públicas no Brasil, segundo as autoras.

Segundo o Sistema Nacional de bibliotecas públicas (2000, p. 18),

O conceito de biblioteca pública baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento. [...] Além disso, uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer.

Na condição de instituições sociais, as bibliotecas públicas são ainda equipamentos públicos culturais, que devem se orientar pelos princípios de acesso, produção e compartilhamento de informação e conhecimento (Machado; Elias Junior; Achilles, 2014).

A Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2000, p. 17-18) salienta que as bibliotecas públicas devem ser instituições democráticas por excelência, sem fins lucrativos e que atendam toda a comunidade, sem distinção, baseando-se no princípio da igualdade de acesso; ressalta ainda que devem 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”.

Conforme a IFLA/Unesco (1994, 2022), é de responsabilidade da biblioteca pública, e dos profissionais que nela atuam, trabalhar com o acesso à informação, educação, cultura, lazer, papel cultural e educacional. O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer (IFLA/Unesco, 1994, 2022).

As 12 missões da biblioteca pública, segundo o Manifesto da IFLA/Unesco (1994) são: (1) Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade; (2) apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal

em todos os níveis; (3) proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal; (4) estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens; (5) promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas; (6) propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral; (7) fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural; (8) apoiar a tradição oral; (9) garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária; (10) proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse; (11) facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador; (12) apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.

Em relação às ações culturais, conforme orienta o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2000, p. 111), “deve abrir-se espaço para a troca de ideias, de informações e discussões sobre temas de interesse de grupos da comunidade.”, englobando, dessa maneira, não apenas a população leitora.

Embora as definições e atribuições teóricas e legais afirmem que a biblioteca pública deve ser um dispositivo social que atenda as necessidades informacionais da maioria da população, a realidade acaba atuando numa parcela mínima da sociedade.

Para Almeida Júnior (2004), a biblioteca ainda é percebida como um acervo documental e não informacional, fazendo com que, apesar de disseminativa, o viés conservador/retrógrado seja dominante. Documental e conservador pois muitas vezes os materiais que compõem o acervo são dissociados aos interesses da sociedade.

As bibliotecas focarem apenas em leitores restringe drasticamente seu diálogo com a sociedade, haja vista que a tarefa das bibliotecas é possibilitar a interação das pessoas com a informação (Almeida Júnior, 2009). Desta forma, pensar em uma mediação que seja exclusivamente através da leitura e da escrita, segmenta diretamente o público real da biblioteca. Ainda,

[...] é importante afirmar que entendemos a alfabetização, a leitura e a informação como **mecanismos de opressão**, como formas que possibilitam a reprodução de uma determinada situação, como elementos ideológicos **viabilizadores da exclusão social**. [...] Os espaços onde [o bibliotecário] atua são concebidos e estruturados

para atender a uma demanda oriunda daqueles que já têm acesso à informação.” (Almeida Júnior, 2004, p. 74-75, grifo nosso).

A biblioteca pública, no entendimento de Farias (2014, p. 243), “[...] representa, para a maioria da população brasileira e no âmbito das políticas públicas para a democratização do acesso à leitura no país, a maior possibilidade de educação permanente por meio do conhecimento registrado pela letra.” A autora defende que o modelo de biblioteca pública oferecido à sociedade está diretamente relacionado à concepção social de leitura e de leitor. Quanto mais limitada a definição do que seja ler, menor a função da biblioteca (Farias, 2014).

É comum demonstrar interesse em traçar o perfil de quem frequenta as bibliotecas. Porém, pouco empenho tem sido manifestado no intuito de saber mais sobre as pessoas que não utilizam as práticas/ações oferecidas — quem são essas pessoas e por que não se apropriam dos espaços das bibliotecas? Elas desconhecem, não se interessam, ou que tipos de barreiras as impedem?

Ainda, conforme Farias (2014, p. 250):

As políticas públicas para a formação de leitores, para a manutenção e o fortalecimento de bibliotecas precisam estar inseridas em programas mais abrangentes, que tenham em seu bojo a resolução de problemas históricos brasileiros, em consonância com outras políticas sociais.

Lima (2013) argumenta que é enorme o número de bibliotecas criadas e dirigidas sem atenção e respeito à natureza filosófica de tal instituição. A existência de uma biblioteca, segundo Lima (2013, p. 3), é justificada pelos seguintes princípios (ou objetivos): “a satisfação das necessidades de informação dos seus usuários; a geração de conhecimentos; a formação do pensamento crítico; a democratização da cultura, a emancipação social, econômica e política e o exercício da cidadania”.

Moura (2014) destaca a biblioteca pública como lugar de diversidade, capaz de contemplar simultaneamente as pluralidades e as singularidades humanas. A autora se utiliza dos conceitos de heterotopia, de Foucault, e de mundo comum, de Arendt, para demonstrar como as esferas públicas e privadas, e os inevitáveis embates que acontecem em questões compartilhadas pelos indivíduos no convívio em sociedade vão se aplicar também nos ambientes das bibliotecas.

Freitas e Silva (2014, p. 126) traçam um panorama das bibliotecas públicas brasileiras, pontuando que “A biblioteca pública assume muitos papéis perante a

atual sociedade, sendo um espaço gratuito de disseminação da informação, que deve prover informação da melhor forma possível, buscando sempre atender as necessidades do usuário.”. No entanto, as autoras alertam que somente a disponibilização de informação é absolutamente insuficiente, é fundamental que haja serviços para estimular o uso dessas informações, de forma a favorecer na comunidade em que atuam o desenvolvimento intelectual, cultural e social.

Freitas e Silva (2014) destacam como principais fatores que influenciam no fracasso das bibliotecas públicas brasileiras as ausências e insuficiências de políticas públicas e investimentos em educação e cultura, assim como as omissões na atuação do profissional bibliotecário junto à comunidade.

Ferraz (2014, p. 22) destaca que

A importância social da biblioteca pública está justamente em se conseguir pensar nas necessidades da comunidade na qual ela está inserida, e saber reconhecer os interesses da população. Indo um pouco mais além, deve-se pensar na demanda latente, ainda não reconhecida pela população, mas que deve ser oferecida e incorporada às políticas culturais vigentes.

Para que a biblioteca pública possa desempenhar o papel de promoção da cidadania e ser um equipamento cultural aberto às diversas manifestações humanas, é mais que necessário, é primordial que os governos invistam recursos e formulem políticas públicas que garantam esses recursos. (Ferraz, 2014, p. 24)

[...] a biblioteca pública desenvolve, no século XXI, papel fundamental para a participação social, articulação cidadã, além de se configurar como um equipamento cultural essencial na vida cultural dos municípios brasileiros. (Ferraz, 2014, p. 29)

Sistematizando as questões aqui salientadas, é importante evidenciar que a abordagem dessa literatura é um recorte da perspectiva vigente, pautada em concepções — de um modo geral — no difusionismo de informação, cultural e de conhecimento.

3.2.1 Biblioteca emporium: uma análise crítica ao difusionismo

A partir dos estudos da Biblioeducação – neologismo que sustenta um campo científico que investiga as intersecções entre bibliotecas, Biblioteconomia e Educação – aponta-se a existência de três orientações pautadas por paradigmas culturais: *templum*, *emporium* e *forum* (Perrotti, 2016). Esta seção tem por objetivo

explorar acerca do segundo paradigma cultural, que sistematiza uma concepção, uma configuração e um funcionamento de biblioteca – a biblioteca *emporium*. Sob este paradigma, Perrotti (2016) indica uma característica singular, qual seja, acesso e difusão cultural dos bens materiais e simbólicos. Já não bastava, sobretudo a partir da era industrial, tão somente a conservação dos bens culturais – essência do paradigma *templum*; de modo oposto, é central que os bens culturais, materiais e simbólicos, sejam acessados pelos grupos que frequentam as bibliotecas. Neste sentido, as coleções – o acervo – e ações desenvolvidas pelas bibliotecas passam a ter como eixo a assimilação dos repertórios culturais, considerados como a *boa cultura*, aquela que deve servir de referência a toda a sociedade: definem-se, assim, como dispositivos de disseminação de informação, conhecimento e cultura, independentemente dos contextos nos quais se inscrevem.

Partindo do pressuposto de que a biblioteca é uma instância de oferta de bens simbólicos, construiu-se uma há uma falsa ilusão que a difusão cultural seja instrumento suficiente para que os sujeitos se apropriem dos referidos bens. A difusão, por si só, não gera apropriação cultural visto que tal encadeamento não se dá de modo simples e automático; a apropriação implica relações complexas que envolvem sujeitos e suas culturas, a natureza dos signos, os contextos de trocas. Apartado de tais considerações se "[...] reduz a problemática da apropriação cultural a simples questão de acesso, deixando de considerar as dimensões histórico-culturais que aí intervêm e suas consequências." (Perrotti, 2016, p. 19-20).

As dimensões histórico-culturais, evidenciadas por Perrotti (2016), se concretizam em razão aos contextos e fraturas sociais e culturais de um país colonizado como o Brasil. A agressividade da assimilação cultural, raiz da responsabilidade social do paradigma *emporium*, é propulsora na incubência dos sujeitos perderem suas identidades em razão de uma cultura que se dá como legítima, como alta cultura, tendo em vista tornar sujeitos *cultos*. Isso posto, a assimilação se dá por uma lógica que desconsidera as dinâmicas culturais dos sujeitos ali implicados. Sob esta configuração, as culturas e as identidades de um povo são relegadas ao esquecimento, à obliteração das diferentes memórias. Dado que bibliotecas são instituições de memória (Nora, 1993), a problemática assume fortes contornos políticos quando bibliotecas públicas, por exemplo, privilegiam a difusão da cultura letrada, produzida por esferas geopolíticas consagradas e

consolidadas, em detrimento de outras formas e circuitos, como o das oralidades, da cultura oral.

Chimamanda Adichie (2018), em *O perigo de uma história única*, relata que, quando criança, na Nigéria, sua formação leitora se deu por meio de livros de escritores brancos que escreviam sobre pessoas brancas e seus respectivos contextos – isto é, em termos práticos, as histórias eram representadas por personagens brancos, que comiam maçãs, que tinham preocupação com o tempo (se ia chover ou não) e outras apreensões e realidades que rondam um mundo e um universo que não lhe pertencia. A se ter exemplo, Adichie (2018) descreve que antes de conhecer os livros produzidos pelo continente africano, pensava que todas as histórias falavam e retratavam pessoas brancas que ‘brincavam’ na neve. Esse é, de fato, o perigo de uma história e de uma cultura únicas: de ensejar que todas as histórias e todas as pessoas são iguais, que a história de uma pessoa é a história de todos, sem considerar contextos, as diferenças culturais, ignorando os atributos que constituem as identidades de um povo. As origens e tais atributos – étnicos, sociais, culturais e geográficos – são, sobremaneira, ignorados em detrimento de ações que privilegiam uma cultura única, globalizada/globalizadora e hegemônica. Como apontou Perrotti (2016, p. 20), o paradigma *emporium* tem "[...] por base a homogeneização cultural, a adoção de um modelo cultural único. Não sem razão, a sociedade resiste, na medida em que não se vê representada nos dispositivos colocados à sua disposição."

A abordagem da difusão cultural, enquadrada no paradigma *emporium*, coaduna-se a preceitos das políticas de democratização da cultura. Nessa dimensão, a democratização vale-se dos pressupostos da difusão cultural como meio de redução das desigualdades de acesso à cultura, aos bens culturais, em especial aquela configurada como erudita/alta cultura (Coulangeon, 2014). Em outros termos, é uma política preocupada especialmente com as condições materiais para que o acesso se efetive e que, todavia, também não é uma garantia.

O Brasil, país colonizado que ainda vive sob as marcas de fraturas socioculturais históricas, responsáveis por contribuir para essa sociedade absolutamente desigual e heterogênea, muito se beneficiaria, certamente, com a criação de um novo modelo de biblioteca que, além de diferentes possibilidades de acesso e difusão da informação, possa voltar-se a processos e práticas de

participação de compartilhamento e de criação de conhecimento e cultura, por todas as pessoas.

A vasta produção do sociólogo francês Pierre Bourdieu contribui no debate acerca das implicações que envolvem o referido paradigma difusionista, podendo ampliar reflexões que incidem sobre as bibliotecas.

O intuito é, sobretudo, empenhar ao desenvolvimento desta pesquisa algumas rumações, para as quais a sociologia reflexiva de Bourdieu³ é fundamental, uma vez que, como destacou Santos (2015, documento *on-line*), "[...] a construção de uma sociologia reflexiva [...] é basicamente uma explicação sistemática e relacional do mundo social."

Inicialmente, considerando os embasamentos teóricos que compõem a Biblioeducação, Bourdieu oferece elementos significativos, demonstrando mais uma vez as relações entre cultura e as desigualdades sociais e escolares (Vasconcellos, 2002; Martin, 2003).

A biblioteca pública é um dispositivo de cultura para todas as pessoas, indistintamente; e, sendo para todas as pessoas, há um encontro entre diferentes neste *locus* comum – a biblioteca.

Via de regra, trata-se de *encontro* entre diferentes pessoas com distintos capitais culturais, biológicos, étnicos, sociais, econômicos, num mesmo 'espaço social'⁴, cuja natureza lhe incorpora, certamente, hierarquias simbólicas, sobretudo quando os próprios espaços sociais são construídos e formados sob uma ótica entre dominantes e dominados, alta cultura e baixa cultura, cultura erudita e cultura

³ Vale apontar que o sociólogo no ensejo de explorar e unir dois universos, a Cultura e a Educação, criou em 1968, o Centro de Sociologia da Educação e da Cultura, em que atuou até 1981, quando migrou para o *Collège de France*. Este Centro de Pesquisa foi um movimento propulsor de distintas teorias cunhadas por Bourdieu, sobretudo nos campos da produção, reprodução e da dominação – de classe, de gênero, escolar, social, simbólica, econômica e internacional. Interessante ressaltar, da mesma forma, que foi com este Centro de Sociologia que Bourdieu, em parceria com Jean-Claude Passeron e Jean-Claude Chamboredon, atuaram fortemente nos estudos sobre a condição da Educação e os sistemas de ensino da França.

⁴ Espaço social é um termo elaborado por Bourdieu (2004) que, sinteticamente, significa as posições sociais ocupáveis em determinado lugar ou momento. E, sob esta perspectiva, é possível analisar tais posições relativas considerando, igualmente, as relações objetivas entre tais posições (Hardy, 2018). E dessa forma, "O espaço social tende a funcionar como um espaço simbólico, um espaço de estilos de vida e de grupos de estatuto, caracterizados por diferentes estilos de vida." (Bourdieu, 2004, p. 160).

popular; e, em decorrência, produz e é produzida por determinadas lógicas que lhe conferem autoridade.

Como bem destacou Bourdieu (2004), a lógica mercadológica se faz presente em todos os tipos e níveis de produção e reprodução. Na esfera da produção científica, aqui em especial, nos estudos da Biblioteconomia, não seria diferente. Um singular exemplo da lógica mercadológica é a incorporação de estratégias e práticas que sustentam o estabelecimento de modelos de ação bibliotecária orientados pela ampliação da oferta de bens conforme a demanda das pessoas, dos agentes sociais. Daí os limites do paradigma difusionista no âmbito das bibliotecas, que sob sua ótica de oferta – em termos bourdieusianos –, agem conforme lógicas mercadológicas por meio de um tipo de dominação, que acarreta em violência simbólica e que mantém um jogo de forças entre dominantes e dominados (Bourdieu, 2004). Tal dominação está em toda parte e em lugar nenhum, e como evidenciam Silva e Oliveira (2017, p. 165-166) "O dominado não se opõe ao seu opressor, já que não se percebe como vítima deste processo: ao contrário, o oprimido considera a situação natural e inevitável."

Para Schubert (2018, p. 251-252), que analisou os estudos de Bourdieu sobre o sistema de ensino da França, a violência simbólica

[...] está em toda parte porque todos nós vivemos em sistemas simbólicos que, no processo de classificar e categorizar, impõem hierarquias e modos de ser e de conhecer o mundo que distribuem desigualmente o sofrimento, e limitam até os modos pelos quais podemos imaginar a possibilidade de um mundo alternativo. Ela também não está em lugar nenhum porque, por sua gentileza e sutileza, nós não reconhecemos a sua própria existência e muito menos o modo como ela está na raiz de muita violência e sofrimento.

A violência simbólica, resultante dos processos de dominação social (Schubert, 2018), instiga uma ínfima reflexão e diálogos entre os agentes envolvidos num espaço social, numa biblioteca. Torna-se intencional que o comportamento dos sujeitos ali implicados ocupem um papel de monologia, em detrimento da dialogia.

A dificuldade em identificar a violência simbólica circunscreve-se na razão de que ela não possui elementos físicos em evidência. Como apontou Bourdieu (2004), é exatamente por não deixar essas marcas físicas evidentes que tal violência se perpetua e consegue estar em diferentes lugares ao mesmo tempo, ou seja, há uma intencionalidade em criar violências simbólicas num espaço social de modo que as

mesmas tomem uma dimensão ubíqua, onipresente. Ao mesmo passo que é onipresente, a violência simbólica é insidiosa. É insidiosa pois engana, causa dúvidas, não é explícita, está 'maquiada' com bons preceitos. Não se pode esquecer, assim, que a violência simbólica, onipresente e insidiosa, dispõe de um conjunto de intencionalidades: é onipresente e insidiosa por determinadas circunstâncias, e não por acaso.

Schubert (2018, p. 234) afirma que

De acordo com Bourdieu, as hierarquias sociais contemporâneas e a desigualdade social, assim como o sofrimento que elas causam, são produzidas e mantidas não primariamente através da força física, mas de formas de dominação simbólica.

Pelas análises de Pierre Bourdieu sobre as sociedades contemporâneas, há uma preocupação por parte do sociólogo, nos processos de classificação e dominação. Por princípio, toda classificação não advém de um movimento natural e espontâneo; de modo oposto, toda classificação é uma construção arbitrária, cultural e histórica – portanto, uma intervenção, algo criado sob uma intencionalidade. Neste sentido, a violência simbólica é um instrumento onipresente de coerção na manutenção de poderes entre quem dita as regras e quem deve obedecê-las. E essa violência, muitas vezes camuflada, é reproduzida sem nenhuma indagação ou percepção de quem é dominado, pois 'sempre foi assim' (Bourdieu, 2012). Como apontou Schubert (2018, p. 240), "A estruturação das estruturas é um processo histórico", assim como a reprodução dessas estruturas é um meio de legitimá-las.

Schubert (2018) destaca como a violência simbólica atravessa diferentes instâncias e hierarquias sociais, sobretudo quando distingue os comportamentos das classes sociais. Há uma natureza arbitrária na dominação simbólica. Neste sentido, ele exemplifica como um sujeito pode se sentir completamente deslocado em um restaurante elitizado quando se depara com diferentes tipos de colheres para tomar uma sopa. Não se trata, todavia, de aprender a 'usar a colher certa', pois isso seria um ato de excluir, de deixar de lado os aprendizados e as competências do sujeito, em benefício de um 'modo correto de se alimentar'. Ensiná-lo a comer com a 'colher certa' pode-se dizer que seria uma inclusão; entretanto, que inclusão é essa que exclui os saberes do sujeito para fazê-lo pertencente? Isto é, certamente, uma ação de legitimação e reprodução de uma cultura que é dada como superior – uma

violência simbólica. No campo das bibliotecas não é diferente. As bibliotecas orientadas pelo paradigma *emporium*, privilegiam uma cultura que sobremaneira deve ser difundida em detrimento de outra, dita como inferior. Bibliotecas públicas orientadas sob o paradigma *emporium* constituem e reproduzem espaços de dominação simbólica.

A violência simbólica ocorre em espaços sociais onde pessoas que não possuem determinados capitais se encontram em posição de desigualdade, e o espaço social não se torna um mecanismo de articulação para que essas pessoas conheçam, reconheçam e/ou se apropriem de capitais semelhantes – ou seja, são espaços que legitimam as desigualdades, a estigmatização de classes, as violências simbólicas. E, sob esta concepção, o processo de dominação e a violência simbólica reforçam a discriminação a grupos já socialmente excluídos, bem como perpetuam estereótipos de determinados grupos. Como apontou Bourdieu (2004, p. 160) "[...] as diferenças funcionam como signos distintivos [...]".

"O poder simbólico é um poder de *worldmaking*", aludiu Bourdieu (2004, p. 165, grifo do autor), que significa: deter um poder simbólico é uma forma de construir o mundo, e/ou então, de construir uma visão sobre o mundo⁵. E eis o fundamento do poder simbólico: unir os semelhantes e separar os diferentes (procedimento de classificação), para então criar grupos sociais que tenham uma concepção comum sobre o que é a realidade – em outros termos, a violência e poder simbólicos só se efetivam a partir de um processo de distinção (Bourdieu, 2004).

Schubert (2018, p. 247) chamou a atenção: "A violência é simbólica, mas o sofrimento e a reprodução de hierarquias de classes que resultam dela são muito reais." E, nesta orientação, Bourdieu (2011) e Schubert (2018) trazem a importância sobre a construção de uma ação política que combata a violência e o poder simbólicos, bem como a dominação. Essa ação política se concretiza na percepção e na identificação consciente dessa da violência – algo como uma 'educação que liberta' (Freire, 2019), que conscientiza o oprimido para compreender o mundo, a realidade social, para então criar competências críticas, resumidamente. No entanto, deve-se ressaltar que a dominação simbólica perpassa um cenário de construção,

⁵ É importante destacar que a legitimação e a institucionalização do poder simbólico para algumas pessoas/alguns grupos, se dá, sobretudo, pela palavra (registrada ou não) de um grupo social. "O poder simbólico é um poder de fazer coisas [a partir de e] com palavras." (Bourdieu, 2004, p. 166).

isto é, a dominação é articulada estruturalmente, criada sob determinados preceitos de predomínio, de superioridade – o que dificulta sua 'desconstrução'.

"A resistência à dominação e à violência simbólica é então possível na forma da **heterodoxia**", concretizando-se, assim, numa ação política (Schubert, 2018, p. 252, grifo nosso) – a partir de então, pode-se perceber as possíveis potencialidades das classes e de grupos dominados, de modo que consigam sair dos jogos de dominação. Conceber e materializar uma outra orientação paradigmática, *Forum*, é uma ação política, é uma heterodoxia. Isso é refletir sobre uma outra percepção, conceitual e empírica, para as bibliotecas. Pensar para além de dogmas já estabelecidos: de que a biblioteca é um dispositivo de difusão da informação, da cultura e do conhecimento.

3.3 Pessoas em situação de rua: aspectos essenciais

Cunda (2018) aponta as dificuldades em conceituar/definir e buscar um padrão de comportamento que caracterize a população em situação de rua.

As atuais condições das pessoas em situação de rua são decorrentes de um miserável processo histórico e social. Segundo Carvalho (2004), indivíduos moram nas ruas desde a formação das primeiras cidades brasileiras. Para Alves (2013), somente com a contínua decadência da economia cafeeira, durante os anos de 1894 a 1920, muitos residentes rurais foram obrigados a abandonar as plantações e a vida no campo e buscar o êxito financeiro e meios de sobrevivência nas cidades. Entretanto, muitas fábricas anularam diferenciados postos de serviços e até mesmo fecharam as portas, uma vez que a matéria-prima (o café) estava, total ou parcialmente, extinta. Em consequência, houve um aumento exponencial de desempregados, amedrontando a população brasileira.

Foi somente com Getúlio Vargas, na década de 1930, - após a destituição de Washington Luís e impedimento à posse de Júlio Prestes -, com a implantação de inúmeras mudanças de sua política trabalhista, que o cenário do trabalho no Brasil começou a tomar novos rumos. Alves (2013) evidencia que a disponibilização de determinados programas e políticas sociais pelo governo, fez com que sujeitos desempregados ocupassem as grandes cidades. Além desse expressivo número de desempregados nos municípios brasileiros - advindos de zonas rurais -, as cidades também eram ocupadas por imigrantes de outros países, à procura de empregos e melhores condições de vida e de sobrevivência.

De 1950 a 1980 os movimentos migratórios se fortaleceram, tanto por sujeitos das zonas rurais como os próprios imigrantes. Alves (2013, p. 72) afirma que “Em três décadas, quase 39 milhões de pessoas haviam abandonado o campo. Em escalas opostas, diminuía a oferta de emprego e de moradia. Ao passo que surgiam as primeiras favelas do país, o pobre foi, então, empurrado para a periferia.”

Ainda nessas décadas, de 1950 a 1980, a pobreza começou a ser compreendida, politicamente, como um fenômeno social. Essa percepção, do ponto de vista econômico, fez com que o Brasil fosse reconhecido mundialmente como um país subdesenvolvido (Alves, 2013).

Conforme expresso por Vieira, Bezerra e Rosa (1994), a concepção de pobreza e desigualdade social se modifica de acordo com o desenvolvimento das

sociedades. As autoras destacam que a pobreza e a desigualdade “[...] não são privilégios da sociedade moderna, mas um produto histórico que se modifica no espaço e no tempo.” (Vieira; Bezerra; Rosa, 1994, p. 17).

Neste sentido, houve também um aumento exponencial das periferias presentes nas zonas urbanas. E, aqueles indivíduos que não conseguiam ocupar um espaço nas periferias, em situação de pobreza extrema e sem escapatória, via a rua como sua casa. Assim, a partir da década de 1980, utilizava-se as expressões ‘mendigo’ e ‘pedinte’, caracterizando as pessoas com ausência de trabalho, sempre dependentes da caridade e da boa vontade de outras pessoas (Neves, 2010) e com um forte desamparo governamental (Alves, 2013).

Para Neves (2010, p. 103, grifo da autora), os

[...] *mendigos*, definem-se de modo geral como as pessoas que supostamente perderam certos atributos sociais (não têm família nem casa), e por isso sobrevivem na rua, apresentando-se sujas e maltrapilhas, além de não trabalharem. Como *pedintes* são classificados aqueles que, embora disponham de atributos sociais reconhecidos, enfrentam dificuldades para sobreviver, e, portanto, recorrem à ajuda de terceiros. Assim, a *mendicância* é atribuída apenas ao *mendigo*, que dela sobrevive, enquanto o *pedinte* apenas minimiza sua penúria de bens materiais pela ajuda que consegue obter.

Esses conceitos, para Alves (2013), abrangem um contexto político e histórico de uma época, e exatamente por isso estão condicionados a elementos de ressignificação. Isto é, não há um fato consolidado de que esses conceitos e indivíduos sempre serão entendidos do modo demonstrado. Sob uma perspectiva histórica do desenvolvimento das sociedades, esses conceitos podem, num certo momento, não ter o mesmo significado e/ou ter outras direções (Alves, 2013).

Alves (2013) demonstra algumas características das pessoas em situação de rua: a) falta de conexões familiares; b) por viverem nas ruas, não dispõem de meios para o asseio pessoal, apresentam-se sujos e vestidos fora do padrão de normalidade, o que afeta a obtenção de emprego; c) sofrem preconceitos sociais de uma grande camada populacional; e d) por precisarem da ajuda de outros para sobreviver, são vistos como inferiores aos demais cidadãos.

O contexto apresentado é decorrente de uma análise econômica, que implica diretamente no desenvolvimento das condições sociais de uma comunidade. Após algumas pesquisas, afirma-se que não há estudos que comprovem a existência do

primeiro indivíduo em situação de rua no Brasil. As iniciais discussões, de acordo com Neves (2010) ocorreram por volta de 1975, enquanto que para Alves (2013), estas despontam somente na década de 1990.

De acordo com Alves (2013), os debates sobre a população em situação de rua tornaram-se mais amplos após a formação das primeiras organizações sociais da comunidade civil dedicadas a tratar do assunto em inúmeras cidades do Brasil, em especial a organização de grupos de pastorais (igrejas) e de cuidado e proteção à população carente.

Apesar de dar uma atenção maior à população em situação de rua na década de 1990, como apontado por Alves (2013), a autora destaca alguns episódios de violência contra essa população que chamaram atenção ainda em 1962-1963, conhecida como 'operação mata-mendigo', no Estado de Guanabara, hoje Rio de Janeiro; em 1993, a chacina da candelária também no Rio de Janeiro; e em 2004, o massacre da Sé, em São Paulo.

De fato, tais grupos sofrem inúmeros preconceitos. Em outros termos, são objeto de estigmatização por não disporem do conjunto de características determinadas por um grupo social e que representariam o 'padrão de normalidade' dos outros indivíduos da mesma comunidade. Esses estigmas reforçam os estereótipos e a discriminação de um povo, reafirmando preconceitos e a exclusão. Isso faz com que, no caso da população em situação de rua, haja um isolamento e uma disparidade social, agrupando seus semelhantes (Costa; Miessa, 2015).

Debater as condições e complexidades sociais das pessoas em situação de rua é se ocupar em superar a invisibilidade dessa população, a fim de combater as indiferenças impostas e estigmas sociais. Se não há esse debate, segundo Alves (2013), em consequência aumenta-se, cada vez mais, o número de pessoas em situação de rua. Porém, é importante pensar que somente o debate e discussões acadêmicas a respeito não resolvem muitos problemas; é necessário atuar de modo prático, cada qual com seu devido contexto e realidade. O aumento crescente de pessoas em situação de rua expressa e afirma que os direitos concedidos a todos, mediante as leis locais e a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), de 2009 - por exemplo -, são cumpridos de modo utópico e acessíveis apenas a uma camada privilegiada da sociedade.

Consoante às acepções de Alves (2013), Cunda (2018), igualmente acredita que as primeiras discussões conceituais/acadêmicas sobre o que hoje é intitulado

“população em situação de rua”, surgiu na década de 1990. O autor afirma que este debate surge da necessidade de visibilizar “[...] populações historicamente abandonadas da nação brasileira.” (Cunda, 2018, p. 167).

Ao investigar quem são e como vivem as pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo/SP durante a década de 1990, Vieira, Bezerra e Rosa (1994) buscaram determinar as relações existentes entre o mercado de trabalho e o assujeitamento de indivíduos que não conseguem se inserir nesse meio produtivo imposto como o ideal, segundo o sistema de classes e de produtividade capitalista.

As autoras defendem a ideia de que o fato de um indivíduo morar nas ruas é consequência de não conseguir se ‘enquadrar’ no meio social por inúmeros motivos, seja por condições físicas, mentais ou até mesmo por traumas e perturbações não abordados e tratados no momento oportuno (Vieira; Bezerra; Rosa, 1994).

Neste sentido, igualmente tratam sobre as questões de trabalho. Afirmam que pensar na concepção do termo ‘trabalho’ já é algo segregador, uma vez que os indivíduos que não conseguem se adaptar e adentrar neste meio, são frustrados com pressões pela própria sociedade. Desta forma, o indivíduo que não consegue compor uma vaga de emprego e não possui recursos (exemplo: família para auxiliar em determinadas questões) para manter-se, vê a rua como o único meio de sobrevivência (Vieira; Bezerra; Rosa, 1994).

Para concretizar a implantação de políticas públicas sociais e especialmente voltadas à população em situação de rua, há um contexto legal e histórico, a se perceber nos seguintes parágrafos.

Com o objetivo de regulamentar os artigos 203 e 204 da Constituição Federal (CF) de 1988⁶, foi aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), de acordo

⁶ “**Art. 203.** A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. **Art. 204.** As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes: I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social; II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis. Parágrafo único. É

com o Decreto nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 (Brasil, 1993). A LOAS foi um marco no âmbito das ações e programas de cunho social e assistencialista, pois atribuiu à assistência social a característica de política pública. Sendo obrigação do Estado e direito do cidadão, cabe à Lei proteger e prevenir todo e qualquer indivíduo que não possui suas necessidades básicas supridas (Alves, 2013). Sendo os principais objetivos da Lei:

[...] a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; b) o amparo às crianças e aos adolescentes carentes; c) a promoção da integração ao mercado de trabalho; d) a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; e) a garantia de 1 (um) salário-mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família [...]. (Brasil, 1993, não paginado).

Alves (2013) aponta que a população em situação de rua não foi considerada na elaboração do primeiro texto da LOAS (Brasil, 1993). Uma justificativa, talvez, seja pela ausência de conhecimento sobre essas pessoas e de sua quantificação, uma vez que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é focado em pesquisa domiciliar.

O IBGE diz possuir uma restrição para realizar pesquisas demográficas com a população em situação de rua, pois, não havendo acesso facilitado, o Instituto alega que muitas pessoas são usuários de entorpecentes e com determinados distúrbios mentais que impossibilitam o desenvolvimento da pesquisa (Bove; Figueiredo, 2015).

A impossibilidade da realização dessas pesquisas também se dá por questões orçamentárias e estabelecimento de metodologias para atendê-los, principalmente de como encontrá-los e a forma ideal de se fazer uma abordagem. As iniciativas poderiam ser mais viáveis caso os governos (federal, estaduais e municipais) considerassem, de modo inclusivo, as pessoas em situação de rua como pessoas com necessidades especiais de tratamento. Tais questões acarretam

facultado aos Estados e ao Distrito Federal vincular a programa de apoio à inclusão e promoção social até cinco décimos por cento de sua receita tributária líquida, vedada a aplicação desses recursos no pagamento de: (Incluído pela EC n. 42/2003) I - despesas com pessoal e encargos sociais; (Incluído pela EC n. 42/2003) II - serviço da dívida; (Incluído pela EC n. 42/2003) III - qualquer outra despesa corrente não vinculada diretamente aos investimentos ou ações apoiados. (Incluído pela EC n. 42/2003)." (Brasil, 2019a, p. 165-166, grifo do autor).

diretamente na dificuldade para estabelecer políticas públicas sociais (Bove; Figueiredo, 2015).

Com a alteração da Lei em 2005, a população vulnerável em questão foi incluída, traçando ações públicas em diversos segmentos, considerando-os “[...] objeto de proteção social especial.” (Alves, 2013, p. 25).

Conforme a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua que, de acordo com a nova legislação, passou ao poder público numa esfera municipal “[...] a tarefa de manter serviços e programas de atenção à população de rua, garantindo padrões básicos de dignidade e não-violência na concretização de mínimos sociais e dos direitos de cidadania a esse segmento social.” (Brasil, 2008, p. 06).

Com a regulamentação dos artigos, foi desenvolvida uma Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004 - amparando a compreensão das pessoas em situação de rua no texto do LOAS, supracitado. Porém, a operacionalização da PNAS ocorreu somente em 2005, com a alteração da Lei. A PNAS foca-se na elaboração de políticas públicas para a diversificada e complexa população em situação de vulnerabilidade social e de riscos, que, determinantemente, necessita de atendimentos especiais, diferenciados e contextualizados (Alves, 2013).

Em setembro de 2005, aconteceu o I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua, em Brasília⁷. O evento, objetivando a elaboração de políticas públicas nacionais que favorecessem especificamente a população em situação de rua (Brasil, 2006), contou com a participação de gestores de assistência social ou representantes dos governos municipais⁸; representantes de Organizações Não-Governamentais (ONG) que atuam com a população em estudo; representantes de entidades e/ou fóruns sobre a população; professores e

⁷ Todas as informações sobre este encontro foram coletadas do Relatório do evento.

Disponível em:

<https://fpabramo.org.br/acervosocial/estante/relatorio-do-i-encontro-nacional-sobre-populacao-em-situacao-de-rua/>.

⁸ Cidades com mais de 300 mil habitantes, pois há uma premissa de que existe uma concentração maior de pessoas em situação de rua nessas cidades e nas capitais brasileiras (Brasil, 2008). “Os municípios mais populosos e as capitais concentram maiores recursos, serviços e possibilidades. Assim, tendem a ser mais procurados por pessoas em situação de vulnerabilidade que necessitam de oportunidades de emprego e condições mais favoráveis para a sua sobrevivência.” (Brasil, 2008, p. 09).

pesquisadores que abordam a temática; e indivíduos das inúmeras Secretarias que compõem o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

Por meio deste Encontro e dos resultados construídos pelas discussões, ressaltam-se três considerações:

- a) os participantes, cientes de seus compromissos sociais e comunitários, creem que, apesar de muito debate entre o Governo (esfera nacional, estadual e municipal) e a comunidade civil, somente o Governo Federal é capaz de intervir com políticas públicas sociais nacionais para a população em questão (Brasil, 2006). Claro, é importante ponderar que além das ações em âmbito federal, os Governos e entidades locais também devem se responsabilizar pela realização de ações e programas, mesmo que mínimos, em benefício da população em estudo, tendo em vista uma abrangência contextual das situações locais;
- b) dada a realidade heterogênea, complexa e dinâmica da população em situação de rua, é necessário a implantação de políticas públicas que sejam intersetoriais. Isto é, que atuem com todos os segmentos da sociedade, seja a assistência social, cultural, educacional e demais, para suprir as distintas necessidades dessa população. O Relatório do I Encontro reforça que a maioria das grandes cidades brasileiras (aqui compreendidas como as que possuem mais de 300 mil habitantes) possuem determinadas políticas públicas fracas, precárias e planejadas inadequadamente, pois não são articuladas socialmente e centram-se no assistencialismo à pessoa em situação de rua, impossibilitando a autonomia dos indivíduos (Brasil, 2006);
- c) a desigualdade social é uma das consequências impostas pela infeliz evolução do sistema capitalista⁹. Em todos os momentos, dentro deste sistema, haverá uma discriminação e um grupo social excluído. A população em situação de rua pode ser considerada uma temática recente (Alves, 2013; Brasil, 2006), apesar de enquadrar-se como pobreza extrema e escancarada, e presente no cotidiano de muitos cidadãos. Além de ser um assunto emergente pode-se pensar que: enquanto diversos sujeitos pensam e criam formas diferentes para se ter um luxo a mais e/ou um produto tecnológico

⁹ Como afirmado em Brasil (2008, p. 03), “A existência de indivíduos em situação de rua torna patente a profunda desigualdade social brasileira, e insere-se na lógica do sistema capitalista de trabalho assalariado [...]”.

mais moderno e/ou, simplesmente, “lutando” para um melhor serviço a fim de deixar a conta bancária mais “gorda”, há indivíduos que dia após dia lutam pela própria sobrevivência, sem ter o que comer, beber e/ou sem um espaço adequado para fazer suas necessidades fisiológicas. Estes últimos ainda se encontram suscetíveis ao frio, calor, chuva, sol e todas as intempéries naturais, pois não possuem um lugar apropriado para dormir. Diante deste contexto polarizado, é impossível pensar na concretização de uma ideologia política neoliberal, uma vez que as oportunidades ‘a todos’ são completamente diferentes e não são todos os indivíduos que possuem acesso democrático aos mesmos direitos - exceto no interior das inúmeras e ideais Leis e Decretos que regem o país. É neste sentido que o Relatório do I Encontro aborda sobre a necessidade de Governos terem uma atenção redobrada e de elaborar políticas públicas efetivas para com a população em situação de rua e demais vulneráveis socialmente, para que não se tornem políticas de “[...] repressão, higienização e segregação social.” (Brasil, 2006, p. 89).

Neste sentido, foi estruturado, mediante o Decreto s/nº, de 25 de outubro de 2006¹⁰, o Grupo de Trabalho Interministerial (GTI). Como discutido por Alves (2013), este grupo integrou os seguintes ministérios: MDS, Ministério das Cidades, Ministério da Educação; Ministério da Cultura, Ministério da Saúde, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério da Justiça; e a Secretaria Especial dos Direitos Humanos e Defensoria Pública da União. Incorporado a estes, havia também, representantes da sociedade civil: Movimento Nacional da População em Situação de Rua (MNPR), Pastoral do Povo da Rua (PPR) e o Colegiado Nacional dos Gestores Municipais da Assistência Social (CONGEMAS). É destacado em Brasil (2008), a presença do público-alvo da Política Nacional no desenvolvimento da mesma, principalmente quanto à discussão e avaliação das propostas.

O I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua foi preponderante para a efetivação do I Censo e Pesquisa Nacional da População em Situação de Rua, realizado durante agosto de 2007 e março de 2008, sendo os dados coletados entre outubro de 2007 e janeiro de 2008 (Brasil, 2009a).

Após o II Encontro Nacional sobre População em Situação de rua, em 2009, com a participação de 195 pessoas a mais que a edição anterior do evento, e anos

¹⁰ Revogado pelo Decreto 10.087, de 05 de novembro de 2019 (Brasil, 2019b).

de muitas discussões e consultas públicas, foi instituída a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR) e o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento¹¹.

Alves (2013, p. 24) expõe que numa perspectiva histórica da assistência social no Brasil

[...] contam-se cinco anos após a promulgação da CF/88 [Constituição Federal do Brasil de 1988] para a regulamentação dos dispositivos constitucionais correlatos e, após a regulamentação, somam-se mais onze anos para a formulação da PNAS/2004 e, ainda, mais um ano para que a política pública pudesse ser operacionalizada. Ao todo, foram doze anos de espera para o cidadão. Após a formulação da política de assistência social, a população em situação de rua esperaria mais cinco anos (até 2009), como se verá adiante, para ver concretizar a PNPSR.

Antes de analisar e comentar a PNPSR, é necessário examinar a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua (Brasil, 2008), publicada em maio de 2008. Esta última foi desenvolvida mediante as discussões do GTI, a fim de orientar e efetivar a construção de políticas públicas voltadas à população vulnerável em estudo.

Ao introduzir o contexto social desses grupos e utilizando determinados sociólogos para explicar esse fenômeno, em Brasil (2008), são perceptíveis certas caracterizações. Em um primeiro momento, apresenta-se a exclusão social delineada por três principais motivos: 1) ruptura das relações familiares – total ou parcialmente; 2) ausência no mercado de trabalho formal e assalariado; e 3) alienação social, isto é, participação nula diante cidadãos e atuantes de seus direitos.

São inúmeros os motivos pelos quais uma pessoa se exclui do seu meio social e vai morar na rua. Deste modo, como já afirmado acima, é inadequado buscar estabelecer um padrão de comportamento que explique porque um indivíduo adota a rua como sua casa, considerando as particularidades dessas questões (Kubota; Pires; Neves, 2008).

Como defende Bove e Figueiredo (2015, p. 17), “[...] desprovida de informações e acesso aos direitos básicos, a população em situação de rua

¹¹ Este tópico será condensado e adensado, tendo em vista destacar os eixos que explicitem princípios, diretrizes e ações relativas a Cultura e Educação que se articulam mais diretamente ao objeto de pesquisa.

depara-se diariamente com violações, não só dos direitos sociais, assegurados por lei, mas dos direitos fundamentais de todo e qualquer ser humano.”

Ao realizar uma entrevista com uma pessoa que ficava na rua, Kubota, Pires e Neves (2008) relatam que o consumo excessivo de entorpecentes (drogas injetáveis e álcool), para a entrevistada, era uma forma mais rápida de resolver todos os problemas inerentes à sua situação de rua: a busca pela overdose que acabaria com sua vida.

Diversas questões foram levantadas com o depoimento, dentre elas, a forma como era tratada nos albergues e por pessoas que trabalhavam nos setores assistencialistas. Ela relatou que o olhar de julgamento e de superioridade de muitos profissionais era tão grande, que a vontade de voltar aos albergues ou pedir ajuda em alguma emergência era nula. Afirmou, ainda, que era melhor passar fome e frio do que encontrar indivíduos que se consideram superiores (Kubota; Pires; Neves, 2008).

Deste modo, ressalta-se a ausência de qualificação de alguns profissionais que deveriam auxiliar e atender as necessidades básicas das pessoas em situação de rua. A entrevistada também relatou sobre o abuso sexual que sofreu dentro de um albergue. Por conta das baixas temperaturas no período noturno, ela resolveu procurar um abrigo. No meio da noite, cerca de dez pessoas de rua a agrediram até ela parar de gritar e ficar quieta, e assim, a abusaram sexualmente. Depois do ocorrido, mesmo ela reclamando com os profissionais do albergue, nenhuma atitude foi tomada, e, mais uma vez, teve que seguir a vida normalmente como se nada tivesse acontecido (Kubota; Pires; Neves, 2008).

Mesmo sendo o depoimento de uma única pessoa que estava em situação de rua, é visível como essa população torna-se um mero objeto dentro do sistema econômico vigente, e não vista como qualquer outro grupo cidadão. Os preconceitos e os modos de tratamento de pessoas que têm onde morar, em relação a essa camada da população excluída, é evidente. Bove e Figueiredo (2015) expõem que dentro de um sistema que privilegia o capital, o indivíduo que não produz em prol do lucro de alguém é visto como vagabundo e descartável. Isso reforça a visão discriminatória da sociedade face às pessoas em situação de rua.

De acordo com Silva (2006 apud Brasil, 2008, p. 03, grifo nosso), há dois fatores principais que motivam um indivíduo a ir e permanecer na rua:

[...] fatores **estruturais** (ausência de moradia, inexistência de trabalho e renda, mudanças econômicas e institucionais de forte impacto social etc.), fatores **biográficos** (alcoolismo, drogadição, rompimentos dos vínculos familiares, doenças mentais, perda de todos os bens, etc. além de desastres de massa e/ou naturais (enchentes, incêndios, terremoto, etc.).

Esses dois fatores elencados pela autora são típicos da realidade brasileira, marcada pela desigualdade social. Seja na economia, gênero, cor, crença, convívio social ou outra característica, é evidente que não são todas as pessoas que possuem acesso igualitário aos serviços oferecidos, sejam serviços privados ou públicos. De modo ilustrativo, apesar das defesas de acadêmicos, pesquisadores e organizações da Biblioteconomia, de que a biblioteca pública é uma instituição a todos e sem distinção, ainda há obstáculos a serem superados especialmente no plano simbólico.

Entender que uma pessoa em condição de rua pode frequentar, utilizar-se de todos os recursos do dispositivo cultural, sobretudo das práticas culturais de uma biblioteca – que vão além das abordagens socioassistencialistas – deve ser algo tangível.

Por muito tempo ações da sociedade e do Estado estigmatizam e reforçam a visão preconceituosa ao trabalhar com a população em situação de rua, sendo “[...] assistencialistas, paternalistas, autoritárias e de higienização social.” (Brasil, 2008, p. 04). Isso reforça a dificuldade em (re)inserir o sujeito na comunidade e até mesmo dar a ele autonomia para atuar nas diferentes esferas sociais.

Essa proposta de construir uma política nacional para a inclusão da população em estudo, também engloba outras situações que caracterizam e estigmatizam pessoas desses grupos. Esses atributos perpassam a população que está igualmente marcada pela desigualdade e pelos preconceitos de outros indivíduos, dentre os quais: questões de gênero, de raça e cor, de idade, de uso de entorpecentes, e deficiências físicas e mentais (Brasil, 2008).

Conforme exposto em Brasil (2008), deve haver uma sequência lógica para organizar as informações presentes dentro da proposta, sendo os princípios, as diretrizes, e as ações estratégicas.

Do ponto de vista dos princípios:

I - Promoção e garantia da cidadania e dos direitos humanos; II - Respeito à dignidade do ser humano, sujeito de direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais; III - Direito ao usufruto, permanência, acolhida e inserção na cidade; IV - Não-discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, nacionalidade, atuação profissional, religião, faixa etária e situação migratória; V - Supressão de todo e qualquer ato violento e ação vexatória, inclusive os estigmas negativos e preconceitos sociais em relação à população em situação de rua. (Brasil, 2008, não paginado).

A proposta, discutida em Brasil (2008), após a estruturação dos princípios acima, estabelece também determinadas diretrizes para concretizar ações estratégicas à população em situação de rua, a compor a PNPSR.

A primeira diretriz defende a implementação de uma política pública social e nacional que abranja as três esferas governamentais: federal, estadual e municipal. Sem a interação e a estruturação de atividades e serviços nos três âmbitos, essa política seria falha e nada efetiva em benefício das pessoas em situação de rua. Neste sentido, argumenta-se que há a necessidade de atuar de forma intersetorial e transversal com todos os setores e demais políticas locais que sejam essenciais para a vida da população em questão, tais como na saúde, educação, assistência social, habitação, cultura e outros. A formação de políticas integradas é fundamental para a promoção e garantia de direitos aos que habitam as ruas.

A segunda diretriz, reforça a urgência em se estabelecer relações entre a PNPSR e organizações sociais da população civil. Tais instituições não estatais são importantes para fortalecer a perspectiva de quem trabalha diretamente com a população em situação de rua, em benefício da construção da PNPSR. Essas organizações - presentes nos diferentes estados e cidades brasileiras, de acordo com a realidade de cada localidade - têm a função de amparar e auxiliar a pessoa em situação de rua, uma vez que precisam, cotidianamente, suprir suas necessidades básicas. Também há aquelas que atuam para que esse grupo obtenha seus devidos documentos de identificação para facilitar uma consulta médica, participação em serviços e programas governamentais e afins. Diferenciadas organizações movimentam-se em defesa das pessoas em situação de rua, construindo iniciativas para (re)inseri-los na sociedade com direitos e exercício pleno à cidadania. Exemplos de organizações da comunidade civil no Brasil são: Rede Rua, Pastoral da Rua (Comunidade católica presente em diversos estados), SP

Invisível (São Paulo/SP), Núcleo Assistencial Anjos da Noite (São Paulo/SP), Cruz Vermelha, Entrega por SP (São Paulo/SP), Instituto Construir, e outras.

A terceira diretriz é muito explícita, pois argumenta que todos os indivíduos possuem direitos e deveres iguais perante as Leis, e, em consonância com a primeira diretriz, devem existir políticas sociais e nacionais a fim de promover a igualdade entre os povos, em especial a população em situação de rua, sem discriminação de gênero, classe, raça ou qualquer outra variável. Como previsto no Artigo 5, da CF de 1988:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: I – homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações [...]. (Brasil, 2019a, p. 17).

A quarta diretriz incentiva a organização política das pessoas em situação de rua. Incluindo, principalmente, sua participação em comitês e em distintas instâncias que tratam sobre a “[...] formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas públicas [...]” (Brasil, 2008, p. 15).

A quinta diretriz assegura a destinação adequada de recursos - entendido de modo amplo, seja recursos financeiros, humanos, materiais e outros (não explícito no texto) - para a implantação de políticas públicas à população em situação de rua. Esses recursos podem ser realocados pelos Planos Plurianuais, Leis de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Leis Orçamentárias Anuais (LOA) (Brasil, 2008).

A sexta diretriz manifesta - sem indicação de tempo (anual, semestral, trimestral e afins) - que deve ser elaborado e divulgado um conjunto de indicadores sociais, econômicos e culturais sobre as pessoas em situação de rua.

A sétima diretriz ruma numa perspectiva sobre a conscientização pública a respeito da população em situação de rua, a fim de que haja uma mudança sobre essa percepção (Brasil, 2008). Desde a elaboração dessa proposta de inclusão, descrita em Brasil (2008), é discutido sobre o que a sociedade pensa dessa população vulnerável, e poucas políticas e ações concretas são realizadas objetivando compreender o fenômeno da população em situação de rua (Bove; Figueiredo, 2015).

A oitava diretriz, consoante à sétima, garante o fomento de atividades educativas permanentes para a sociedade [geral], com a finalidade de que todos

compreendam a importância da conquista dos direitos e do protagonismo social das pessoas em situação de rua. Ainda é salientado o incentivo para a formação de sujeitos qualificados, objetivando a construção de uma 'rede de proteção' à população em estudo (Brasil, 2008).

Por fim, a nona e última diretriz tonifica a discussão de distintos pesquisadores do assunto, acerca da implantação de uma política pública social que haja de forma intersetorial, com o intuito de promover três eixos centrais quanto ao desenvolvimento social e cultural da população em situação de rua “[...] a garantia dos direitos; o resgate da autoestima e a reorganização dos projetos de vida.” (Brasil, 2008, p. 15).

Resultado de debates pelo GTI e membros da sociedade civil, propiciando a validade e concretude às diretrizes elencadas em Brasil (2008), são propostas oito ações estratégicas, sendo: direitos humanos; trabalho e emprego; desenvolvimento urbano/habitação; assistência social; educação; segurança alimentar e nutricional; saúde; e cultura. Tais ações, com fins de implementação, devem ser contextualizadas e detalhadas em programas que sanem as dificuldades e necessidades da população em situação de rua, de acordo com a realidade de cada localidade brasileira (Brasil, 2008).

O 1º eixo, quanto aos direitos humanos, divide-se em quatro vertentes:

- 1) capacitação das forças policiais, em especial, e demais “[...] operadores de direito do Estado [...]” (Brasil, 2008, p. 16), para instruí-los sobre as reais condições e direitos das pessoas em situação de rua, e como auxiliá-los mediante qualquer necessidade;
- 2) investimento na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, para receber as denúncias contra a população em estudo;
- 3) comprometimento ao combate de crimes e práticas violentas, a fim de tornar a rua um local seguro; e
- 4) assistencializar, do ponto de vista jurídico, essa população vulnerável para que tenham acesso pleno a seus direitos, principalmente quanto à documentos básicos, como carteira de identidade (RG), carteira de trabalho, certidão de nascimento (Brasil, 2008).

O 2º eixo, sobre o trabalho e emprego, segmenta-se em oito vertentes:

- 1) torna prioritária a inclusão da população em situação de rua com parcerias entre o setor privado e público, seja na mediação para a ocupação de uma vaga ou na qualificação profissional dos mesmos;
- 2) complementando o primeiro eixo, foca-se na capacitação, qualificação e requalificação da população em estudo;
- 3) aborda o estímulo aos trabalhos com formatos cooperativos voltados especificamente às pessoas em situação de rua;
- 4) versa sobre a expansão do debate quanto à renda da população. De acordo com o último e único Censo e Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua realizado entre agosto de 2007 e março de 2008 - a comentar nos parágrafos subsequentes - 52,6% recebem em torno de R\$ 20,00 a R\$ 80,00 por semana (Brasil, 2009a), enquanto que, no mesmo ano, o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) publicou um estudo determinando o salário mínimo nominal e necessário para um sujeito viver no Brasil, sendo: nominal igual a R\$ 384,38, e necessário equivalente a R\$ 1.813,12 (DIEESE, 2020);
- 5) pretensão de incentivar a inclusão produtiva e criação de cotas para vínculo empregatício;
- 6) oferecimento de oficinas, apoiada pelo Ministério do Trabalho e Emprego¹², que se refiram à economia solidária¹³;
- 7) aumentar e desenvolver mais cartas de crédito e de crédito solidário;

¹² O Ministério do Trabalho e Emprego foi assim denominado no decorrer dos mandatos do presidente Lula. A pasta, após uma reestruturação ministerial da ex-presidenta Dilma Rousseff (2011-2016), foi renomeada por Ministério do Trabalho e da Previdência Social (MATOSO; ALEGRETTI; PASSARINHO, 2015). Durante o governo de Michel Temer (08/2016-2018), passou a ser titulada Ministério do Trabalho (Brasil, 2016). De acordo com a Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, o Ministério do Trabalho e da Previdência Social foi rompido, então designado por Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, compondo a estrutura básica do Ministério da Economia; além do mais, suas competências também foram segmentadas em três outros Ministérios, sendo: da Economia, da Justiça e Segurança Pública, e da Cidadania (Brasil, 2019c). A Medida Provisória nº 870, foi convertida em Lei, de nº 13.844, de 18 de junho de 2019 (Brasil, 2019d).

¹³ Entende-se por economia solidária algo contrário à economia convencional, no qual existe uma fragmentação evidente entre os donos do negócio e seus empregados. Enquanto que na economia solidária, com princípios de cooperação, autogestão, ação econômica e solidariedade, os empregados podem, igualmente, ser considerados “donos” do negócio - em certa parte - e trabalham, permanentemente, organizados coletivamente. Segundo Brasil (2015, não paginado), existem diversas iniciativas: “[...] associações e grupos de produtores; cooperativas de agricultura familiar; cooperativas de coleta e reciclagem; empresas recuperadas assumidas pelos trabalhadores; redes de produção, comercialização e consumo; bancos comunitários; cooperativas de crédito; clubes de trocas; entre outras.”

- 8) garante à pessoa em situação de rua acesso pleno aos direitos trabalhistas e à aposentadoria (Brasil, 2008).

O 3º eixo, denominado desenvolvimento urbano/habitação, desdobra-se em nove vertentes, sendo:

- 1) criação de moradias para as pessoas em situação de rua, financiadas por programas do governo federal;
- 2) em parceria com ministérios e governos estaduais e municipais, ceder uma “[...] bolsa aluguel e/ou alternativas de moradia compartilhadas, com o período máximo de recebimento do benefício [...]” (Brasil, 2008, p. 17). De acordo com o texto, há de se criar, desenvolver e implementar uma Política Nacional de Locação Social;
- 3) promoção de projetos que visem a reforma/transformação de imóveis públicos que não estejam ativos e em funcionamento, para habitar a população vulnerável em questão;
- 4) focando-se em áreas urbanas centrais, busca-se a incorporação de projetos que gerem empregos e renda. Entende-se que esta vertente já foi mencionada no eixo anterior, denominado Trabalho e Emprego;
- 5) mobilizar e articular indivíduos que contribuam diretamente para auxiliar as pessoas em situação de rua a conseguir uma habitação - àqueles que desejam - e, também, trabalhos sociais;
- 6) em consonância com a vertente de número 2, considera-se priorizar a população em estudo nos programas habitacionais subsidiados pelo governo federal, por exemplo, o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS) e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- 7) nesta linha de pensamento e planejamento das ações, objetiva-se a integração entre uma futura habitação e os meios de sobrevivência das pessoas em situação de rua, tendo como exemplo, “[...] proximidade dos locais de trabalho, facilidade de transporte, infraestrutura, etc. [...]” (Brasil, 2008, p. 18);

8) conforme as vertentes de número 1, 2 e 7, proporcionar uma parceria entre o Ministério das Cidades¹⁴ e a Caixa Econômica Federal, a fim de formular e reformular os programas de habitação de cunho social (Brasil, 2008).

O 4º eixo, intitulado assistência social, desmembra-se em 7 vertentes:

- 1) conforme a diversidade, complexidade e heterogeneidade da população em situação de rua, pretende-se estruturar uma rede de acolhimento em âmbito nacional, com cada região do país concretizando suas ações de acordo com a realidade local. Há uma atenção maior a este item uma vez que os serviços oferecidos, principalmente nos albergues, são muitas vezes precários, dada a falta de qualificação profissional e inexistência de consciência social sobre as condições da população atendida. Claro, essa situação não pode ser generalizada, mas foi perceptível na análise do I Censo e Pesquisa Nacional;
- 2) produção, verificação e disseminação de informações sobre a população em estudo, em especial no que concerne áreas de risco pessoal e alto índice de vulnerabilidade social;
- 3) incluir as pessoas em situação de rua no Cadastro Único (CadÚnico), do governo federal. O CadÚnico é um programa do governo federal que coleta dados e informações de famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, objetivando a melhoria de vida dessas famílias, além de auxiliar para a formação de políticas públicas sociais e nacionais. Mediante o CadÚnico, as famílias possuem acesso e têm direito de participar de determinados programas e benefícios, tais quais: Programa Bolsa Família (PBF), Minha Casa Minha Vida, Bolsa Verde - Programa de Apoio à Conservação Ambiental, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), Fomento - Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais, e outros (Brasil, 2017);
- 4) inserir as crianças e adolescentes em situação de rua no PETI;
- 5) acrescentar as pessoas em situação de rua no Benefício de Prestação Continuada (BPC) e no PBF. Conforme o artigo 20, da LOAS, o BPC é uma

¹⁴ O Ministério das Cidades teve sua gênese em 2003. Somando-se às inúmeras políticas públicas elaboradas para minimizar as desigualdades sociais, o Ministério das Cidades vigorou até o ano de 2018. Segundo a Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, convertida na Lei de nº 13.844, de 18 de junho de 2019 (como mencionado nos parágrafos anteriores), determina que o Ministério das Cidades, assim como o Ministério de Integração Nacional, juntos pertencem ao Ministério do Desenvolvimento Regional (Brasil, 2019c).

“[...] garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 [...] anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família.” (Brasil, 1993, não paginado). E o PBF sendo um “[...] benefício básico, destinado a unidades familiares que se encontrem em situação de extrema pobreza [...]” (Brasil, 2004, não paginado);

- 6) em parceria com o Ministério da Educação, estimular a frequência escolar da população em situação de rua, sobretudo as crianças e adolescentes;
- 7) promover novas possibilidades na esfera trabalhista às pessoas em vulnerabilidade social em questão (Brasil, 2008).

O 5º eixo, sobre educação, é dividido em oito vertentes, sendo:

- 1) em anuência à sexta vertente do eixo assistência social, esta primeira versa sobre a inclusão de temáticas que tratam da (des)igualdade social quanto à população em situação de rua, apresentando os dados e informações dessas pessoas e contextualizando suas condições;
- 2) formação de grupos de estudos sobre a temática;
- 3) estimular a educação de jovens e adultos, especialmente quanto à alfabetização da população de rua;
- 4) acompanhamento e incentivo da assiduidade escolar da população em questão, principalmente com a oferta de determinados insumos e instrumentos que facilitem a devida formação, como material escolar, transporte, alimentação e relacionados;
- 5) inclusão da população em situação de rua nos diversos programas educacionais, culturais e de lazer realizados nas escolas, em especial aos fins de semana;
- 6) abordagem do tema em questão nos debates em todas as escolas, seja de natureza pública ou privada, de todo o país;
- 7) flexibilização, de acordo com a realidade de cada um, da quantidade de documentos pessoais exigidos na matrícula da escola, para o público em estudo, visto que 24,8% das pessoas, segundo o I Censo e Pesquisa Nacional, não possuem quaisquer documentos pessoais de identificação;
- 8) fomento de políticas para a inclusão digital da população em situação de rua (Brasil, 2008).

O 6º eixo, de segurança alimentar e nutricional, possui somente uma vertente: por meio dos restaurantes populares, garantir às pessoas em situação de rua o direito de uma segurança nutricional e alimentar (Brasil, 2008).

O primeiro restaurante popular brasileiro, criado por volta de 1939, no Rio de Janeiro - à época capital do país -, não amparou e muito menos garantiu a segurança alimentar do público geral, mas sim de trabalhadores formais da indústria, comércio de setor bancário inseridos nas indústrias - majoritariamente homens. Era, então, nesse primeiro momento, financiado pelo Serviço Central de Alimentação, do Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Industriários (Padrão; Aguiar, 2018).

Em 1940, com o Ministério do Trabalho da Indústria e Comércio à frente, o restaurante apontado acima foi integrado e expandido pelo Serviço de Alimentação da Previdência Social (SAPS). Assim, dez anos depois, levou-se outros 53 restaurantes para distintos centros urbanos brasileiros. Porém, com a saída de Getúlio Vargas da presidência as funções do SAPS fora suspenso, sendo em 1967, no decurso da ditadura civil-militar (1964-1985), extinto (Padrão; Aguiar, 2018).

De acordo com Padrão e Aguiar (2018), a partir da década de 1990 que tais restaurantes retomaram as atividades. Pelo então Programa Bom Prato construiu-se em Minas Gerais, por volta de 1994; no Estado de São Paulo e na cidade do Rio de Janeiro, em 2000; Ceará, em 2002; Piauí, em 2006; e demais localidades. No ano de 2004, o MDS, por meio do programa Rede de Equipamentos Públicos de Segurança Alimentar e Nutricional, começou a contribuir - existindo, ainda, um certo subsídio da parte de Governos estaduais e/ou municipais - e salvaguardar diretamente as instalações e manutenções dos restaurantes (Padrão; Aguiar, 2018).

Neste sentido, o foco do Ministério e do Programa era atender toda a população carente e em determinada vulnerabilidade social, em especial a população em situação de rua, considerando a alimentação um direito básico e fundamental ao cidadão (Brasil, 2010).

Apesar de muitos obstáculos a serem superados, e do fechamento de muitos restaurantes populares - como os 16 no Estado do Rio de Janeiro, em 2016 -, Padrão e Aguiar (2018, p. 16) destacam que

[...] o programa dos restaurantes populares reúne relevantes aspectos que o credencia como uma política social efetiva, ao se inserir em uma realidade concreta que busca atender uma necessidade humana, social e imediata. Está voltado para o

interesse comum, e não individual e privado, sendo de fácil acesso e universal, sem mecanismos ou critérios de focalização. Tem como perspectiva a concretização de um direito e a proteção social.

No âmbito da proposta da política de inclusão social, no 7º eixo, têm-se a saúde, segmentada em dez vertentes:

- 1) por meio de múltiplos cuidados e de multiprofissionais, propõem-se adequar os serviços e ações do Sistema Único de Saúde (SUS) para atender, integralmente, a população em situação de rua;
- 2) mediante o Programa Saúde da Família sem Domicílio (PSF, ou também, Estratégia Saúde da Família sem Domicílio, ESF¹⁵, fortalecer as ações de promoção à saúde e à atenção básica, abrangendo a prevenção e tratamento de doenças afins;
- 3) fortalecer as ações voltadas à saúde mental das pessoas em situação de rua, principalmente às que fazem uso corrente de álcool e drogas, e possuem determinados transtornos - causados, ou não, pelo uso das substâncias mencionadas;
- 4) pelo SUS, instaurar organizações com o objetivo de amparar uma atenção à saúde dessas pessoas vulneráveis;
- 5) qualificar constantemente os profissionais de saúde e gestores de hospitais e centros comunitários, para melhor atender as demandas e necessidades especiais do grupo em estudo. Aqui, Brasil (2008) destaca o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), agentes comunitários de saúde e profissionais do Sistema Nacional de Ouvidorias (hoje, Rede Nacional de Ouvidorias, integrado ao Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, e-Ouv25);
- 6) complementando a vertente anterior, promoção da divulgação do canal de escuta dos cidadãos: e-Ouv, Disque-Saúde e outros;

¹⁵ No início, o ESF focava-se na prevenção das drogas, álcool e afins, e com atenção total à saúde da população em estudo. Porém, com a junção do programa Consultório de Rua (foco na saúde mental das pessoas em situação de rua) e do próprio ESF, deu-se origem ao Consultório na Rua. Conforme Vargas (2012, não paginado) descreve, "As equipes de Consultório na Rua são formadas pelos chamados agentes sociais, ou seja, profissionais de diversas áreas que desempenham atividades para garantir atenção, defesa e proteção às pessoas em situação de risco pessoal e social. Tais profissionais possuem habilidades e competências para atuar com usuários de álcool, crack e outras drogas. Para tanto, agregam conhecimentos básicos sobre redução de danos, realizam atividades educativas e culturais, fazem a dispensação de insumos de proteção à saúde e encaminhamentos para rede de saúde e intersetorial e acompanham o cuidado das pessoas em situação de rua."

- 7) apoiar, igualmente, ações intersetoriais que não sejam mantidas financeiramente pelo Estado, seja casas de apoio e relacionados;
 - 8) incentivar a produção e disseminação de informações e conhecimentos da saúde da população em situação de rua;
 - 9) apoiar e mobilizar, na esfera da saúde, a participação da comunidade geral no SUS e nos movimentos civis que representam as pessoas em questão;
 - 10) ao contratar agentes comunitários de saúde, elencar como um dos critérios, a atuação de pessoas que estão/já estiveram em situação de rua (Brasil, 2008).
- O 8º eixo, e último, denominado cultura, dispõem-se de dez vertentes, sendo:
- 1) incentivar o amplo acesso aos meios de informação e cultura à população em situação de rua;
 - 2) compreender socialmente que através da linguagem artística cultural é possível aperfeiçoar o processo de (re)inserção social da população em estudo, como exemplo, aulas e práticas de teatro, literatura e artesanato;
 - 3) promover debates e intervenções com o intuito de ressignificar a compreensão sobre a rua, “[...] deixando de retratá-la como um simples lugar de passagem e passando a percebê-la como palco de encontros, diálogos e construção de identidades.” (Brasil, 2008, p. 21);
 - 4) consoante à segunda vertente, corroborar com ações que possuam a cultura como inserção social e (re)construção da cidadania;
 - 5) salientar e assegurar ações que, através de atividades de âmbito cultural, possibilitem vínculos empregatícios e que gerem renda à população em questão;
 - 6) trabalhar e apoiar ações culturais que desconstruam estigmas sociais e preconceitos;
 - 7) promover esportes e lazer às pessoas vulneráveis em questão;
 - 8) incentivar e financiar projetos de cunho cultural com a temática aqui discutida;
 - 9) viabilizar imóveis desativados da união que sejam localizados em áreas centrais das cidades brasileiras, em parceria com o Ministério das Cidades, a fim de fomentar atividades culturais; e
 - 10) em cooperação com o Ministério da Educação, e apoiando ONGs, propor a utilização e ocupação do espaço das escolas públicas aos finais de semana, para oferecer práticas culturais à população em situação de rua (Brasil, 2008).

Com as discussões realizadas pelo GTI, a consulta em políticas públicas e o II Encontro Nacional sobre População em Situação de rua, em maio de 2009 – como mencionado em parágrafos anteriores -, e com a proposta de uma Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua descrita anteriormente – com todos os princípios, diretrizes, ações estratégicas e vertentes para efetivar as ações (Brasil, 2008) -, instituiu-se a PNPSR e o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, via Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, subdividida em 16 artigos (Brasil, 2009b).

A PNPSR determina a importância de um documento oficial, nesse segmento, para instruir as ações e implementar projetos articulados e que atuem de forma dinâmica e intersetorial. Neste sentido, defende-se a ideia de que o Governo (em instância federal, estadual e municipal) deve desempenhar um papel em conjunto com as entidades da sociedade civil, conforme a realidade de cada região brasileira (Brasil, 2009b).

Possuir uma conduta dinâmica e intersetorial, significa trabalhar e articular projetos com todos os órgãos da sociedade, públicos, privados e de ordem não governamental, que sejam necessários para integrar e (re)inserir a pessoa em situação de rua à própria sociedade - como exemplo -, da qual fora excluído por fatores preconceituosos e estigmatizantes. E, nesta perspectiva, de acordo com Brasil (2009b), cabe aos órgãos governamentais estabelecer comitês gestores e intersetoriais, composto por representantes de cada área de atuação para atender a população em questão, seja da saúde, cultura, educação, assistência social e outros.

Seguindo os princípios, diretrizes e objetivos da Política Nacional compete ao Poder Executivo Federal instituir convênios, sem fins lucrativos, com demais organizações públicas e privadas, que realizam serviços e projetos para a melhoria de vida das pessoas em situação de rua (Brasil, 2009b).

Previsto no artigo cinco da Política, os princípios são:

I - respeito à dignidade da pessoa humana; II - direito à convivência familiar e comunitária; III - valorização e respeito à vida e à cidadania; IV - atendimento humanizado e universalizado; e V - respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência. (Brasil, 2009b, não paginado).

Tais princípios são semelhantes à proposta compreendida em Brasil (2008), mas claro, com uma ampliação e percepção em maior escala. De um modo geral, percebe-se que os dois textos são unânimes em três pontos: 1) ao defender a dignidade da pessoa em situação de rua diante um indivíduo que possui seus direitos civis e políticos, e que deve ser considerado um cidadão; 2) as entidades governamentais e não governamentais contemplam-se de assegurar, responsabilmente, pela (re)inserção desses indivíduos à sociedade com ações e projetos intersetoriais; e 3) é necessário suprimir todos os atos de violência e denunciá-los, uma vez que luta-se contra as intervenções higienistas, o preconceito e os estigmas sociais (Brasil, 2008; 2009b).

Em seguida, apresenta-se as dez diretrizes que regem a PNPSR, previstas de acordo com o artigo de número 6.

I - promoção dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais; II - responsabilidade do poder público pela sua elaboração e financiamento; III - articulação das políticas públicas federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal; IV - integração das políticas públicas em cada nível de governo; V - integração dos esforços do poder público e da sociedade civil para sua execução; VI - participação da sociedade civil, por meio de entidades, fóruns e organizações da população em situação de rua, na elaboração, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas; VII - incentivo e apoio à organização da população em situação de rua e à sua participação nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas; VIII - respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais e regionais na elaboração, desenvolvimento, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas; IX - implantação e ampliação das ações educativas destinadas à superação do preconceito, e de capacitação dos servidores públicos para melhoria da qualidade e respeito no atendimento deste grupo populacional; e X - democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos. (Brasil, 2009b, não paginado).

Torna-se um pouco repetitivo, visto que de modo utópico, pessoa em situação de rua ou não, sem discriminação, possui acesso a todos os serviços e produtos fornecidos pelo Estado e por entidades não governamentais. Contudo, ao abordar a desigualdade social e econômica no início desta seção, pela concepção de inúmeros pesquisadores da área - em especial os cientistas sociais e historiadores -, identificou-se que o acesso pleno aos direitos, no Brasil, é absolutamente desigual, e derivado de um processo histórico. Caso realmente todos os cidadãos possuíssem

os mesmos direitos, não seria necessário anos de luta para conquistar uma política em âmbito nacional que ampare, principalmente, a referida população.

O artigo de número 7 determina os objetivos da PNPSR. Consoante a Brasil (2008), estes podem ser equiparados às ações estratégicas, segmentadas em áreas de atuação - como mencionado nos parágrafos anteriores. Os 14 objetivos são:

I - assegurar o acesso amplo, simplificado e seguro aos serviços e programas que integram as políticas públicas de saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda; II - garantir a formação e capacitação permanente de profissionais e gestores para atuação no desenvolvimento de políticas públicas intersetoriais, transversais e intergovernamentais direcionadas às pessoas em situação de rua; III - instituir a contagem oficial da população em situação de rua; IV - produzir, sistematizar e disseminar dados e indicadores sociais, econômicos e culturais sobre a rede existente de cobertura de serviços públicos à população em situação de rua; V - desenvolver ações educativas permanentes que contribuam para a formação de cultura de respeito, ética e solidariedade entre a população em situação de rua e os demais grupos sociais, de modo a resguardar a observância aos direitos humanos; VI - incentivar a pesquisa, produção e divulgação de conhecimentos sobre a população em situação de rua, contemplando a diversidade humana em toda a sua amplitude étnico-racial, sexual, de gênero e geracional, nas diversas áreas do conhecimento; VII - implantar centros de defesa dos direitos humanos para a população em situação de rua; VIII - incentivar a criação, divulgação e disponibilização de canais de comunicação para o recebimento de denúncias de violência contra a população em situação de rua, bem como de sugestões para o aperfeiçoamento e melhoria das políticas públicas voltadas para este segmento; IX - proporcionar o acesso das pessoas em situação de rua aos benefícios previdenciários e assistenciais e aos programas de transferência de renda, na forma da legislação específica; X - criar meios de articulação entre o Sistema Único de Assistência Social [SUAS] e o Sistema Único de Saúde [SUS] para qualificar a oferta de serviços; XI - adotar padrão básico de qualidade, segurança e conforto na estruturação e reestruturação dos serviços de acolhimento temporários, de acordo com o disposto no art. 8º; XII - implementar centros de referência especializados para atendimento da população em situação de rua, no âmbito da proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social; XIII - implementar ações de segurança alimentar e nutricional suficientes para proporcionar acesso permanente à alimentação pela população em situação de rua à alimentação, com qualidade; e XIV - disponibilizar programas de qualificação profissional para as pessoas em situação de rua, com o objetivo de propiciar o seu acesso ao mercado de trabalho. (Brasil, 2009b, não paginado).

Novamente, a concretização dos incisos elencados acima cumprem todos os desafios e discussões realizados pelo GTI e membros da sociedade civil, e, principalmente, com a interpretação do I Censo e Pesquisa Nacional.

O artigo de número 8, volta-se à formulação de uma rede de acolhimento para a população em situação de rua. Essa rede compõe-se, essencialmente, pelo acolhimento temporário dessas pessoas em abrigos, albergues e instituições de internação. Aqui, a PNPSR destaca uma abordagem intersetorial e contextual com esses indivíduos, compreendendo a particularidade e complexidade de cada sujeito; e, considera-se também, que é competência do MDS, através da Secretaria Nacional de Assistência Social, fomentar, reestruturar e ampliar constantemente a rede de acolhimento nos municípios brasileiros, mediante a cessão de recursos (Brasil, 2009).

Os artigos 9 a 14 foram extintos pelo Decreto nº 9.894, de 27 de junho de 2019 (Brasil, 2019e), alterando todas as regras quanto ao Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da População em Situação de Rua. Dentre as mudanças, o Comitê foi integrado ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, diante órgão consultivo; ou seja, enquanto que até 26 de junho de 2019 o Comitê atuava deliberativamente, com o Decreto nº 9.894, apresenta-se de forma parecerista e sem direito a voto, no qual apenas expressa opiniões e conselhos - que, provavelmente, não serão acatados.

Aqui, foi dado destaque as questões legais, sobretudo, que atravessam a população em situação de rua. Vale dizer, ainda, que essa sistematização foi realizada no decorrer da pesquisa, e alguns pontos foram alterados no final de 2023/início de 2024.

4 BIBLIOTECA PÚBLICA E PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA: CONSIDERAÇÕES EM TORNO DE PUBLICAÇÕES BRASILEIRAS NA ÁREA

O levantamento bibliográfico realizado na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), sem delimitação de datas/períodos, tipo de publicação dos documentos, e a partir de descritores e expressões contendo “morador em situação de rua”, “população em situação de rua” e “pessoa em situação de rua”, resultou em cinco artigos. Quando traçada uma relação entre “pessoa em situação de rua” e “biblioteca pública”, recuperam-se dois artigos, já indicados entre os cinco. Destes cinco, um refere-se à área de Jornalismo e, portanto, não apresenta interesse para a pesquisa. Dos demais, foi feita uma leitura minuciosa e detalhada, e demarcadas questões recorrentes nos trabalhos, que apresenta-se a seguir.

Quadro 5 – Relação de trabalhos publicados na BRAPCI

Autoria	Título	Ano de publicação	Palavras-chave
GONÇALVES, S. R. P.; GRACIOSO, L. S.; SILVA, C. R.	Atuação do bibliotecário junto a população em situação de rua	2018	Bibliotecário; População em Situação de Rua; Sociedade
FIGUEIRA, M.; SCHNEIDER, M. A. F.	Ciência da Informação, marxismo e população em situação de rua	2018	Economia Política da Informação; Direito Humano; Marxismo; Política Pública; População em Situação de Rua
SPUDEIT, D. F. A. O.; VITORINO, E. V.	Apontamentos sobre o comportamento e competência em informação de pessoas em situação de rua	2020	Estudo de Usuários; Competência em Informação; Pessoa em Situação de Rua
BRITO, T. R.; BELLUZZO, R. C. B.; ALMEIDA JUNIOR, O. F.	A Mediação da informação no resgate da visibilidade e dignidade dos vulneráveis: o caso das pessoas em situação	2021	Ciência da Informação; Biblioteconomia; Mediação da Informação;

de rua

Pessoa em
Situação de Rua;
Competência em
Informação;
Vulnerabilidade
Social

Fonte: elaboração própria (2023).

As autoras do primeiro trabalho identificado, Gonçalves, Gracioso e Silva (2018), apresentam uma discussão sobre o lugar da pessoa bibliotecária na promoção de ações para o acesso ao livro e à leitura às pessoas em situação de rua. Discutem, inicialmente, que o acesso à educação, ao livro e à leitura são direitos constitucionais e que todos, indistintamente, devem ter condições para que esse acesso ocorra. Neste sentido, afirmam que as pessoas bibliotecárias são essenciais para a garantia desse direito, visto que tal profissional deve atuar para além de suas competências técnicas e informacionais; mas certificar, efetivamente, que em especial as pessoas em situação de rua têm direito à educação, à biblioteca. Para tanto, justificam que este trabalho de reflexão se valeu a partir de um projeto de extensão da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) com outras instituições do município, intitulado "Memória falada: a história da população em situação de rua como patrimônio imaterial de cultura" (2015-2017). Deste, vale destacar que a presença de bibliotecários foi essencial em duas atividades, prioritariamente, sendo: a implantação da 'geladeiroteca' e do 'Fórum da População em Situação de Rua' (Gonçalves; Gracioso; Silva, 2018).

As autoras chamam a atenção para a formulação de políticas públicas que integrem as pessoas em situação de rua; sobretudo, apontam em âmbito internacional, com a UNESCO, e nacional, com a FEBAB, sob quais princípios podem/devem conduzir os trabalhos das pessoas bibliotecárias com a população e, principalmente, com as pessoas em situação de rua (Gonçalves; Gracioso; Silva, 2018).

Conforme Gonçalves, Gracioso e Silva (2018, p. 124), "[...] o bibliotecário precisará ser um profissional que se disponha a buscar o conhecimento nas mais diversas áreas para assim satisfazer as necessidades dos usuários." Podemos nos questionar: para além das necessidades específicas de cada sujeito, o que pode fazer a pessoa bibliotecária?; não é possível restringir a profissão na mera

satisfação das necessidades informacionais dos sujeitos. A profissão é orientada para, além das atuações técnicas, em defesa das questões culturais e sociais que regem o campo.

Sintetizando,

Acredita-se que há de se pensar em mudanças na práxis e na postura profissional dos bibliotecários, bem como uma mudança no conceito das bibliotecas públicas, uma vez que se entende que estas devem ser espaços abertos de interação, de aceitação de todos os públicos, deve ser uma prestadora de serviços estes serviços humanizados e democráticos, contribuindo assim para o crescimento coletivo e sendo também um agente de transformação social, atendendo também a população em situação de rua, provendo-os de fontes e de informação que colaborem com a sua construção individual e coletiva enquanto cidadão críticos em relação aos seus direitos e deveres. (Gonçalves; Gracioso; Silva, 2018, p. 130).

É perceptível como as autoras reduzem a atuação das pessoas bibliotecárias a atividades exclusivas de disseminação da informação em função das necessidades das pessoas em situação de rua; e pouco se discute a promoção ao acesso ao livro e à leitura, bem como a outras atuações cabíveis à pessoa bibliotecária. Por fim, como se vê na citação acima, as autoras pincelam sobre a concepção de biblioteca pública – cara para esta dissertação –, com um debate idealista. Trata-se, ainda, de oferta informacional, mas não de trocas entre interlocutores.

O segundo texto é de Figueira e Schneider (2018), que se propõe a diagnosticar, num primeiro momento, como ou por quê a Ciência da Informação é um campo científico tem ignorado uma demanda social tão urgente: as denominadas populações em situação de rua; e, num segundo momento, interseccionando o marxismo e a Ciência da Informação, para analisar as políticas e regimes de informação na contemporaneidade.

De início, os autores tecem comentários quanto à invisibilidade da população em situação de rua não só à Ciência da Informação, mas sobretudo ao poder público, que, exatamente por não saber a quantidade de pessoas que estão em situação de rua, não consegue formular políticas públicas que os amparem; entretanto, vale ressaltar que esta população é alvo das políticas repressoras do Estado, a considerar a Chacina da Candelária (Figueira; Schneider, 2018).

Os autores segmentaram a recuperação de textos em oito eixos, para delinear o panorama da Ciência da Informação brasileira sobre a situação de rua. Sob esta lógica, vale destacar a estrutura abaixo que sintetiza as ocorrências na Base de Dados do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (BENANCIB) – repositório que congrega todos os trabalhos publicados no ENANCIB, evento nacional de relevância para o campo da Ciência da Informação no país:

Imagem 1 - Ocorrências no BENANCIB do termo "moradores de rua"

Título	Autoria	Ano	GT	Palavras-chave
A mediação oral da literatura, o bibliotecário: voz, corpo, espaço e presença	Sueli Bortolin e Oswaldo Almeida Júnior	2011	3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação	Mediação oral da literatura; bibliotecários; performance literária
A ética no pensamento expresso de líderes de bibliotecas comunitárias no Brasil	Ana Claudia Perpétuo da Silva	2012	6: Informação, Educação e Trabalho	Bibliotecas comunitárias; ética; bibliotecas públicas; bibliotecários
Informação e segurança pública: as ações de informação no PRONASCI	Marcia Oliveira e Sarita Albagli	2013	5: Política e Economia da Informação	Segurança pública; informação; cidadania; política pública; PRONASCI
Apropriação social da internet em ações de mídias táticas: dinâmicas de informação e comunicação	Anne Clinio e Sarita Albagli	2013	5: Política e Economia da Informação	Apropriação social da internet; mídia tática; ativismo online; hacktivismo; ciberterrorismo
Uma coleção fora-das-normas no templo das artes	Eurípedes da Cruz Junior e Lena Vania Pinheiro	2014	9: Museu, Patrimônio e Informação	Museologia; arte bruta; coleções da loucura; museus de arte
Mediação, leitura, inclusão social e ação cultural: o caso das Bibliotecas Parques	Ana Paula Bazilio e Nanci Nóbrega	2014	3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação	Mediação de leitura; ação cultural; inclusão social; biblioteca pública

Fonte: Figueira e Schneider (2018, p. 3.237).

Os autores comentam que, como se percebe, em nenhum dos trabalhos identificados o termo "moradores de rua" se faz presente, muito menos no resumo e nas palavras-chave; "[...] o fenômeno é mencionado brevemente apenas a fim de exemplificar segmentos sociais marginalizados" (Figueira; Schneider, 2018, p. 3.236). Vale evidenciar que no ano de 2021, foi publicado no mesmo evento o último artigo que aborda a temática, com o título "Ações realizadas por bibliotecas públicas para desenvolvimento da competência em informação de pessoas em situação de rua: foco nas ações alinhadas à Agenda 2030", por Daniela F. A. O. Spudeit e Elizete Vieira Vitorino.

Figueira e Schneider (2018, p. 3.235, grifo nosso) indicam que a Ciência da Informação possui um entrave ideológico desde sua gênese, por volta de 1950, que por sua vez a distancia de muitas discussões sociais e culturais contemporâneas: "A epistemologia funcionalista dominante em sua fundação, cujo corolário era e

permanece o **fetichismo** tecnológico." É importante considerar que, sob o viés marxista que embasa sobremaneira os autores/a, o termo *fetichismo* toma um significado singular visto que imprime concepção fanática/de fascínio à tecnologia; em outros termos, o *fetichismo* se concretiza no ato de imprimir qualidades e características humanas e culturais, por exemplo, a 'objetos'/produtos/mercadorias que não possuem tais subjetividades – como é o caso da ciência em questão.¹⁶

Os autores chamam a atenção para a formação exclusivamente técnica de muitos bibliotecários, que inibe sua atuação em perspectiva mais humanista, sobretudo nas bibliotecas públicas. Por esta razão, ressaltam: "Há um vasto cenário de produção de conhecimento prático não incorporado pela teoria científica.", e complementam: "Enquanto as escolhas por trás dos processos forem reconhecidas como meramente operacionais, seu viés ideológico conservador permanece fora de foco." – alertando para a fragilidade e conservadorismo presentes na Ciência da Informação (Figueira; Schneider, 2018, p. 3.239-3.240).

Nessa interseccionalidade entre o marxismo e a Ciência da Informação, os autores questionam-se sobre diferentes conceitos dessa corrente econômica em relação à tal ciência. Chamam a atenção para a concepção da lenda/do rótulo 'sociedade da informação', enquanto política e regime de informação que não representam a ciência que é praticada no Sul global; ao contrário, é uma narrativa hegemônica que se dá sobre nossa realidade (Figueira; Schneider, 2018). Em suma, os autores indicam que o tema 'população em situação de rua' é muito incipiente no campo informacional, no Brasil, seja no âmbito da academia como no do próprio poder público, e concluem: "[...] precisamos fazer nossa própria ciência" (Figueira; Schneider, 2018, p. 3.249).

O terceiro trabalho encontrado é de Daniela Spudeit e Elizete Vieira Vitorino (2020), e foi publicado na Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação – de alcance nas Américas do Sul e Central. O texto, intitulado "Apontamentos sobre o comportamento e competência em informação de pessoas em situação de rua", teve o objetivo de, como o próprio título indica, refletir sobre o comportamento informacional e a relação com o 'desenvolvimento da competência em informação',

¹⁶ Para mais desdobramentos, ver: DEBORD, G. **A sociedade do espetáculo**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997; MARX, K. A mercadoria - O caráter fetichista da mercadoria e seu segredo. *In.*: MARX, K. **O capital**: crítica da economia política: livro 1: o processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013. p. 113-158.

bem como a identificação de ações informacionais advindas de bibliotecários para pessoas em situação de rua.

Assim como no texto de Figueira e Schneider (2018), Spudeit e Vitorino (2020), apontam a ausência de trabalhos sobre a população em situação de rua no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Além desta observação, as autoras indicam que, quando se relaciona a 'população em situação de rua' com o outro foco da pesquisa — a 'competência em informação' —, o número é ainda mais incipiente.

Spudeit e Vitorino (2020, p. 1.030) se propuseram a procurar textos em três bases de dados como comentado acima, e destacaram que tiveram o intuito de, igualmente, "[...] verificar iniciativas realizadas por bibliotecas para compreender o comportamento informacional das pessoas em situação de rua."

Spudeit e Vitorino (2020), além de destacar a ausência de trabalhos com essa temática na área, não propõem um debate sobre os assuntos implicados; exploram os conceitos de 'população em situação de rua', 'comportamento informacional' e 'competência em informação'.

Valem os questionamentos: uma vez que nenhuma ação foi identificada no campo, o que pode ser feito a partir de então? Como pode o desenvolvimento de um programa de competência em informação, em bibliotecas, auxiliar diretamente as pessoas em situação de rua? Como as outras práticas culturais realizadas pela biblioteca podem colaborar com esse 'programa de competência em informação'? E depois que encontrar e usar uma informação, o que acontece?

Assim, as reflexões propostas pelas autoras parecem ser preambulares face ao quadro social complexo que envolve as pessoas em situação de rua e sua relação com as bibliotecas e o campo científico em questão.

Por fim, o quarto e último texto achado intitula-se "A mediação da informação no resgate da visibilidade e dignidade dos vulneráveis: o caso das pessoas em situação de rua", elaborado por Brito, Belluzzo e Almeida Junior (2021). O artigo teve como objetivo refletir sobre a mediação da informação como instrumento de resgate da cidadania e dignidade das pessoas em situação de rua (Brito; Belluzzo; Almeida Junior, 2021).

Os autores produzem um resgate conceitual sobre a invisibilidade das pessoas em situação de rua. Destacando a Política Nacional para a População em Situação de Rua (Brasil, 2009), chamam a atenção para o amplo acesso à

informação, cultura e educação que a Política assegura às pessoas em situação de rua; entretanto, alertam que conforme pesquisas realizadas, não identificaram ações concretas sobre uma política educacional voltada ao referido grupo.

Neste sentido, questionam-se se as pessoas bibliotecárias e demais profissionais de bibliotecas – sobretudo as públicas – estão preparados para mediar informações para a população em situação de rua, bem como se

[...] as bibliotecas públicas, municipais ou estaduais, ao lado de centros de acolhimento, têm trabalhado no sentido de promover a mediação da informação para uma população que, em virtude de sua vulnerabilidade social, requer um tratamento no qual seja contemplado o resgate da cidadania e da dignidade, haja vista que tiveram a sua visibilidade subtraída? (Brito; Belluzzo; Almeida Junior, 2021, p. 8).

Os autores denotam atenção às bibliotecas públicas enquanto lócus de mediação e lugares de resistência das relações sociais entre os sujeitos:

[...] bibliotecas públicas podem ser além de mediadoras das necessidades informacionais dos usuários, mediadoras das próprias necessidades de sobrevivência de pessoas em situação de rua que frequentam os seus espaços, estabelecendo-se um **processo dialógico** entre as pessoas em situação de rua consigo mesmas e/ou entre essas pessoas vulneráveis e o poder público. [...] **As bibliotecas públicas são um dos poucos territórios em que as pessoas em situação de rua tornam-se visíveis**, seja porque, de alguma maneira, incomodam a sociedade por ter que dividir tal espaço público e seus equipamentos informacionais; seja porque, por um breve período do dia, elas podem ser contabilizadas como usuárias desses espaços; ou ainda porque deixam de ser “mais um” vagando ou dormindo por logradouros, praças ou calçadas, mesmo que durante curto período de tempo. Em outras palavras, é dizer que, nesses locais, **essas pessoas se fazem percebidas**. (Brito; Belluzzo; Almeida Junior, 2021, p. 9-10, grifo nosso).

Quando os autores referem-se ao 'processo dialógico', há uma ênfase acerca de quem 'produz' esse diálogo, exclusivo entre os pares/entre os excluídos/entre aqueles que estão numa condição de extrema vulnerabilidade habitacional; podemos pensar, entretanto, que esse processo dialógico/essas interações podem ocorrer, igualmente, entre diferentes públicos que compõem a biblioteca pública.

Brito, Belluzzo e Almeida Junior (2021, p. 14) afirmam que "A visibilidade dos que vivem em situação de rua deve implicar na inclusão deles entre o grupo entendido como usuário da biblioteca."

Para além da identificação das necessidades informacionais dos sujeitos, o que deve fazer a biblioteca pública? Deve, este espaço, atuar somente nessa cultura da informação? Que conceito de biblioteca pública é esse que se enraíza pautado na informação?

Os textos elencados acima, de um modo geral, indicam um enfoque na informação como ferramenta e matéria-prima das ações das bibliotecas. Nenhum dos textos indica, da mesma forma, uma atenção para as bibliotecas públicas.

Como salientado no item Metodologia, uma pesquisa paralela foi realizada com o intuito de identificar textos de revistas que não estejam inseridas na BRAPCI, bem como outros trabalhos especificamente desenvolvidos considerando as temáticas que são objeto desta pesquisa. Neste sentido, destacam-se três textos:

Quadro 6 – Relação de textos encontrados por serendipidade

Autoria	Título	Ano de publicação	Palavras-chave
CARMO, A. V. F.	Leitura em situação de rua	2020	Não há.
ELIAS JUNIOR, A. C.; ARAÚJO, M. F.	Bibliotecas públicas em tempos de crise: a prática da ação cultural na superação das vulnerabilidades socioeconômicas	2021	Não há.
NASSER, L. A.	Lugar para estar: a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública	2022	Pessoas em situação de rua; Biblioteca pública; Papel social da biblioteca pública; Acolhimento

Fonte: elaboração própria (2023).

O primeiro texto, carrega o título "Leitura em situação de rua", foi escrito Ana Virginia Ferreira Carmo (2020), e publicado na Revista da Biblioteca Mário de

Andrade. O texto relata a constituição de um clube de leitura, com as pessoas em situação de rua, na Biblioteca Mário de Andrade – um projeto com o intuito de que os mesmos sintam-se pertencentes ao espaço da biblioteca.

A autora utiliza o termo 'interagente' em detrimento de 'usuário', uma vez que "[...] as pessoas que frequentam a biblioteca atualmente não só usam os livros, mas interagem, tornando-a espaço vivo e dinâmico." (Carmo, 2020, p. 156). O termo 'usuário' impõe uma compreensão de que o sujeito vai à biblioteca e usufrui os serviços que são oferecidos, empresta livros, talvez participa de uma atividade cultural e se retira do espaço, em outros termos, um mero frequentador, sem vínculos, está em busca de serviços públicos. Quando alcançamos uma noção de que o sujeito não só frequenta o espaço da biblioteca, mas participa efetivamente da formulação das práticas culturais e é integrado à programação sociocultural e à política de funcionamento da biblioteca e afins, definitivamente, o sujeito começa a se sentir pertencente ao dispositivo cultural – uma vez que não só compreende, mas constitui e atualiza significados à instituição.

Carmo (2020) afirma a necessidade dos materiais literários serem próximos da realidade política-social das pessoas em situação de rua. A autora comenta que, em determinado mês, se ocupou sobre o tema 'saúde e higiene pessoal'.

Por que as práticas culturais voltadas às pessoas em situação de rua são, comumente, reduzidas a muitos assuntos assistencialistas, de 'ajuda'? Por que, às pessoas em situação de rua, em especial num clube de leitura, não cabe uma leitura puramente literária? Esses são alguns questionamentos que rondam o universo desta pesquisa que, para além de investigar o conceito de biblioteca pública na contemporaneidade, tem observado tais questões empíricas/práticas socioculturais realizadas para/e com as pessoas em situação de rua – como apresentado por Carmo (2020).

O segundo texto identificado, intitulado “Bibliotecas públicas em cenários de crise: a prática da ação cultural na superação das vulnerabilidades socioeconômicas”, foi escrito por Alberto Calil Elias Junior e Magnólia Felix de Araújo (2021), e publicado no livro "Para que serve a biblioteca pública: novas configurações para o século XXI", organizado por Bruna Lessa e Ivana Lins. É objetivo do texto refletir sobre a relevância da biblioteca pública no confronto às desigualdades sociais, culturais e econômicas, além de verificar resultados das ações culturais provenientes das bibliotecas públicas para a transformação social e

econômica das comunidades em que estão localizadas. O artigo tem foco em algumas bibliotecas que foram desativadas na cidade do Rio de Janeiro, em 2016.

Segundo Elias Junior e Araújo (2021, p. 126), “Em cenários de escassez, a biblioteca pública, instituição democrática por excelência, torna-se extremamente relevante para a comunidade”. A concepção “instituição democrática por excelência” nos faz acreditar que a biblioteca pública é um dispositivo para todos os públicos; entretanto, sabemos que no âmbito prático do campo, essa não é uma realidade concreta. Na perspectiva teórica, em detrimento da prática, há um deslocamento e uma insuficiência conceitual para as condições contemporâneas das bibliotecas públicas. Enquanto academia, devemos reconhecer essa deficiência.

Vale destacar, novamente, que o dispositivo cultural biblioteca pública não é naturalmente reconhecido como “extremamente relevante para a comunidade”, mas somente quando a situação de crise se constitui. Sob esta lógica, a biblioteca pública passa a ser uma realidade que sana pontuais demandas sociais, e quando o problema se finda, a biblioteca parece não manter a mesma existência.

O trabalho dos autores, a partir das relações entre biblioteca pública e as pessoas em situação de rua, intentou a reflexão sobre três concepções:

[...] a biblioteca pública e como ela se insere nos processos de construção da cidadania; a biblioteca pública como espaço para garantia e manutenção dos direitos a todo e qualquer cidadão; e por último, tomando como exemplo a experiência espanhola, o papel da biblioteca pública em tempos de crise. (Elias Junior; Araújo, 2021, p. 130).

Elias Junior e Araújo (2021) traçam a relação entre biblioteca pública e a concepção de “cidadania” quando comentam sobre o acesso universal aos direitos humanos, ficando claro que ter direitos e possuir ‘acesso’, não são elementos que solucionam a tal concepção de direitos garantidos.

Os autores apontam quatro funções das bibliotecas públicas: educativa, informativa, cultural e recreativa. Destacam as bibliotecas públicas como importantes dispositivos para socialização entre indivíduos e grupos sociais distintos, para o encontro e o diálogo entre os diferentes sujeitos. No entanto, podemos questionar: as bibliotecas públicas da contemporaneidade, possuem práticas culturais que proporcionam encontros entre distintos grupos sociais, como as pessoas em situação de rua e demais públicos?

Por fim, Elias Junior e Araújo (2021), concluem que as bibliotecas públicas devem criar mecanismos para atuar com as populações menos favorecidas, em situação de vulnerabilidade social e econômica, principalmente nos tempos de crises. Apontam que faltam estudos na área que abordem a temática, com o intuito de trabalhar nos processos de inclusão de tais públicos nas atividades de cunho cultural das bibliotecas. Concluem, portanto, afirmando que

Se a biblioteca pública é um espaço de democratização do conhecimento, as suas práticas devem lançar um olhar atento ao seu entorno, identificando novas demandas provenientes das configurações socioeconômicas. (Elias Junior; Araújo, 2021, p. 148).

Dáí, todavia, os desafios que se colocam às bibliotecas públicas no sentido de atuar e formular a criação de programas que sejam inclusivos, independentemente das condições socioeconômicas dos públicos que as frequentam e daqueles que potencialmente poderiam fazer parte de seus frequentadores. Ao considerarmos que na perspectiva do conceito de biblioteca *forum*, as ações serão constituídas sobretudo *com* os públicos e não somente outorgadas pela instituição *para* os públicos, esta percepção das trocas simbólicas e culturais, faz com que a ideia de ‘inclusão social’ seja redimensionada visto que as diferenças culturais e o processo de negociação são categorias intrínsecas para a constituição da biblioteca pública.

O segundo texto, publicado na Revista Travessia, por Luiza Arantes Nasser (2022), “Lugar para estar: a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública”, reforçou a pouca quantidade de trabalhos sobre a temática no Brasil – relacionando as pessoas em situação de rua com as bibliotecas públicas. Nasser (2022) destaca que, quando se compara com a quantidade de pesquisas norte-americanas, o número é ainda mais discrepante.

A autora trata a respeito da frequência das pessoas em situação de rua nas bibliotecas públicas, assim como sua função enquanto dispositivo de acolhimento com foco no trabalho para a reinclusão social dessas pessoas. Como chave de estudo, realizou uma entrevista com um funcionário da Biblioteca Mário de Andrade e outro da Biblioteca de São Paulo, ambas localizadas na capital paulista (Nasser, 2022).

Segundo Nasser (2022, p. 27), o campo da Biblioteconomia e seus atores devem se posicionar de modo veemente quanto ao papel social do campo, além de

“[...] estabelecer pontes cada vez mais acessíveis entre público e biblioteca, oferecer serviços específicos quando preciso, e inclusive, adaptar normas tradicionais frente às necessidades apresentadas pela comunidade [...]”. Conforme o paradigma *forum*, é notório que a condição de acesso, demonstrado pela autora, é limitante.

Nasser (2022, p. 30) comenta sobre as pesquisas realizadas, no Brasil, com a finalidade de identificar de modo quantitativo as pessoas em situação de rua, e observa, quanto aos órgãos e serviços públicos, que: “[...] embora não se refiram a bibliotecas e outros equipamentos culturais, levam-nos, por isso mesmo, a observar que o acesso aos mesmos não é enfocado em nenhum item da pesquisa censitária.”
Continua:

Isso parece confirmar, sintomaticamente, como, em um cenário que apresenta privações dos direitos mais básicos, a questão do acesso à informação e cultura acaba sendo deixada para planos mais distantes, e tratada quase como privilégio ou bem supérfluo – reproduzindo e fortalecendo visões e discursos muito comuns na sociedade e, conseqüentemente, ampliando os abismos. (Nasser, 2022, p. 30).

Novamente, apesar de destacar que o acesso a ambientes públicos é um direito básico, considerar o acesso como única possibilidade para estar e fazer parte da biblioteca, reforça a concepção do paradigma *emporium* visando a difusão, fortalecendo a ideia de que a criação e produção de saberes, de conhecimentos por tais grupos não ganham centralidade nas propostas das bibliotecas públicas. Ao mesmo tempo, voltamos a destacar que garantir o acesso à informação (conforme estabelecido pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948; Constituição Brasileira, 1988), não é condição de garantia de apropriação – categorias que se distinguem, em se tratando da noção de democracia cultural, aspecto que considera a produção, e não somente a reprodução, de signos como questão identitária, de direitos dos cidadãos.

A autora destaca que não há, do ponto de vista censitário, um enfoque sobre as pessoas em situação de rua em relação a bibliotecas ou outras instituições culturais. E só o fato da inexistência de dados precisos já indica a irrelevância do segmento social para as políticas públicas.

Nasser (2022) aponta alguns trabalhos do campo da Biblioteconomia sobre o tema. Neste sentido, realça a importância do *Guidelines for Library Services to*

People Experiencing Homelessness, publicado pela IFLA (2017). Ainda, comenta sobre as ações e diretrizes da ALA (*American Library Association*), quanto ao estabelecimento de políticas à população em situação de rua, nos Estados Unidos.

A autora destaca a bibliotecária e professora estadunidense, Angie Kelleher (2013), como a pesquisadora que conseguiu a maior quantidade de dados sobre a presença das pessoas em situação de rua nas bibliotecas públicas de Michigan (EUA), já publicados no país. Kelleher (2013 *apud* Nasser, 2022) indica que boa parte do que se publica, nos Estados Unidos, sobre as pessoas em situação de rua e as bibliotecas públicas, voltam-se para questões sobre como tratar os problemas de convivência entre os diferentes públicos que se incomodam com os desabrigados. O artigo de Kelleher (2013), por sua vez, destaca a análise da frequência das pessoas em situação de rua que vão à biblioteca, como este público percebe a biblioteca em seu todo e quais os serviços são de maior interesse ao público em questão (Nasser, 2022). Kelleher (2013 *apud* Nasser, 2022, p. 33) aponta que

[...] para as pessoas em situação de rua, a biblioteca é um local de refúgio; já para os demais usuários e funcionários, esse grupo de frequentadores pode, em muitas ocasiões, ser encarado como um incômodo dentro desse ambiente – tido, ainda nos dias de hoje, (mesmo que novas correntes rejeitem essa visão limitante) como local de silêncio e concentração.

Uma biblioteca pública, assim como todos os espaços compreendidos como públicos, isto é, que podem ser acessados e utilizados por todos, são constituídos sob a ideia de que sejam ambientes democráticos. E a democracia, portanto, é marcada por um processo de tensão permanente (Oliveira, 2018); de fato, um encontro entre os diferentes/as diferenças culturais, faz com que a dinâmica cultural do ambiente seja modificada. O percurso histórico das bibliotecas é marcado pela lógica do silêncio, justificado em razão dos que utilizam o espaço para ler, estudar, fazendo com que a quietude do espaço seja uma categoria intrínseca ao dispositivo. Vale aqui observar que está implícita uma ideia de conhecimento, a ser obtido por meio de relação “quase” sagrada com os textos, de submissão dos sujeitos a uma ordem dada. O percurso que toma o paradigma *forum* — central para o desenvolvimento desta pesquisa —, traz a compreensão de que a biblioteca é um dispositivo marcado pelas diferenças culturais e com uma abordagem da mediação

intercultural (Perrotti, 2016), e que, dessa forma, o estereotipado silêncio das bibliotecas é apenas mais um aspecto a compor o dispositivo — herança dos tempos em que as bibliotecas eram tidas como espaços sagrados, de reclusão e refúgio, sacrário do saber. As bibliotecas, neste sentido, podem ser constituídas por espaços segmentados que proporcionem tanto os diálogos e as trocas entre os sujeitos, e o silêncio para os que sentem tal necessidade.

Nasser (2022) relata que Kelleher (2013) indica alguns serviços ofertados exclusivamente para as pessoas em situação de rua que frequentam as bibliotecas públicas de Michigan, nos Estados Unidos. Criar serviços que atendam exclusivamente a um determinado público, é algo que deve ser muito bem pontuado, uma vez que o estabelecimento de ações restritas e exclusivas, pode reproduzir a lógica da exclusão. Ao mesmo tempo, o condicionamento à oferta de serviços pelas bibliotecas públicas, conforme já discutido, será restringir a abrangência da instituição a imediatismo, possivelmente transitório, que salienta somente a dimensão funcional dos sujeitos e da biblioteca. Trabalhar no limite das necessidades dos públicos, incita-nos a pensar que ao ser efetivada a demanda, o dispositivo não terá mais sentido para o sujeito.

Nasser (2022) destaca, pela concepção de Muggleton (2013), que é muito importante a forma como os serviços são disponibilizados: o modo como os serviços e atividades são oferecidos, carrega sempre uma ideia de algo que é taxativo e, portanto, é indicado para tal ou outro público; nunca a escolha de participar, ou não, da atividade ou do serviço, parte da iniciativa do sujeito.

Por fim, Nasser (2022) pontua algumas questões importantes para o campo, destacando-se três: (1) de acordo com as entrevistas e a discussão de cunho teórico, é consensual que o público em questão, as pessoas em situação de rua, é um grupo heterogêneo e com necessidades distintas e possibilidades específicas; (2) a biblioteca pública é um importante dispositivo sociocultural de acolhimento para as pessoas em situação de rua; no entanto, é necessário que as bibliotecas atuem de modo mais efetivo para com elas. Ainda, Nasser (2022) realça que as bibliotecas públicas devem afirmar com mais veemência seu papel social, face às demandas da sociedade atual; (3) nas duas entrevistas realizadas pelo estudo, foi destaque a ausência de serviços que sejam exclusivos para as pessoas em situação de rua. Entretanto, a autora evidenciou que é indicado pela literatura da Biblioteconomia

revisada, assim como pelas diretrizes apontadas pela IFLA (2017), a oferta de serviços e atividades específicas para as pessoas em situação de rua:

[...] não se trata de ofertas paternalistas ou que incentivam a distinção e separação de públicos. [...] Frisa-se lembrar, no entanto, o importante estudo de Muggleton (2013): a *forma* como estes serviços forem ofertados é que distinguirá entre propagação do preconceito ou contribuição real para inclusão social [...]. (Nasser, 2022, p. 39-40, grifo da autora).

Em síntese, é a ideia de dispositivo é que a materialidade cria significados; os dispositivos não são neutros; seus elementos constroem redes de sentidos; são discursos — eles dizem, contam, narram.

PARTE III —
Incursões empíricas

5 SISTEMATIZAÇÃO DA PESQUISA DE CAMPO INDIRETA

RESULTADOS PRÉVIOS QUANTO AO QUESTIONÁRIO

Do universo pesquisado, das 256 bibliotecas públicas identificadas nas capitais brasileiras, apenas 27 responderam ao questionário, cerca de 11%, aproximadamente.

As primeiras perguntas voltaram-se para a identificação da biblioteca respondente.

Quadro 7 – Nome das bibliotecas públicas respondentes

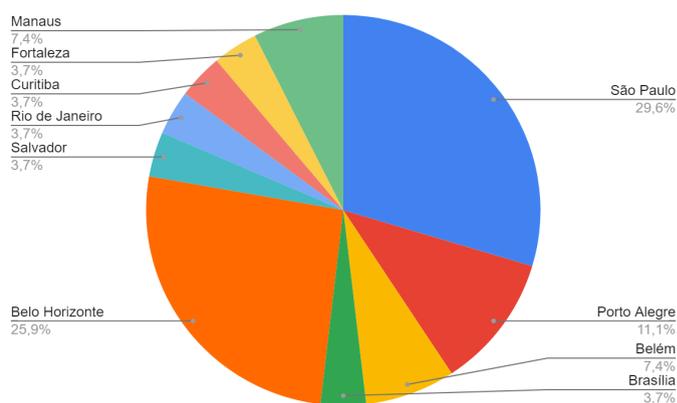
Biblioteca Pública Affonso Taunay
Biblioteca Padre José de Anchieta
Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães
Biblioteca Pública Municipal Anne Frank
Biblioteca do Atelier Livre de Porto Alegre
Biblioteca Pública Estadual Arthur Vianna
Biblioteca Pública de Brasília
Biblioteca do Centro Cultural São Geraldo
Biblioteca do Centro Cultural Vila Marçola
Biblioteca Centro Cultural Vila Fátima
Biblioteca de Extensão
Biblioteca Pública do Estado do RS
Biblioteca do Museu da Moda - BMUMO
Biblioteca Alceu Amoroso Lima
Biblioteca Pública Gilberto Freyre
Biblioteca Pública Municipal Camila Cerqueira Cesar
Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha
Biblioteca Centro de Documentação e Pesquisa Escola de Artes Visuais do Parque Lage
Casa da Leitura Nair de Macedo
Mônica Malaquias de Souza / Biblioteca do Centro Cultural São Bernardo

Biblioteca Pública do Centro Cultural Bairro das Indústrias
Biblioteca Pública Estadual do Ceará (BECE)
Biblioteca Municipal João Bosco Pantoja Evangelista
Biblioteca do CEU Água Azul
Biblioteca do Centro Cultural Lindeia Regina
Patativa do Assaré
Biblioteca Pública do Amazonas

Fonte: elaboração própria (2023).

Abaixo, as capitais distribuídas, de acordo com cada biblioteca pública respondente.

Imagem 2 – Relação município x bibliotecas públicas respondentes



Fonte: elaboração própria (2023).

A quantidade de bibliotecas públicas que responderam ao questionário, como se vê, é alinhado ao número de bibliotecas públicas distribuídas por região (como apresentado na metodologia), com predominância da região Sudeste (São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais).

Quanto ao cargo na biblioteca de atuação, cerca de 80% são bibliotecários.

Imagem 3 – Perfis profissionais

2.5) Qual seu cargo na Biblioteca?

27 respostas



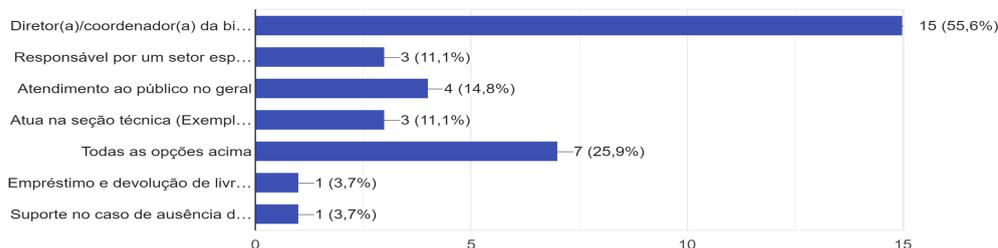
Fonte: elaboração própria (2023).

Em relação à função do respondente, 55% afirmaram o exercício de cargos/atividade profissional como diretores/coordenadores do dispositivo cultural:

Imagem 4 – Função desenvolvida na Biblioteca Pública

2.6) Quais funções você exerce na biblioteca?

27 respostas

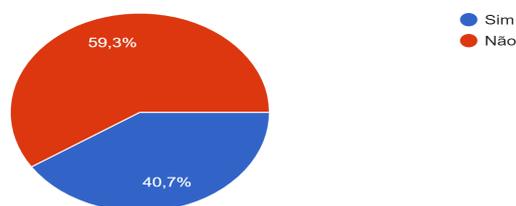


Fonte: elaboração própria (2023).

Em relação à realização de ações e práticas com as pessoas em situação de rua, 60%, aproximadamente, afirmaram não desenvolver nenhuma atividade.

Imagem 5 – Ações com as pessoas em situação de rua na Biblioteca Pública

2.8) A Biblioteca realiza ações com os moradores em situação de rua?
27 respostas

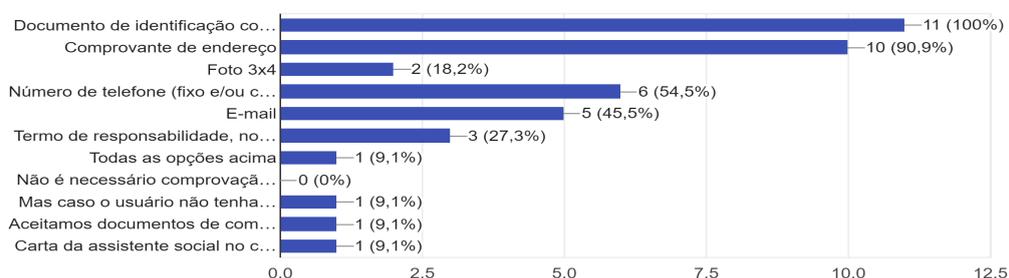


Fonte: elaboração própria (2023).

Foi indagado quais documentos necessários para realizar o cadastro, para tornar-se 'usuário' da biblioteca. A alternativa com predominância nas respostas foi a necessidade de um documento com foto, como RG e carteira de motorista. Neste sentido, os sujeitos que não possuem documento com foto ou caso o tenham perdido, estão impedidos de cadastrarem-se para uso do equipamento cultural, como participar das atividades e/ou emprestar algum material, por exemplo. A segunda alternativa mais assinalada foi o comprovante de endereço. Da mesma forma, a pessoa em situação de rua que, certamente, não possui um comprovante de endereço, não consegue usufruir das ações e práticas da biblioteca pública.

Imagem 6 – Documentos necessários para cadastro

3.1) Quais documentos necessários para realizar cadastro na biblioteca?
11 respostas

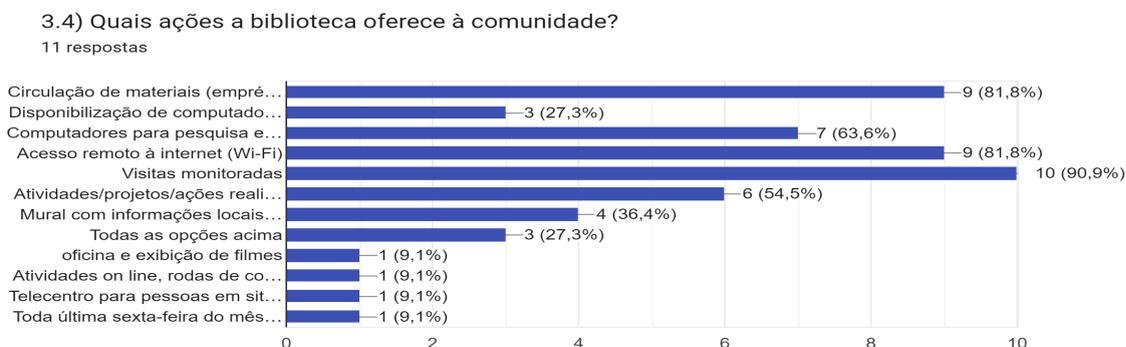


Fonte: elaboração própria (2023).

A questão seguinte voltou-se para a identificação das ações que a biblioteca pública oferece à comunidade. Cerca de 90% dos respondentes assinalaram a realização de visitas monitoradas; em segundo, com cerca de 80%, ficaram duas

opções, sendo a circulação de materiais (empréstimos e devoluções) e o acesso remoto à internet (wi-fi).

Imagem 7 – Ações da biblioteca para a comunidade



Fonte: elaboração própria (2023).

Em relação ao público atendido, todas as bibliotecas respondentes disseram atender a todas as faixas etárias, da criança ao idoso. E na mesma lógica, todos assinalaram todas as opções mencionadas para o público-alvo da Biblioteca, sendo as elencadas: grupos vulneráveis socialmente excluídos, estudantes, trabalhadores locais, aposentados.

A pergunta seguinte, apurou quais bibliotecas autorizam a entrada das pessoas em situação de rua. Sendo maioria nas respostas, os respondentes assinalaram que permitem o acesso da pessoa em situação de rua, independente de suas condições: com/sem animal, cadastrado ou não, higienizado ou não, 'vestido adequadamente' ou não e outros pontos relacionados. Apenas duas bibliotecas afirmaram permitir a entrada desse público, desde que esteja cadastrado na biblioteca; ou seja, em conformidade com as respostas de uma das questões anteriores sobre o cadastro, a pessoa que não possui comprovante de residência e/ou documento de identificação com foto, se quer será impedido de entrar no espaço da biblioteca.

Perguntados sobre a frequência de atendimento para as pessoas em situação de rua, cerca de 55% afirmaram que diariamente, e 45% que não há uma regularidade:

Imagem 8 – Frequência das pessoas em situação de rua nas bibliotecas

4.4) Qual a frequência de atendimento da população em situação de rua?

11 respostas



Fonte: elaboração própria (2023).

A penúltima pergunta, que não era obrigatória, diretamente solicitou que os respondentes elencassem as ações que a Biblioteca oferece às pessoas em situação de rua. Do universo das 27 respostas, apenas 11 bibliotecas responderam. As alternativas mais evidenciadas, foram: em primeiro lugar: Divulgação de serviços oferecidos na comunidade (Serviço de Informações Locais); em segundo: Práticas culturais - Rodas de histórias e debates, Empréstimo de materiais (livros); e em terceiro: Práticas culturais - Rodas de leitura e encontro com autores e palestras, Oficinas/minicursos que auxiliam diretamente na (re)inserção das pessoas em situação de rua na sociedade (exemplo: elaboração de currículo para compor uma vaga de emprego).

A última questão foi aberta, na qual os respondentes tinham a liberdade de comentar e deixar sugestões sobre a pesquisa. Os comentários, foram:

Quadro 8 – Comentários sobre a pesquisa, o questionário

“A Biblioteca já fez vários projetos, em parceria, específicos para as pessoas em situação de vulnerabilidade social, atualmente fazemos mais currículos. O Telecentro que oferece algumas capacitações.”

“Nosso esforço é para que as pessoas em situação de rua possam usar a biblioteca assim como as demais. Normalmente ele vem para ler jornais e livros, às vezes ficam para as palestras. Mesmo quando liberado, alguns preferem não realizar empréstimo domiciliar. Eu já ofereci para um rapaz levar um livro que ele vinha todos os dias para ler e ele disse que não levaria porque morava no abrigo, entendi que não teria como se responsabilizar pelo material. A partir dessa pesquisa, fiquei atenta ao fato de que ainda que nosso desejo seja integrar, talvez seja necessário pensar ações específicas.”

“Na questão 4.3 são elencadas algumas situações que permitem a entrada de pessoas em situação de rua. Falçou deixar uma opção apenas como SIM, pois se tratam de pessoas como outras. É muito estranha a pergunta: O que é estar vestido

<p>adequadamente? Tal questão já demonstra certo preconceito por estar vestido com roupas x ou y.</p> <p>No mais, pesquisa bem interessante.</p> <p>Falta uma política municipal, estadual e federal de atendimento e práticas culturais voltadas para pessoas em situação de rua. A nossa impressão é que cada equipamento público decide sozinho o que fazer. Mais orientações dos gestores centrais traria maior uniformidade no atendimento, e claro, evoluções se estivessem em nossos planos de metas.”</p>
<p>“A Biblioteca é especializada em artes e atende os alunos dos cursos do Atelier Livre da Prefeitura de Porto Alegre e servidores.”</p>
<p>“A Biblioteca possui um grande número de leitores moradores em situação de rua, com acompanhamento semanal por uma assistente social para a realização de atividades culturais e conversas individuais e coletivas visando a inserção permanentes deles nos espaços da Biblioteca. Eles frequentam o infocentro, a gibiteca, a fonoteca, a Audiovisual e o setor de empréstimo de livros.”</p>
<p>“Parabéns pelo trabalho!”</p>
<p>“Somente oferecemos acesso gratuito à internet, temos usuários moradores de rua que utilizam esse serviço.”</p>
<p>“Creio que a pesquisa pode ser aperfeiçoada com observações em algumas bibliotecas, especialmente aquelas que possuem um grande número de usuários de bibliotecas em situação de rua.”</p>
<p>“Que tenha uma ótima pesquisa para seu projeto, acho muito importante entender como os centros de informação/bibliotecas atuam nessa área. Boa sorte :)”</p>
<p>“Não temos uma ação específica para essa população, mas já atendemos vários casos, fazendo empréstimos (que nem sempre retornavam) e doações de livros. Também convidávamos para participação em algumas atividades do centro cultural e biblioteca, com pouquíssimas adesões.”</p>
<p>“Acredito de extrema importância a pesquisa visto a necessidade de discussões acerca do tema e dificuldade de lidar com essa questão nas bibliotecas públicas.”</p>
<p>“Nossa Biblioteca é localizada na periferia da cidade. Diferente do centro, não temos uma presença significativa de pessoas em situação de rua no entorno da unidade.”</p>
<p>“A Biblioteca não realiza ações com os moradores em situação de rua porque esta demanda nunca aconteceu.”</p>

Fonte: elaboração própria (2023).

Pode-se afirmar que os dados indicam que as bibliotecas públicas respondentes não possuem atividades, práticas e programas que atuem exclusivamente com as pessoas em situação de rua. Da mesma forma, igualmente, poucas são as ações listadas que integram uma concepção de trocas simbólicas, culturais ou não, entre diferentes tipos de públicos.

6 OLHARES DO MEIO: EM CAUSA, O CAMPO ETNOGRÁFICO

Determinadas categorias que estão explícitas e implícitas, nas bibliotecas, foram selecionadas com o intuito de explorar as informações coletadas a partir da observação e das entrevistas. A coleta de documentos, proposto na Metodologia da pesquisa, é incorporada ao texto mediante as indicações das próprias categorias, como meio de exemplificação do que é relatado. Para tanto, cada item está mesclado com relatos dos entrevistados somado as observações construídas a partir das idas ao terreno.

A análise dos dados obtidos organiza-se a partir de quatro categorias constitutivas da biblioteca pública, a saber: espaço físico/ambiente; repertórios/repertórios informacionais (acervo); atendimento; práticas culturais/informacionais, tendo em vista indagar em que medida tais elementos consideram especificidades próprias que caracterizariam pessoas em situação de rua e diálogos interculturais com demais grupos que integram a biblioteca pública. Tal abordagem visa identificar em que medida o conceito de biblioteca pública está articulado para atender a um quadro populacional que se configura, sobretudo nos grandes centros, a partir de uma nova ordem político-cultural e econômica das últimas décadas no país, bem como de um conjunto de demandas e conquistas sociais que necessariamente devem afetar – felizmente – concepções e práticas em uso nas bibliotecas públicas.

Considerando-se que as políticas de bibliotecas públicas no país ganham ênfase a partir da década de 1940, e que em São Paulo, ponto irradiador de uma rede que se mantém até os nossos dias, mostra-se fundamental olhar para a experiência em desenvolvimento, observando aspectos que possam evidenciar possibilidades e dificuldades de transformação, no âmbito da denominada *biblioteca forum*.

As análises consideram duas bibliotecas públicas abordadas, como modo de ampliar o espectro de elementos passíveis de serem objeto de reflexão da pesquisa. Nesses termos, não se trata de julgar o que cada uma realiza, mas reunir um conjunto maior de itens a serem considerados como relevantes na explicitação de um conceito que deve responder e respeitar as ideias de “público” e de “democracia cultural” e que implicam a participação de **todos na cultura**.

6.1 Espaço físico

As bibliotecas pesquisadas declaram realizar ações voltadas a grupos de pessoas em situação de rua e, nesse sentido, interessa-nos observar se a inclusão desses grupos alterou suas configurações materiais, tendo em vista a recepção dos referidos participantes.

Para esta categoria, consideramos como os espaços das bibliotecas abordadas estão constituídos, a partir da sua localidade, divisão das salas/ambientes, mobiliários e usos/finalidades.

6.1.1 Biblioteca 1

A Biblioteca 1, na Zona Leste da capital, é uma biblioteca de bairro, que está inserida num espaço comum, *dentro de um parque*, compartilhado com outros equipamentos públicos, de educação, saúde e esporte. Seu formato arquitetônico configura-se como um grande retângulo, de andar único e envidraçado.

No trajeto por meio do parque, são observadas algumas pessoas em situação de rua, sentadas conversando, em grupo, ao lado de seus vários pertences.

Exatamente pela ambientação do prédio, a Coordenadora da instituição chama a atenção para uma responsabilidade da biblioteca:

Ela é uma biblioteca bastante inclusiva, por quê? Porque nós estamos dentro de um parque que tem vários equipamentos, dentre eles a ACD, a gente tem a 4E que é síndrome de Down, a gente recebe bastante público de vulnerabilidade social e a gente tem também a EMEBS, que é a escola de surdos [...]
(Coordenadora da Biblioteca 1).

A Biblioteca 1 dispõe de uma organização das salas voltadas, sobremaneira, à classificação etária/tipologia de público: espaço para crianças, para adolescente, para público adulto. A entrada imediatamente contígua à recepção, dispõe de balcão de atendimento, computador e duas cadeiras; atrás do balcão localizam-se o guarda-volume e os banheiros. A área infantil localiza-se ao lado da recepção. Há, ali, muitos livros dispostos em caixas que imitam um 'trem' e estantes baixas, com alguns brinquedos e imagens aleatórias na parede; ao fundo, há o espaço voltado ao público adolescente, com livros dispostos em estantes padronizadas, com

cinco/seis prateleiras. Atravessando o espaço infantil, há o acesso para a sala de atividades culturais, um pequeno auditório, com móveis antigos, com cadeiras e mesas. Após a sala de atividades, há um corredor, numa das paredes alguns livros para adolescentes e, na outra, jornais e revistas. Esse corredor leva diretamente à seção de acervo bibliográfico para adultos (livros), com mesas de quatro lugares e duas mesas com computador para funcionários. No lado oposto, a partir da recepção, há a sala da coordenação, tendo ao lado a sala com computadores, seguida de uma sala de convivência, com mesas e tomadas elétricas que podem ser utilizadas pelos frequentadores.

Por sua segmentação, os espaços estabelecem e dirigem sua utilização, demandando que os frequentadores saibam previamente o que desejam fazer na biblioteca. Por exemplo: se quer usar o computador, vá à sala de computadores; se quer conversar ou precisa fazer uma reunião, vá à Sala de Convivência.

Imagem 9 – Fachada.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

O balcão de atendimento possui altura mediana, que impõe-se como barreira para sujeitos que possuem uma estatura pequena, ou cadeirantes e/ou crianças.

Imagem 10 – Entrada/recepção.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

O guarda-volumes dispõe de tamanhos de armários para os pertences e seu uso deve ser solicitado à funcionária da recepção.

A organização do acervo infantil é parcialmente padronizada nas bibliotecas públicas municipais de São Paulo, conforme a coordenadora, em razão da adesão das bibliotecas públicas ao Projeto Biblioteca Viva, do SMB.

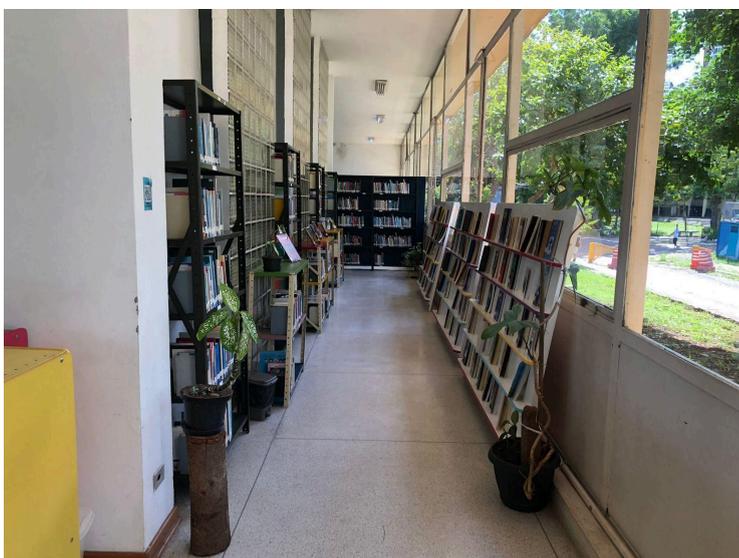
Observou-se que este espaço é pouco frequentado, assim como o espaço com livros para adolescentes, mais frequentado do horário de almoço em diante, possivelmente no período de contraturno escolar.

Imagem 11 – Espaço infantil.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Imagem 12 – Espaço voltado ao público adolescente.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Aos adolescentes destina-se um espaço ao fundo, pois

[...] eles gostam de ficar num canto, entre eles, e não no meio junto com as outras pessoas, eles são reservados, eles gostam de conversar. Então, a gente vai fazendo cantinhos para que

todo mundo se sinta acolhido e sinta que pode vir e ser pertencente. (Coordenadora da Biblioteca 1).

O mesmo cuidado adotado para o público adolescente foi dedicado às crianças. Assim, o atual espaço infantil fora ocupado pela seção de acervo, entretanto foi providenciada mudança entre os ambientes:

Sabe que eu tinha uma questão aqui antes: onde está o espaço infantil era o acervo com as mesas, aí, quando as pessoas entravam, davam de cara com uns 200 homens, por exemplo, e às vezes algumas pessoas até perguntavam 'Nossa, mas você não tem medo?', e eu respondia 'Medo, por quê?'. Mas muitas pessoas não entendiam, porque a maioria da nossa equipe era, e ainda é, mulher, e sempre houve respeito. [...] Foi bom quando a gente mudou pro fundo o acervo, porque a gente vai mudando o espaço mesmo, com o intuito de acolher todo mundo, uma biblioteca pública que atende todos os públicos. (Coordenadora da Biblioteca 1).

A sala de atividades culturais/auditório é caracterizada pela exposição permanente em homenagem ao patrono. Este espaço, muitas vezes, é cedido para diferentes finalidades, inclusive para as atividades do CAPS com as pessoas em situação de rua:

[...] segunda-feira eu não agendo nada, eu disponibilizo o espaço para ocupação, e emprestamos para a saúde, para a prefeitura regional, para o conselho tutelar, CAPS, e assim por diante: segunda-feira é dia de ocupação [...]. (Coordenadora da Biblioteca 1).

Entretanto, vale ressaltar que nos demais dias também pode ser utilizado, desde que acordado previamente.

Observa-se que essa biblioteca mantém uma perspectiva de lugar de encontro, também. Ceder os espaços da biblioteca para que outras atividades aconteçam é essencial, e faz, inclusive, com que a biblioteca seja um espaço de pertencimento dentro da comunidade. Nesta biblioteca, como comentou a coordenadora, há um dia específico, em que não ocorrem outras atividades e que o espaço fica exclusivo para que a comunidade o reserve e o utilize, de acordo com suas respectivas programações.

Imagem 13 – Auditório/Sala de Atividades.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

O denominado corredor (que liga o espaço infantil e a recepção à área de acervo), além de alguns livros para o público jovem, disponibiliza os periódicos, jornais e revistas, que as pessoas em situação de rua tanto utilizam. Esta área é repartida com uma funcionária que realiza o trabalho técnico de manutenção do acervo, entre empréstimo e devolução.

Imagem 14 – Corredor.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

O corredor, por fim, dá acesso à seção de acervo bibliográfico para adultos (a coleção de livros), um ambiente de pouca luz. Os livros são dispostos em estantes convencionais, de cores escuras, lotadas de livros: da parte de cima até o final, toda a área das prateleiras estão tomadas sem separação entre os assuntos/gêneros que compõem o repertório bibliográfico disponibilizado. As estantes estão alinhadas até o final da sala e o acesso às prateleiras mais altas demanda ajuda para os que tenham algum tipo de limitação.

Imagem 15 – Acervo bibliográfico.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Na chamada seção do acervo, há mesas e cadeiras, para quatro lugares, prioritariamente utilizadas pelas pessoas em situação de rua.

Na abordagem desta biblioteca, foi claramente observado que muitas pessoas em situação de rua usam os jornais e revistas, mas muitas pessoas mesmo, em geral homens, entre 25-45 anos, pretos e/ou pardos, que, além dos periódicos, leem revistas de heróis. Todas as mesas ficam ocupadas, e algumas questionam uma funcionária sobre a compra de mais jornais, *'porque não dá pra ficar aqui em pé sem fazer nada, né'*. (B1, Observação, Dia 2).

A sala da coordenação, toda envidraçada, propicia certa interação entre as partes, a coordenadora, os funcionários e o público em geral, e isso é um fato observável.

A sala de computadores, antigo Telecentro, conta com 15 máquinas dispostas lado a lado, em três fileiras. O público que mais frequenta é de pessoas em situação de rua. Os computadores se dividem entre desktops e notebooks, mas não são disponibilizados fones de ouvido e outros acessórios. Ainda, os frequentadores podem solicitar a impressão de textos, principalmente se forem currículos, ou relativos a questões de saúde e afins.

O uso da sala é regulado por um funcionário que autoriza a entrada das pessoas, bem como o controle da permanente lista de espera. Normalmente, quando as pessoas colocam seu nome na lista de espera, elas aguardam a chamada lendo jornais ou ficam um tempo na sala de convivência. Esse funcionário assim descreveu suas funções:

A minha função é direcionar as pessoas àquilo que elas estão em busca, na internet. Tem pessoas que não sabem fazer o e-mail, tem pessoas que não sabem fazer um Facebook, um boletim de ocorrência, não sabem digitar... E eu procuro dar o meu melhor para essas pessoas. (Profissional 3 da Biblioteca 1).

Imagem 16 – Sala da Computação.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

A sala de convivência dispõe de dez mesas para quatro lugares, mas quase nunca completos. As mesas e cadeiras de madeira são pesadas, via de regra com o estofado do assento danificado. Nesta sala, por cessão a outros organismos, também acontecem algumas atividades que não fazem parte da programação da biblioteca.

Alguns recursos mínimos são oferecidos aos frequentadores desse local, em especial tomadas elétricas para carregar o celular, por exemplo. Entretanto, estas são insuficientes face à demanda, como se viu na fala de um entrevistado:

***Pesquisador:** E o que você espera dessa biblioteca? Algo que você acha que pode mudar...*

***Pessoa 4:** Algo que possa mudar? Sim: colocar mais carregador de celular.*

***Pesquisador:** Mais tomada, você diz?*

***Pessoa 4:** Isso mesmo, acho que tem umas duas tomadas pra todo mundo ali. (Pessoa em Situação de Rua 4 da Biblioteca 1).*

Imagem 17 – Sala de convivência.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Para finalizar a apresentação e análise do espaço físico da Biblioteca 1, chama a atenção a fala da Coordenadora, sobre uma possível e pequena incorporação de um espaço para a biblioteca:

*Agora vou dizer outra coisa importante também... Eu até comentei e pedi pra *** [coordenação do SMB], e pensar como pode ser na rede, pra gente fazer um espaço pet aqui na biblioteca, porque a gente já recebe os meninos com cachorro. E aí o cachorro entra e tem gente que se sente incomodada com o animal aqui. [...] Sabe que tem o Costelinha, o amarelo, que vive aqui, né? O Costelinha ganha comida e tá tudo bem. E aí eu queria tanto o espaço pet, porque se tem uma pessoa que tem medo de cachorro, eu preciso pensar nela também. É como eu falo: eu tenho que pensar em todos, e eu quero pensar em todos. Porque imagina, às vezes a pessoa deixa de entrar, porque ela não quer deixar o cachorro lá fora. (Coordenadora da Biblioteca 1).*

6.1.2 Biblioteca 2

A Biblioteca 2 é igualmente localizada dentro de um parque, na Zona Norte da cidade de São Paulo. Neste parque, além da biblioteca, há uma escola de ensino médio/técnico, um museu, área verde e muito espaço para lazer e esporte. Até 2014, também funcionava ali o ACESSA São Paulo¹⁷, como comenta um dos funcionários entrevistados:

Eles sempre falam do ACESSA São Paulo, que tinha aqui antes, e a biblioteca veio pra aliviar um pouco o ACESSA, e parece que fechou já faz alguns anos. (Funcionário 1 da Biblioteca 1).

A biblioteca é dividida em dois andares. No primeiro andar após à entrada, há um guarda-volumes e, na sequência, uma porta que leva ao auditório. Nesse hall há um grande balcão de atendimento e o portão que contabiliza a entrada de pessoas. Na sequência, ao lado, há os banheiros, um espaço com jogos e brinquedos, as salas de leitura/espaço infantil e infantojuvenil, e computadores voltados ao público infantojuvenil também. Pelo andar térreo, bem próximo ao balcão, ainda é possível

¹⁷ O ACESSA São Paulo “[...] é um programa de inclusão digital que oferece à população o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação, em especial à Internet, com a finalidade de contribuir para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas.” (Governo Aberto SP, 2016, documento on-line).

acessar a área externa da biblioteca (vislumbrando possibilidades para diversos usos). À frente do balcão, uma escada leva ao piso superior, com um grande vão, uma arquitetura que distribui os diferentes espaços que compõem a biblioteca. No piso superior, tem um acervo em braille, bem como aparelhos que podem ser utilizados por pessoas com deficiência e sala *gamer*. Do lado oposto, os computadores para o público adulto, acervo de DVDs, gibiteca, poltronas para leitura, descanso ou estar. Há, ainda, mesas, acervo de livros que dividem espaço com mais alguns computadores, seguidos de mais uma parte do acervo – com mesas para dois lugares. A partir desse espaço se tem acesso à sala administrativa e um pequeno terraço com vista ao parque.

De um modo geral, a organização dos espaços é construída a partir das faixas etárias, aparentando não haver muita interação entre estes públicos de diferentes idades.

A biblioteca abre às 9h30, e muito antes desse horário há muitas pessoas em situação de rua que começam a formar uma grande fila próxima à entrada (ver a imagem da fachada/entrada da biblioteca, abaixo). Na visita à biblioteca, foi possível perceber que não havia funcionários organizando essa fila de entrada; ao contrário, era evidente que a organização partia de pessoas que frequentam o espaço há um tempo. O contexto geográfico da biblioteca favorece e atrai um público quase fixo: além de estar bem em frente a uma escola de ensino médio/técnico, fica bem próximo de muitos albergues e casas de acolhida.

As visitas à biblioteca, permitiram-me aproximar e refletir melhor sobre as realidades que envolvem a relação biblioteca-pessoas em situação de rua:

Logo que saí da estação do metrô, avistei uma fila do lado de fora da biblioteca. Aparentemente, todas as pessoas da fila estão em situação de rua – talvez, um preconceito da minha parte. Chegada. Muitos homens e cerca de três mulheres compõem uma fila de aproximadamente 40 pessoas. Todos carregam muitas bolsas, sacolas, mochilas. (B1, Observação, Dia 1).

Do lado de fora, a biblioteca é uma grande caixa de cimento, semelhante a uma caixa de sapato. Mas a biblioteca só começa a tomar uma forma bem concreta quando as pessoas começam a adentrar o espaço. A biblioteca toma forma quando tem gente. Uma fila grande de pessoas ao lado de fora anuncia

que a biblioteca está se construindo, dia após dia. (B1, Observação, Dia 2).

Outro dia, novamente, aquela fila do lado de fora. Nessa chegada, posso observar quase que os mesmos rostos. (B1, Observação, Dia 3).

Cheguei muito antes do horário de abrir a biblioteca. A chegada, a fila. Identifiquei que havia algumas pessoas diferentes dos outros dias. Próximo das 9h30, um segurança começa a distribuir senhas. Na fila, somente homens, de uns 30-40 anos, pardos/pretos - uma amostra das pesquisas censitárias paulistana, sobre as pessoas em situação de rua. (B1, Observação, Dia 4).

Imagem 18 – Fachada.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Grande parte das paredes da biblioteca é envidraçada. Nestas paredes, conforme a Superintendente, há imagens coladas de pessoas que frequentam ou já frequentaram a biblioteca e, junto a essas pessoas, há tipos distintos de fontes com o nome da biblioteca, como exemplo:

Imagem 19 – Parede de vidro da biblioteca.

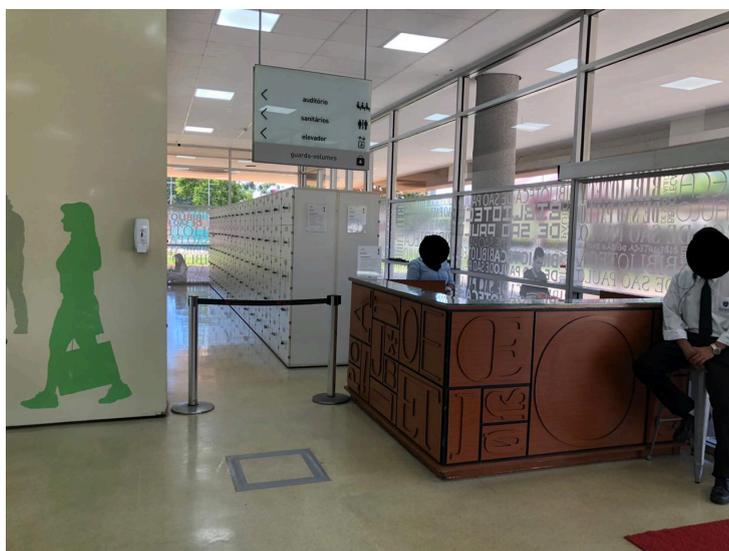


Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Depois de estar na fila da entrada (como é possível ver na imagem da fachada) e acessar a biblioteca, logo ao lado direito, há esse grande personagem: guarda-volumes, ocupando parte significativa da área. Sobre o uso, vale destacar: não é obrigatório guardar nenhuma bolsa, mochila ou coisa parecida; é uma decisão individualizada, de cada sujeito – basta ir ao balcão, pegar um cartão-senha e levar os pertences para guardar.

Prática inusitada, incomum em bibliotecas, mas muito interessante porque mostra como essa ação vai se tornando uma atitude, construída aos poucos entre os que ali frequentam, mas muito positiva. Por exemplo, pelo que foi observado, poucos guardam suas sacolas e mochilas, e muitos preferem ficar andando com elas pela biblioteca, de modo bastante natural.

Imagem 20 – Guarda-volumes.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

O balcão de atendimento é um robusto retângulo de madeira escura – o balcão de atendimento e o do guarda-volumes possuem interfaces semelhantes, há um diálogo arquitetônico entre os móveis –, que funciona pelos quatro lados, com cadeiras coloridas no centro e computadores para os funcionários. Estes, ficam dentro do diâmetro do retângulo, e quem busca o atendimento fica do lado de fora, em clara separação entre o representante institucional e os públicos. O balcão de atendimento é o filtro para quem chega. É, simbolicamente, o elemento do ambiente que acolhe, ou não.

Imagem 21 – Balcão de atendimento (para quem chega).



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Imagem 22 – Balcão de atendimento (para quem sai).



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Como se vê na imagem, sobre o balcão, no alto, há placas de sinalização para orientação no espaço da biblioteca. De acordo com as observações, foi possível perceber que novos usuários ou pessoas conhecendo a biblioteca utilizavam-se das placas para localização no ambiente, apesar de muitos ainda também procurarem orientação com os funcionários. Placas semelhantes são

distribuídas por todo o espaço, além de televisões utilizadas com o intuito de divulgar as ações da biblioteca:

Imagens 23 e 24 – Televisão que divulga as ações.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

Próximo à entrada há o auditório, com cerca de 100 (cem) lugares, num formato de um pequeno teatro de arena, com cadeiras acolchoadas, um projetor e uma pequena sala de apoio técnico.

Imagem 25 – Auditório.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Após a entrada pelo portão que contabiliza o número de pessoas ingressantes, além dos banheiros, há uma passagem que leva à área externa, com mesas, cadeiras, um espaço que congrega diferentes manifestações (ver adiante em Práticas informacionais/culturais):

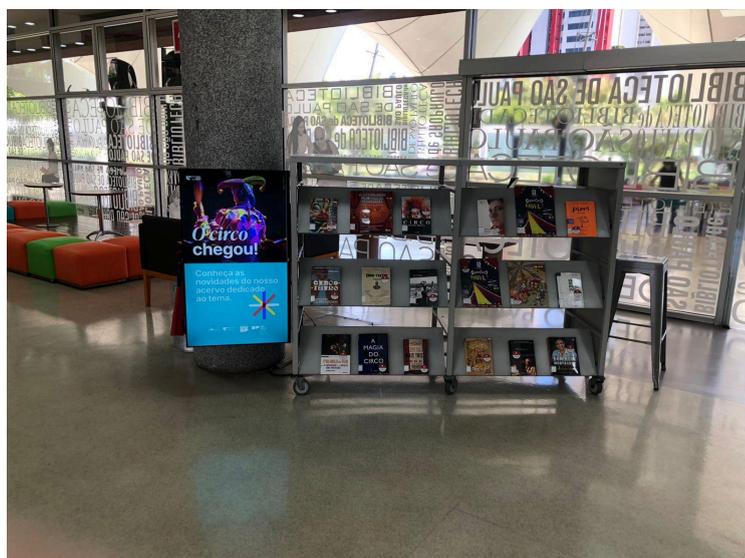
Imagem 26 – Área externa do térreo.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Complementando as disposições do lado interno, há um grande espaço infantojuvenil, que praticamente ocupa todo o térreo, e que é dedicado a essa faixa etária. Há um expositor de livros em destaque, fixo, cujos títulos são trocados conforme a demanda/necessidade de ações. Neste caso, os livros expostos refletem uma atividade que acontece no parque em que a biblioteca está localizada:

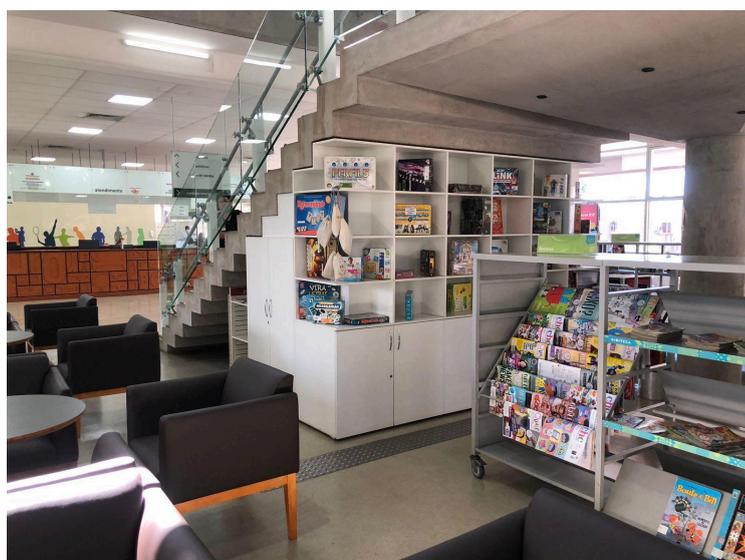
Imagem 27 – Divulgação do acervo.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Embaixo da escada que dá acesso ao piso superior, há caixas de jogos de tabuleiros disponíveis cujo uso deve ser solicitado no balcão de atendimento. Bem ao lado, há uma série de revistas e gibis. Apesar de estar na seção infantojuvenil, as revistas são direcionadas para diferentes públicos.

Imagem 28 – Jogos disponíveis e revistas.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

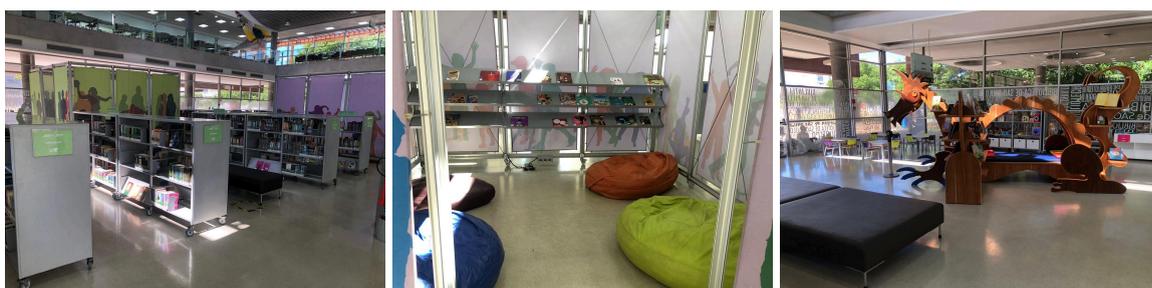
No grande espaço infantil e infantojuvenil, há computadores que podem ser acessados por esses públicos, além de algumas 'ilhas', em que as crianças/jovens podem ficar, um espaço mais voltado ao diálogo de um pequeno grupo, com *puffs*, tapete e livros, configurando um ambiente bem acolhedor.

Imagem 29 – Computadores para o público infantojuvenil.



Fonte: Equipe SP Leituras (2023)¹⁸.

Imagens 30, 31 e 32 – Espaços infantojuvenis.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

Já no piso superior da biblioteca, há o espaço com acervo em braille e audiolivros, bem como aparelhos que podem ser utilizados por pessoas com deficiência.

¹⁸ Disponível em: <https://bsp.org.br/a-biblioteca/>.

Imagens 33 e 34 – Acervo em braille e audiolivro, e tecnologias para pessoas com deficiência.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

Em nenhum momento das entrevistas realizadas, a superintendente ou os funcionários comentaram sobre a utilização deste espaço por pessoas em situação de rua.

Na sequência, há a Sala Gamer, um espaço com televisão, cadeiras e algumas opções de jogos de videogame, e a liberação de uso é feita por um funcionário que permanece no espaço, com uso permitido a todas as faixas etárias.

Imagem 35 – Sala Gamer.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Há, então, o ambiente mais utilizado da biblioteca pelas pessoas em situação de rua, perceptível tanto nas observações no terreno e corroborado nas entrevistas realizadas. Trata-se dos mais de 50 (cinquenta) computadores, que podem ser utilizados por até duas horas por dia para cada pessoa.

Pesquisador: Como você conheceu a biblioteca?

***Pessoa 2:** Ah, então, é aquela conversa... Inaugurou, daí os guri avisaram. Na verdade, com a minha situação de rua, eu sempre fui atrás de um lugar para acessar a internet, era o tempo do Orkut, tinha que me informar pra arrumar trabalho, aí tinha outros lugares que eu ia. Tinha o Acessa São Paulo, não sei se você lembra. Aí eu vim no Acessa São Paulo ali, que era aqui, e aí inaugurou aqui a biblioteca. **Aí os guri falaram 'Nossa, inaugurou lá e é melhor, porque tem fone, é duas horas e não só meia hora.'** Aí a gente migrou pra cá. Agora, o problema é que ali abria às 7 horas, e aqui abre só às 9 horas. Então, eu lembro da gente ficar um tempo lá, e de lá a gente corria pra cá [risos]. E acho que por ser outro governo, fechou o Acessa São Paulo. (Pessoa em Situação de Rua 2 da Biblioteca 2, grifo nosso).*

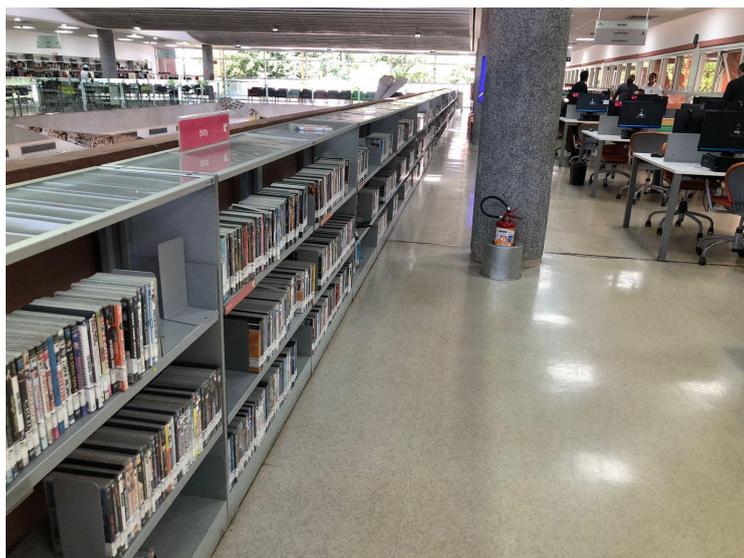
Imagem 36 – Computadores.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

De fora a fora, no corredor que fica ao lado dos computadores, há o acervo de DVDs. Em algumas prateleiras, junto aos DVDs, há alguns livros que se tornaram filmes.

Imagem 37 – Acervo de DVDs.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Paralela ao espaço dedicado à formação da fila para acesso aos computadores, há uma pequena gibiteca. Enquanto aguardam, alguns pegam histórias em quadrinhos (HQs) e gibis, olham e guardam. Outras vezes, o computador é trocado pela leitura: *um homem que estava na fila para usar o computador, olhou as HQs, pegou uma de herói e sentou numa poltrona para ler.* (B2, Observação, Dia 2).

Imagem 38 – Gibiteca.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

As diversas poltronas disponíveis são coloridas e ficam uma ao lado da outra, viradas para o vão com vista para o térreo; estão posicionadas de um modo que não facilita seu próprio uso. E, atrás delas, uma outra área externa com vistas para a rua/metrô.

Imagem 39 – Poltronas com vista para o térreo.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

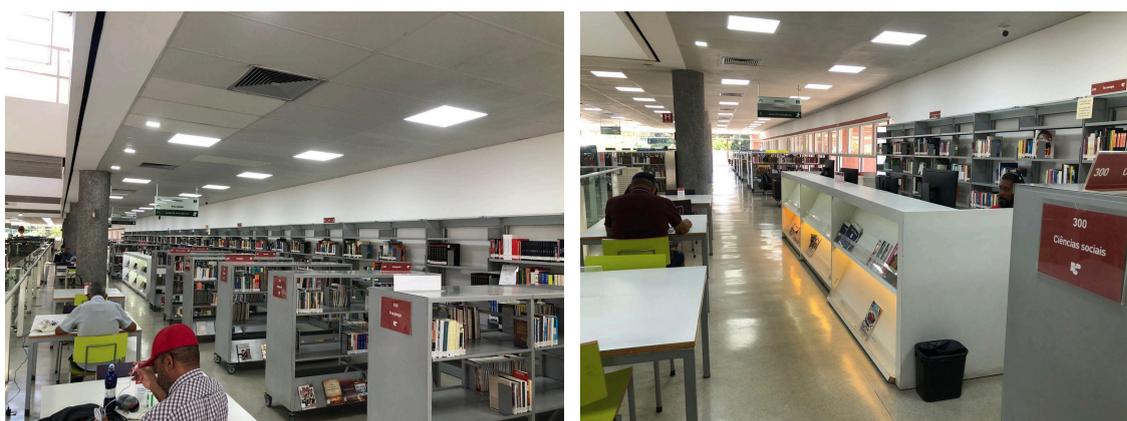
Imagem 40 – Área externa – Vista da rua/metrô.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Após as poltronas, algumas mesas, cadeiras e um acervo de livros de não-ficção dividem espaço com mais alguns computadores. Um pouco mais à frente, encontram-se os jornais, tão utilizados pelas pessoas em situação de rua.

Imagens 41 e 42 – Acervo de não-ficção, periódicos e mesas.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

O acervo de ficção (literatura) está disposto próximo a algumas mesas e cadeiras para uso individual ou em dupla. As estantes são baixas, de três prateleiras e modulares (com rodinhas), mantendo um espaço considerável entre elas,

possibilitando o acesso de pessoas de distintas estaturas como, igualmente, de cadeirantes.

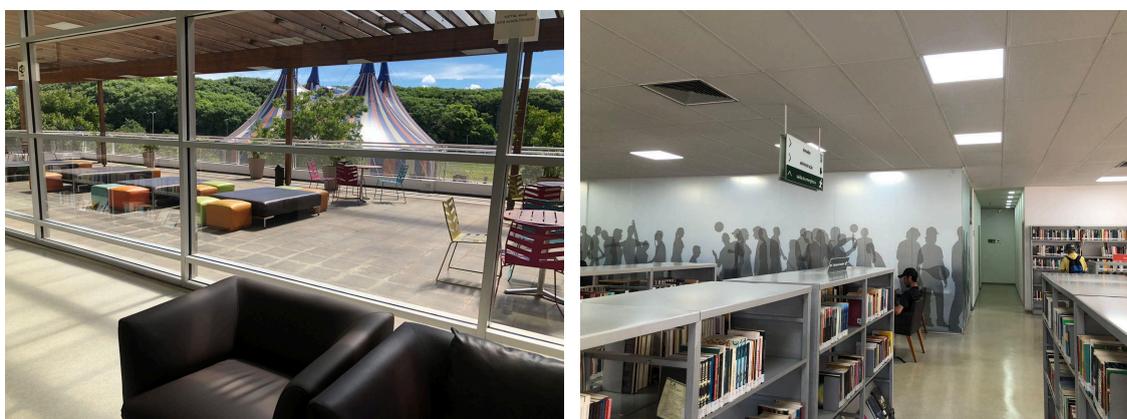
Imagem 43 – Acervo de ficção.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

E, por fim, uma outra área externa com vista para o parque, próximo a uma sala administrativa e para tratamento técnico dos materiais.

Imagens 44 e 45 – Área externa – Vista da rua/metrô e Sala Administrativa.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

Percebe-se que o ambiente possui uma certa contiguidade, os ambientes aparentam dialogar entre si, arquitetonicamente; entretanto, nos períodos observados, o silêncio era bastante sentido; os frequentadores isolados, realizando atividades individualmente, aspecto que contrasta com a dinâmica observada no exterior da biblioteca:

Do lado de fora, na fila, havia pequenos grupinhos entre eles. Quando entram, se isolam. O silêncio predomina. A individualidade parece ser regra, na maior parte do tempo. (B2, Observação, Dia 4).

As observações e reflexões foram aqui tratadas no sentido de se deduzir como o ambiente (materialidade do espaço) está preparado ou não para esses públicos. Fica evidente que para as faixas etárias infantis e infantojuvenis há uma preocupação objetiva em relação à questão.

6.2 Recursos informacionais/Repertório informacional

Após a ambientação das bibliotecas e a disposição das salas e espaços, de um modo geral, aqui, destacamos os acervos, bibliográficos e não bibliográficos, bem como outros repertórios informacionais de cada biblioteca, tendo em vista indagar suas conexões com os públicos que caracterizam as pessoas em situação de rua.

6.2.1 Biblioteca 1

A Biblioteca 1 possui um acervo bibliográfico de ficção e de não-ficção, ambos compartilham a mesma área do acervo, como observado na seção anterior. Todos os livros são impressos e não há nenhum material nos espaços que indique uma biblioteca ou livros digitais/on-line. Da mesma forma, não há audiolivros ou recursos semelhantes.

Vale ressaltar que os materiais que constituem o acervo da biblioteca são encaminhados pelo SMB, inclusive, com o processamento técnico realizado. A biblioteca pode solicitar algum livro e alguma demanda nesse sentido; porém, é muito difícil acatarem, segundo a coordenadora.

Num canto do auditório/sala de atividades, há quadros que retratam a história do patrono da biblioteca; entretanto, não há outras ações que dialoguem com o acervo e atividades/práticas culturais.

As revistas estão desatualizadas. Já os jornais, predominantemente, são os materiais mais utilizados da biblioteca, e sua atualização é diária, mas com poucos exemplares.

Na sala do acervo, as mesas ficam disponíveis, e todas permanecem ocupadas. Os frequentadores são todos homens e todos leem jornais. Um deles tem um caderno: lê e faz anotações. Neste espaço, há um segurança, que cumprimenta todos que chegam, e de algumas pessoas fala o nome e pergunta se está bem. Nenhum outro funcionário além do segurança. O acervo de livros está intacto. (B1, Observação, Dia 1).

Entretanto, as reivindicações por mais itens é explícita e declarada, conforme observado:

'Moça, toma aqui a chave e quero deixar uma sugestão: compra mais jornal. A galera aqui quer ler jornal. Tá todo mundo lendo e eu vou embora agora.', disse uma pessoa em situação de rua que estava indo embora um pouco indignada. E respondeu a funcionária: 'Não, olha, eu agradeço seu comentário, mas hoje a gente só tem esses mesmo'. (B1, Observação, Dia 3).

O desejo e a necessidade de ler das pessoas em situação de rua são contundentes e demandam ser correspondidos pela instituição, conforme observado:

Eu vejo, eles sabem de um tudo. Esse pessoal lê muito, lê livros, jornais, revistas. Se eu chegar em qualquer um deles agora eu perguntar qualquer notícia do jornal, ele me dá uma aula. (Funcionário 1 da Biblioteca 1).

Ah, eu gosto de ler, de ler livro, quadrinho, jornal. Às vezes eu preciso da área da internet ali, e é isso. (Pessoa em Situação de Rua 2 da Biblioteca 1).

Em relação às atividades que acontecem na biblioteca, constata-se que a ênfase é realmente em relação à leitura de periódicos, conforme um frequentador:

De vez em quando eu gosto muito de ler os jornais, sempre tem duas publicações do Estado de São Paulo, Folha de São Paulo, Veja e algumas outras revistas, né? E aí de vez em quando eu leio, e fico uns 40 minutos nisso. (Pessoa em Situação de Rua 5 da Biblioteca 1).

Do ponto de vista dos repertórios disponibilizados, predominantemente há os livros, jornais, e revistas, cujo envio e atualização dependem do órgão central.

Entendendo-se os computadores como recursos informacionais significativos no contexto da biblioteca e das pessoas em situação de rua, há cerca de 15 (quinze) computadores que compõem a sala de computadores. Anteriormente, havia o chamado Telecentro, muito utilizado pelas pessoas em situação de rua entrevistadas na pesquisa. No contexto de Telecentro, os computadores (desktops e notebooks) eram usados para formações e capacitações, como cursos sobre informática, elaboração de currículos e afins – realidade muito distinta da atualidade, uma vez que o uso dos computadores voltam-se somente ao acesso, fruição, lazer; a não ser

em casos específicos e individualizados, em que os sujeitos, por conta própria, podem procurar algo nesse sentido.

Conforme relata a Coordenadora da biblioteca:

Eu acho que seria muito bom, por exemplo, se o Telecentro tivesse capacitação, entendeu? Acho que tem que ter, porque para além de acolher, a pessoa tem que entender que ela pode sair dessa situação, entendeu? E nós temos que mostrar que ela tem condições. (Coordenadora da Biblioteca 1).

Pesquisador: E, se sentindo bem acolhido aqui, você fica muito tempo aqui dentro da biblioteca?

***Pessoa 6:** Nos momentos que eu venho para cá, fico em torno de até duas horas, porque eu utilizo também o sistema de internet que o pessoal tem aqui, né, o Telecentro, às vezes fico navegando lá, que, pelo o que é permitido aqui, é uma hora, né? Então, entre uma hora que eu fico na navegação e mais uma hora na biblioteca, lendo algum livro ou um jornal, né, em torno de uma hora e meia e umas duas horas. (Pessoa em Situação de Rua 6 da Biblioteca 1).*

6.2.2 Biblioteca 2

Nesta biblioteca, o acervo bibliográfico de ficção e não-ficção é atualizado semanalmente, e todo o trabalho de processamento técnico é realizado na mesma biblioteca. Como apontado na seção anterior, o acervo de ficção e de não-ficção são armazenados em espaços distintos. Esta biblioteca possui livros em braille e audiolivros, bem como tecnologias assistivas para pessoas com deficiência.

As centenas de DVDs, de diferentes gêneros cinematográficos, estão estrategicamente disponibilizados no corredor, ao lado dos computadores.

Conforme a política de coleções da biblioteca, há gravações de vídeos de um projeto específico, sobre memória, mas não é informado em que espaço os vídeos são armazenados e nem como acessá-los, uma vez que o projeto ainda está em andamento.

Os jogos de tabuleiros e a sala gamer destinam-se a todos os públicos que frequentam a biblioteca. Os computadores da seção infantojuvenil dispõem de jogos eletrônicos voltados para este público.

O número de computadores disponibilizados influencia diretamente no número de pessoas em situação de rua que frequentam a biblioteca, uma vez que é

evidente o uso privilegiado dos mesmos. Todos os computadores possuem fone de ouvido e, ao contrário da Biblioteca 1, aos sócios – termo empregado pela superintendente e todos os funcionários para designar os frequentadores – não é facultada a impressão de textos.

6.3 Atendimento

A partir da ambientação e dos espaços físicos das bibliotecas, assim como da apresentação dos recursos e repertórios informacionais, agora serão evidenciadas as falas e as observações que focam no acolhimento e na mediação entre bibliotecários/outros profissionais da biblioteca e público em geral/usuários, incluindo as pessoas em situação de rua.

Nas duas bibliotecas, pode-se evidenciar que o uso da expressão 'acolhimento' se fez presente durante as entrevistas.

6.3.1 Biblioteca 1

A Biblioteca 1 funciona de segunda a sexta, das 8h às 17h, aos sábados, das 10h às 14h, e aos domingos e feriados permanece fechada. Segundo sua coordenadora, se a biblioteca abrisse às 9h e ficasse até às 18h (durante a semana), as pessoas em situação de rua sairiam do albergue e ficariam ociosos pelo parque/pela região até a abertura.

*[...] E não é isso que quero pra eles, quero eles aqui dentro.
(Coordenadora da Biblioteca 1).*

O horário da biblioteca segue padrões de abertura, de acordo com a carga horária de trabalho (8 horas) do quadro funcional, obrigando a coordenação a proceder ajustes no âmbito local.

A entrada à Biblioteca 1, se dá a partir da recepção. Na recepção os frequentadores são orientados a assinar a folha de presença – contador manual/registo de pessoas que circulam pela biblioteca –, posteriormente, seguem a determinado espaço e/ou atividade específica, conforme o que busca. As funções da Recepcionista foram descritas pela profissional:

*As minhas funções são: receber as pessoas, fazer devolução, empréstimo, dizer as regras aqui da biblioteca, o que precisa para entrar no acervo (que é preciso aguardar as coisas) ou para o pessoal ir para a internet e para marcar o horário
(Profissional 2 da Biblioteca 1).*

A referida profissional trabalha na biblioteca há um ano e seis meses, observando-se sua boa relação com o espaço e com as pessoas que chegam pela primeira vez ou frequentadores usuais. Nas palavras de um frequentador – pessoa em situação de rua –, espontaneamente pronunciadas:

'Não é a biblioteca ou qualquer outro espaço que faz com que a gente se sintam bem; são as pessoas que atendem a gente! [...] 'Todo mundo aqui gosta da nossa delegada [a funcionária que fica na recepção], que dá uma força fudida pra gente aqui na biblioteca, você não tem noção, e isso aqui tudo seria muito esquisito se ela não tivesse aqui.' (B1, Observação, Dia 4, grifo nosso).

Um outro frequentador, também pessoa em situação de rua, diz um bom dia bem animado para a 'delegada', e lhe dá uma flor, dizendo:

'Amanhã trago uma coisa melhor pra você, viu, nada de ficar chorando porque hoje só ganhou uma flor', e deram uma risadinha. (B1, Observação, Dia 4).

Um outro funcionário, que atua na sala dos computadores, manifestou-se a respeito das complexidades implicadas no atendimento ao público:

[...] tem todos os tipos de pessoas, a gente lida com todas as pessoas, sejam elas super educadas, ou que às vezes pode até não estar num dia muito legal. Mas, nós tratamos eles da melhor forma possível. Eu acredito que a nossa biblioteca é um lugar muito acolhedor, e acho que isso atrai eles também, né? Porque eles sempre estão voltando, não é uma coisa que eles vêm uma vez só. E por isso, eu acredito que o nosso espaço consegue acolher bem eles e acredito que eles estão receptivos a esse acolhimento. Acho que é isso. Um projeto de acolhimento, a gente não tem; mas, eu acredito que a forma como nós recebemos todos eles, já está ótimo, porque a gente acaba recebendo elogios de como eles são bem tratados pela gente, e é isso que faz as vezes eles voltarem. Às vezes eles agradecem simplesmente pelo bom dia que a gente dá, e isso é muito pra eles (Profissional 4 da Biblioteca 1).

A visão do frequentador, pessoa em situação de rua, confirma a perspectiva do funcionário:

Acolhido? Ah, eu me sinto normal, acolhido, sim. Eles me tratam bem, tenho uma boa relação com todo mundo, é, eu me sinto acolhido. (Pessoa em Situação de Rua 1 da Biblioteca 1).

Complementando sua fala, acrescentou que se sente muito feliz de poder ir à biblioteca e ficar tranquilo, porque a vida do lado de fora já era difícil demais.

A questão do acolhimento foi recorrente em diferentes falas:

Aqui é calmo. Mas, é claro que de vez em quando tem uns que tiram nossa calma, né, [...] o pessoal daqui é 10. (Pessoa em Situação de Rua 3 da Biblioteca 1).

A biblioteca é considerada um lugar de refúgio, tranquilidade, mas claro, com seus percalços de vez em quando.

Há situações que podem tornar-se tensas, geradas por posturas atitudinais de alguns frequentadores, do próprio grupo de pessoas em situação de rua, que transferem para o espaço público modos de relacionar-se com os colegas usados no convívio privado/particular da rua. Mas, via de regra, o acolhimento amistoso é um elemento diferencial e indispensável que extrapola a relação com a biblioteca, para inscrever-se na ordem social mais ampla:

Na biblioteca, eu me sinto muito à vontade, porque eu me sinto como se fosse um clima de família, fico bem à vontade, bem tranquilo. [Eu me sinto] Muito acolhido, tanto aqui como no Arsenal. Eu acho que todos esses órgãos são indiretamente ligados, né? Porque eles são parte de um todo que visa alcançar essas pessoas em situação de rua, né? Então, de uma certa forma, a biblioteca é um recurso a mais que nós temos para poder sair dessa situação, né? Pois infelizmente essa situação é socialmente inaceitável, é uma sociedade à parte. (Pessoa em Situação de Rua 5 da Biblioteca 1).

E a opinião abrange outras pessoas, desdobrando-se nas ações da biblioteca:

Olha, eu me sinto muito bem, sou bem acolhido, com esses profissionais bem educados, bem zelado pela qualidade dos livros, da higienização do espaço, é harmonioso, eu sinceramente eu me sinto bem acolhido aqui. (Pessoa em Situação de Rua 6 da Biblioteca 1).

Em todas as falas, podemos perceber que o atendimento é uma questão primordial que extrapola a ideia de cordialidade, sem dúvida essencial a eles, uma vez que a qualidade dos serviços é percebida como forma de acolhimento.

Somado a esse bom atendimento, acrescento algo que reflete diretamente o acolhimento da biblioteca para as pessoas em situação de rua:

Com a chuva lá fora, o movimento na biblioteca se intensifica. Muitos entram. São pessoas que entram e vão direto para a Sala de Convivência, e a funcionária da recepção diz: 'Moço, você já assinou a lista?' – e ela disse isso várias vezes para tantos que, pela primeira vez, entram na biblioteca. A palavra e o significado de 'acolhimento' toma outra forma com a chuva lá fora. A biblioteca é esse lugar para estar, também. (B1, Observação, Dia 2).

6.3.2 Biblioteca 2

Na Biblioteca 2, o cenário não é muito diferente. O acolhimento e o bom atendimento começam na fila que se forma, muito antes do horário de abertura da biblioteca. Alguns seguranças já estão ali por perto e próximo do horário de abrir, distribuem as senhas, e conversam com a maioria das pessoas e até as chamam pelo nome, o que revela a assiduidade de muitos deles.

A entrada na biblioteca implica um certo ritual para aqueles que preferem colocar seus pertences no guarda-volumes. Primeiramente, é preciso ir ao balcão de atendimento para obter uma senha e depois retornar ao guarda-volumes. No balcão, o acolhimento revela-se pela total atenção e educação dos atendentes, claramente treinados para a função. No balcão, ainda, é feita a atualização do cadastro, a retirada do cartão-senha e a liberação para a guarda dos pertences. (B2, Observação, Dia 1).

Um funcionário comentou que acredita que a biblioteca é um espaço acolhedor para as pessoas em situação de rua:

Eu sinto que quando eles estão aqui no espaço, eles se sentem confortáveis, eles se sentem acolhidos, então você vê que esse público procura espaço, se sente seguro aqui. Então, assim, eu acho que é um espaço que acolhe, que é o importante, né? Porque eu sinto que, às vezes, até eles mesmo, na cabeça deles, criam alguns obstáculos em alguns espaços que eles

vão, acham que estão sendo discriminados - não que não tenha, a gente sabe que isso, infelizmente, acontece também. Mas, aqui na biblioteca, eu vejo que eles se sentem bem à vontade, a gente percebe que eles indicam pra amigos, pra pessoas que eles acabam conhecendo no albergue. Então, a gente sente que é um espaço que eles se sentem pertencentes e utilizam o espaço. (Profissional 3 da Biblioteca 2).

Como observado, nas entrevistas tem uma questão sobre como a pessoa em situação de rua se sente dentro da biblioteca. Frequentadores confirmam as percepções do funcionário, ao dizer:

Eu me sinto bem tratado, sinto que minha autoestima aumenta, gosto. (Pessoa em Situação de Rua 1 da Biblioteca 2).

Indagados sobre a qualidade do ambiente, se o ambiente é bom, prontamente respondem:

O ambiente é agradável, ambiente gostoso. Agora eles não tão ligando o ar condicionado, esses dias todos que tava calor e o ar condicionado não tava bem fraco, aí tava ruim. Mas, é um ambiente bom. (Pessoa em Situação de Rua 1 da Biblioteca 2).

Em termos de acolhimento, a perspectiva é igualmente positiva:

Nossa, [...] é um ambiente que acolhe, sim. Se não tivesse essa biblioteca, Santana seria parado, né? Aí a gente ia ter que se locomover pra outra região. (Pessoa em Situação de Rua 1 da Biblioteca 2).

Eu me sinto bem. Aqui todo mundo é tratado igual. Eu me sinto seguro aqui dentro. Eu sou amigo de todo mundo: dos seguranças, dos funcionários que trabalham aqui, todo mundo me vê/me conhece e alguns me chamam até pelo nome – só da pessoa te chamar pelo nome, você pensa 'Nossa, que legal, tô sendo bem-vindo no lugar, né'. [...] todo mundo que eu conheço na rua, eu falo e eu trago pra biblioteca, e digo: 'Vamos lá na biblioteca. Vamos aproveitar e conversar. Vamos ficar a tarde toda sem fazer nada.' A gente vem para cá. (Pessoa em Situação de Rua 2 da Biblioteca 2).

Os comentários ratificam o interesse e permanência na biblioteca diretamente ligado ao acolhimento, ao fato de se sentir bem-vindo, de ser chamado pelo nome. O sentimento de pertencimento à biblioteca, alia-se ao de ser importante nesse meio,

de sentir-se reconhecido, resultam na criação de laços afetivos com o ambiente físico e com as pessoas que ali atuam. A Biblioteca 2 tem um programa que se chama Acolhimento, que será destacado na seção seguinte, dentre as práticas culturais da biblioteca.

6.4 Práticas informacionais/culturais

Na categoria Práticas Informacionais e Culturais, buscou-se observar ações desenvolvidas pela biblioteca, tendo em vista a participação de pessoas em situação de rua. Será abordada a programação cultural proposta, considerando-se que bibliotecas, via de regra, oferecem atividades culturais, para além das práticas/serviços disponibilizados.

6.4.1 Biblioteca 1

Dada a localização geográfica da biblioteca, com muitos albergues e casas de acolhimento pela Zona Leste – inclusive, o maior da América Latina, o Arsenal da Esperança –, as pessoas em situação de rua/de albergue/de calçada/em vulnerabilidade social são um público privilegiado da biblioteca, no sentido de que sempre estão pelo espaço, em especial, participando das atividades oferecidas para o público em geral: o acesso aos computadores e aos jornais e livros.

Há, entretanto, outras motivações que levam esses frequentadores à biblioteca: os livros e o acesso à internet parecem ser de interesse abrangente (Pessoas em Situação de Rua 1 e 2 da Biblioteca 1).

Mas, não só os livros, como o espaço de leitura:

Ah, eu gosto de ler, de ler livro, quadrinho, jornal. Às vezes eu preciso da área da internet ali, e é isso. (Pessoa em Situação de Rua 2 da Biblioteca 1).

Além disso, o ambiente como um todo,

[...] a organização e o pessoal que é muito gente boa. (Pessoa em Situação de Rua 3 da Biblioteca 1).

Há casos em que o computador ou a internet não se colocam no centro dos interesses:

Ah, eu gosto de ler um jornal, ler um livro. [Você usa o computador aqui?] Não. (Pessoa em Situação de Rua 4 da Biblioteca 1).

Há situações e contextos surpreendentes em relação aos usos da biblioteca:

Bom, aqui, especificamente, eu venho para usar o computador, a internet, mas eu tenho um bom celular que me dá a possibilidade de dar aulas. Eu dou aulas on-line também, aulas de português e inglês. Aqui [na sala de computação] eu tentei fazer, dar aulas on-line, mas estava prejudicando por causa do barulho, do pessoal que fica falando e incomoda. Mas aqui eu venho mais esporadicamente, quando eu quero imprimir alguma coisa, aí eu venho aqui, e eu percebo que muita gente usa, mas usa mais no sentido de lazer e entretenimento. Se você olhar ali agora, 80% está em rede social, não tá fazendo nada cultural, entendeu? Mas, de uma certa forma, é uma dádiva, eu diria, uma coisa muito boa e positiva que pode auxiliar bastante nesse processo de resgate que todo mundo tá buscando um pouquinho. Sabe que a maioria das pessoas que buscam esses albergues é em função de ter perdido controle da vida, entendeu? (Pessoa em Situação de Rua 5 da Biblioteca 1).

Outros possibilidades educativas, também são reveladas, conforme segue:

Bom, eu tenho um hábito de leitura, tenho uma formação acadêmica, né? Não, na verdade eu tenho o segundo grau completo, né, o ensino fundamental e tenho formação técnica pelo Senai na parte de elétrica. Então assim sou profissional dessa área e em prol disso aí eu já tenho um hábito de leitura, então eu gosto de vir aqui ver um jornal, a Folha de São Paulo, ter um pouquinho de leitura aí para fugir um pouco do dia a dia. [...] pego jornal, alguns livros literários. (Pessoa em Situação de Rua 6 da Biblioteca 1).

Atualmente, o uso dos computadores se reduz ao acesso as redes sociais on-line (principalmente para se comunicar com parentes e amigos) e assistir a vídeos no YouTube, segundo a Coordenadora da Biblioteca 1.

A biblioteca, para essas pessoas em situação de rua, para além dos computadores e dos jornais/livros, como é predominante nos comentários acima, é um espaço para estar, e os funcionários identificam o mesmo contexto.

A Coordenadora da Biblioteca 1 define o perfil das pessoas em situação de rua que chegam à biblioteca da seguinte forma – aspecto que influencia os usos do espaço:

Vou ser bem simplista: eu acho que eles vêm para ter um lugar para ficar, de verdade, e isso é um falando pro outro. Todos, quando começam aqui é assim: para não ficar ali no sol, na chuva, é para ter um lugar para estar. E eles vêm para carregar

o celular, tanto é que eu tenho a Sala de Convivência, né? Que é um lugar pra carregar o celular, às vezes deitam... (Coordenadora da Biblioteca 1).

Da mesma forma, um funcionário considera:

A gente tem essa questão do acesso ao computador, que acaba atraindo eles. Mas o que é legal, é que, às vezes, quando eles têm que esperar, eles vão para a biblioteca, para os livros. Eles têm essa procura nesse momento de espera. Sabe que a maioria deles pedem livros de autoajuda, e acho que é uma coisa interessante da gente notar. Mas eles também gostam muito de ficção, o Dan Brown eles adoram ler. (Funcionário 4 da Biblioteca 1).

A Biblioteca 1 possui diversas atividades culturais, além da oferta dos materiais bibliográficos, periódicos e o uso dos computadores. Segundo a coordenadora da biblioteca, as atividades são planejadas da seguinte forma:

[...] normalmente, quando as programações são contratadas, o SMB faz um questionário, perguntando tudo que a gente sempre quer. Então, a gente sempre tenta colocar uma programação para adulto, uma programação infantil, uma programação para o bebê, uma programação para jovens. Por exemplo, agora, sexta-feira a gente vai ter um forró. Os meninos gostam mais de música, então sempre peço para que tenha alguma música, porque eles acabam participando mais. (Coordenadora da Biblioteca 1).

Os meninos acima referidos são as pessoas em situação de rua mesmo.

Por mais que eu tente entender, eu não sei... Por exemplo, tem um teatro que é infantil, mas eu sempre acho que a gente tem que aflorar nossa criança, entendeu? Eu sempre convido os meninos, e eles não entram não sei porquê, dois ou três no máximo. Mas eu vou, convido. Não tem uma programação que eu não convido. Mas, eu não sei porque eles não participam muito. (Coordenadora da Biblioteca 1).

Exemplificando, segue a grade da programação de outubro/2023:

Imagem 46 – Principais atividades da programação cultural da Biblioteca 1.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

Quadro 9 – Detalhamento da programação interna, de outubro/2023, da Biblioteca 1.

Evento	Sinopse	Público
Mediação de leitura	A leitura é de grande importância para o desenvolvimento da inteligência das crianças. É também uma fonte de diversão e alegria; proporciona a aquisição de cultura, conhecimentos e valores, além de ajudar a trabalhar as emoções das crianças e dos jovens.	Primeira infância e jovens
Vocacional de dança	A proposta para os encontros é criar espaços sensíveis de escuta de si, de autocuidado e bem estar a partir do movimento. Experimentar a dança através do desejo, levando em conta o repertório e trajetória de cada um.	A partir de 14 anos
Projeto Octo	Cada polvo de crochê é confeccionado por um voluntário com linha 100% algodão, enchimento com fibra siliconada e checado para segurança. Os bebês deixam de puxar os tubos e fios para se segurarem nos tentáculos, além dos mesmos se assemelharem ao cordão umbilical que acalma e lhes dá segurança. Não é preciso ter conhecimento em crochê.	Todos os públicos

PIAPI	Valorização das culturas durante os primeiros anos de vida para possibilitar a criação de espaços de construção de afetos, conhecimentos e descobertas. Assim, considera a experiência estética, lúdica e o convívio como fundamento do desenvolvimento na primeira infância por meio da troca entre artistas educadores(as), crianças e famílias.	De 0 a 5 anos e suas famílias
Poesia na *** [nome da biblioteca]	Publicação de leitura de poesias (usuários) de um determinado poeta (on-line).	Todos os públicos
Família Violão	Aulas on-line de violão para terceira idade.	Terceira idade
Quem é quem na *** [nome da biblioteca]	Publicação da equipe da biblioteca (on-line).	Todos os públicos
Desvendando a *** [nome da biblioteca]	Mostrar todos os espaços da biblioteca (on-line).	Todos os públicos
Curiosidades	Publicação de curiosidades referentes ao universo literário (on-line).	Todos os públicos
Contação de histórias com o time da *** [nome da biblioteca]	O projeto foi desenvolvido com a proposta de incentivar a leitura. Entendemos que as crianças devem estar familiarizadas com os livros, pois a literatura desperta diferentes habilidades nas crianças, como a linguagem, a ampliação de vocabulário, a criatividade e a descoberta do mundo imaginário. Para tal, a Biblioteca sempre oferece livros, presencialmente e online, como dica de leituras para favorecer essa familiaridade com os livros.	Infantil
Adaptações	Publicação de adaptações [livros que se tornaram filmes e vice-versa] (on-line).	Todos os públicos
Datas comemorativas na *** [nome da biblioteca]	Exposição e curiosidades de datas comemorativas do mês (on-line).	Todos os públicos

Fonte: Sistematizado a partir de material fornecido pela própria biblioteca (2023).

Sobre o Projeto Octo, vale destacar o comentário feito pela coordenadora:

[...] na quarta, de manhã, eu tenho o projeto Octo que é um projeto que veio da Dinamarca e elas fazem polvinhos de crochê - aí você pode falar 'o que crochê tem a ver com a biblioteca?', olha, são senhoras que estavam num posto de saúde e com depressão, e hoje elas têm um acolhimento aqui com as amigas, elas se encontram, conversam -, e lógico que a gente sempre oferece um livro, elas emprestam, devolvem na

outra semana, e assim segue. Elas fazem os polvinhos e doam para os hospitais neonatal, para crianças que estão na UTI os tentáculos do polvinho imitam o cordão umbilical da mãe, e foi comprovado cientificamente que as crianças melhoram a frequência cardíaca, a respiração e saem mais rápido da UTI. (Coordenadora da Biblioteca 1).

Algumas atividades realizadas na biblioteca são fixas, e outras são contratadas pelo SMB, e a coordenadora tem a possibilidade de selecioná-las, baseando-se em um 'catálogo' de opções disponíveis. Sobre cada prática cultural, há o estabelecimento de uma em cada dia da semana. A maior parte delas, são práticas de difusão cultural, isto é, ações pontuais e isoladas que promovem o envolvimento de públicos momentaneamente, com o intuito de fruição e lazer. No quadro que detalha a programação, percebe-se um grande número de atividades que são realizadas remotamente, publicadas nas redes sociais da biblioteca – divulgação/difusão de conteúdo digital.

Uma ação do CAPS observada, permitiu a abordagem das responsáveis, tendo em vista conhecer um pouco melhor o propósito da ação. Segundo as duas assistentes sociais, em atuação ali, nos encontros semanais, são gerados materiais colaborativamente pelos participantes:

Imagens 47 e 48 – Folheto do CAPS.

COPA DA INCLUSÃO

A inclusão começa quando você participa!

Os encontros da Copa da Inclusão ocorrem na última 4ª do mês no Sesc Itaquera (Av. Fernando do Espírito Salto Alves Mattos, nº 1000 - Itaquera)

Atividades: futebol, xadrez, show de talentos e muito mais.



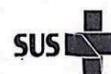
Produção do Grupo Comunicação do CAPS AD II Mooca

Participantes: Amanda Nunes, Carlos Alberto dos Santos, Carlos Eduardo de Melo, Cesar Augusto Martini, Cícero Ferreira, Denilson Pereira, Elson dos Santos, Fábio Jeronimo, Felipe de Oliveira Giovanello, Haroldo Souza, Isabella Lima, Ivanildo Bispo dos Santos, João Carlos da Silva, Lúcio Marcelo, Luis Fernando Almeida Cardoso, Mario César O. de Carvalho, Mauro Sergio Bonet, Paulo Sergio dos Santos, Roberto Matilha, Romalci R. Junior, Rômulo Nascimento, Sidelcler de Souza, Wellington Luiz Ottoni.

ABANDONE ESSA LIBERDADE QUE TE ESCRAVIZA!



MATERIAL CAPS 20.10.10



End: Rua Jaibará, 251 - Mooca - SP
Tel: 2694-6364

O QUE É O CAPS?

"É um lugar que pode ajudar na nossa ressocialização".

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) são serviços de saúde mental, de caráter aberto e comunitário voltado ao atendimento de pessoas com transtornos mentais, incluindo aquelas com necessidades decorrentes do uso de álcool, crack e outras substâncias psicoativas. O CAPS Álcool e Drogas é responsável por desconstruir estigmas e preconceitos relacionados à saúde mental, desenvolvendo um trabalho político em prol da cidadania dos usuários e seus familiares.



A.F.S.

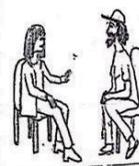
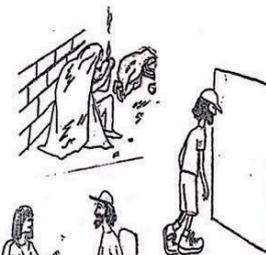
O QUE É COPA DA INCLUSÃO?

"É um espaço que proporciona a interação de todos os profissionais e usuários dos CAPS da cidade de São Paulo com a população". R. P. N

"A copa da inclusão já é dita pelo nome, copa (união) e inclusão (promover a participação de todos) através do esporte.

Eu participei e achei o máximo encontrar pessoas como eu, com o mesmo objetivo que é lutar contra o que nos prende da melhor maneira. Quando praticamos um esporte colocamos a alma para fora! Vibrar por um gol gera uma alegria, mesmo que momentânea, esquecemos da tortura que é o consumo de drogas. Arrebatamos a corrente que nos aprisiona por meses ou décadas". L. F

RESILIÊNCIA E PROGRESSO



F.O.

Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

Entretanto, no âmbito das atividades culturais propostas, ocorre uma participação muito ínfima das pessoas em situação de rua. Conforme a coordenadora, como evidenciado, 'os convites até acontecem', mas ela não sabe porque eles não se interessam.

Em especial, no início de 2023, uma ação foi voltada para esse público, o Varal da Solidariedade, sendo uma atividade que se concretizou com doação de roupas e livros para as pessoas em situação de rua/de calçada/albergados/em vulnerabilidade:

Imagens 49 e 50 – Atividade “Varal da Solidariedade”.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

A atividade referida foi pontual, aconteceu em um único dia até que as roupas e os livros de doação acabassem. Poderia ser um movimento comum de algumas bibliotecas a realização de atividades que sejam voltadas, exclusivamente, para as pessoas em situação de rua/com uma vulnerabilidade social muito específica. Da mesma forma, não fazer uma atividade específica para esses sujeitos, também é um posicionamento da biblioteca. A posição da coordenadora da Biblioteca evidencia um ponto de vista a ser considerado:

*[...] Eu não sei e talvez eu até esteja errada, mas eu acredito que não tem que ter uma coisa específica, porque é para o público, para todos os públicos. Eu penso assim, entendeu? Eu não acho que tem que ter uma coisa específica para eles. Eu acho que a gente tem, sim, que ajudar, fazer currículo, mostrar que tem vaga de trabalho... E tem mais, instigar sobre "Qual o seu saber?", e pronto, vamos lá, vamos ver o que a gente consegue, entendeu? Já teve um momento que a gente fez parceria com o Vagas.com, né? Então, a gente indicava, ajudava a encaminhar o currículo. A *** [uma funcionária] é uma que toda hora ajuda os meninos com currículo. A gente tenta melhorar a vida deles, e ponto. Agora, de resto, o espaço é público, tudo é para todo mundo. Eu não sei se eu tô errada [e aqui ela se emociona]. Eu me questiono se às vezes teríamos que ter um trabalho exclusivo para eles, mas vejo que deve ser exclusivo para todo mundo, para quem queira. (Coordenadora da Biblioteca 1).*

6.4.2 Biblioteca 2

A Biblioteca 2 está aberta ao público de terça-feira a domingo e feriados, das 9h30 às 18h30, fechando somente nos dias 24, 25 e 31 de dezembro, 1º de janeiro e terça-feira de carnaval.

Da mesma forma que a Biblioteca 1, as pessoas em situação de rua/de albergue/de calçada também são um grande público da Biblioteca 2. A diferença, neste sentido, é que a Biblioteca 2 possui duas assistentes sociais, que auxiliam as questões pertinentes bem como colaboram diretamente com ações que sejam voltadas, exclusivamente ou não, para esse público.

As abordagens das pessoas em situação de rua buscam identificar o que chama a atenção e instiga o interesse para a biblioteca. Em linhas gerais, destacam:

[...] *Eu gosto, né. Os funcionários tratam a gente bem, eu pego um livro pra lê, pego um jornal, uso o computador. (Pessoa em Situação de Rua 1 da Biblioteca 2).*

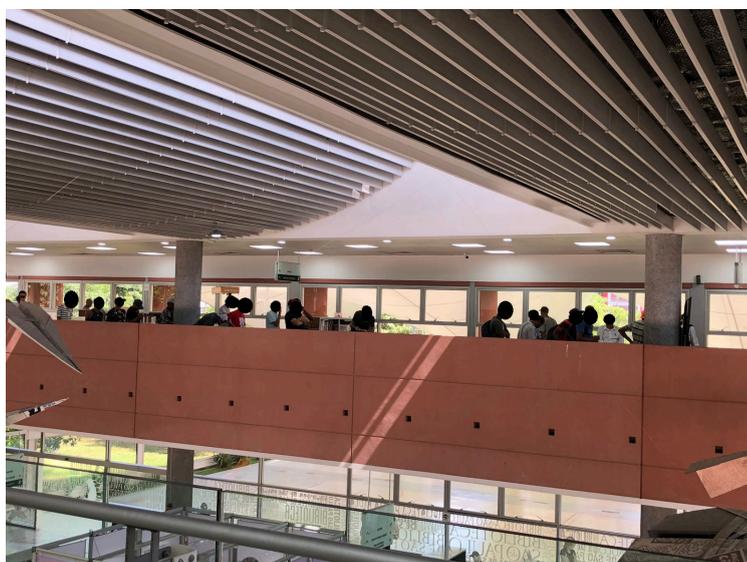
É, eu não gosto muito de livros, essas coisas. Antigamente, eu vinha por causa do jornal também, porque eu gosto de ler jornal, tinha o Amarelinho. Aí a demanda de jornal diminuiu e até o Amarelinho cortaram, né? Tinha bem mais opção de jornal ali, era cheio. E tinha mais revistas também, e era muito mais atualizado. Não tá mais como era antigamente. E com a atualização [com o passar dos anos], veio site disso, site daquilo e muita informação digital. Eu tenho meu celular, e hoje eu frequento aqui por conta do wi-fi, a internet é boa, eu nem acesso mais computador. De vez em quando, eu vou ali e pego a senha pra ver alguma coisa, porque tem coisa que ver na tela é melhor, né? Então eu venho aqui mais por conta do wi-fi, sento, fico tranquilo, é um lugar limpinho, o banheiro é limpo, ali tem uma água gelada, e assim a gente sai da turbulência lá de fora, né. (Pessoa em Situação de Rua 2 da Biblioteca 2).

Então, são os computadores mesmo, o videogame também. (Pessoa em Situação de Rua 3 da Biblioteca 2).

O uso dos computadores, igualmente, é um grande motivo que leva as pessoas em situação de rua à biblioteca. Essa prática gera a formação de enormes e impressionantes filas de pessoas, no aguardo ao acesso.

No piso superior, a fila que se forma é sobretudo desse público, que, enquanto aguardam, estabelecem interações constantes em pequenos grupos. As observações tão somente comprovam o interesse declarado pelo uso dos computadores, ainda que as pessoas sejam submetidas à espera em várias filas. Além da fila externa, uma outra fila se forma dentro da biblioteca com uma finalidade única: acessar os computadores. Dinamicamente, a fila se forma e se desfaz. As pessoas, aparentemente numa condição de rua – talvez, um preconceito –, pegam os DVDs que ficam no corredor e trocam poucas palavras sobre eles e as afinidades por determinados gêneros. A fila para utilizar os computadores não se esgota. É algo que impressiona, muito.

Imagem 51 – Fila para uso dos computadores.



Fonte: Imagem de própria autoria (2023).

A observação em relação ao uso dos computadores, indicam que muitos navegam pelas redes sociais on-line. E há um predomínio entre eles para assistir vídeos/filmes no YouTube.

Destaco uma resposta de uma pessoa em situação de rua, em que perguntei como ele tinha conhecido a biblioteca:

*Eu conheci vindo de Jundiaí, né? Entrei em situação de rua no Mato Grosso. Aí depois, cheguei em Jundiaí, dormi uma noite no abrigo. Aí, justamente no dia que a gente tava desembarcando do trem - e veio um colega também -, quando tava passando aqui em frente e eu procurando um lugar pra ficar, né, aquele colega comentou apontando pra biblioteca '**Ali é onde o pessoal fica, passa o tempo ali, ajuda a passar o tempo no computador.**' Eu nem sabia o que era computador. E sabe que eu aprendi a mexer aqui? (Pessoa em Situação de Rua 1 da Biblioteca 2, grifo nosso).*

As atividades culturais e eventos realizados advêm do próprio funcionamento da Biblioteca, a se perceber a organização dessas questões a partir da fala da superintendente. De acordo com a Superintendente da biblioteca, quando indagada a respeito do planejamento das práticas culturais/atividades da biblioteca, sobre como são previstas, cronogramas etc., respondeu:

[...] *A gente trabalha com um contrato de gestão com a Secretaria [da Cultura do Estado de São Paulo]. Então, é estabelecido com a Secretaria os eixos que a gente vai trabalhar no decorrer do ano e a quantidade de metas. Então, há um planejamento anual que é acertado com a Secretaria, né? Depois, há o planejamento quadrimestral, que é para eu ir concluindo o quadrimestre, e claro, existem algumas lacunas para que a gente possa ir incluindo coisas. Então, o contrato de gestão, nos eixos do plano de trabalho, existem cinco/seis eixos que a gente deve trabalhar: Literatura, Leitura, Escrituralidade; Outras Linguagens e Manifestações Culturais; Cultura Digital e Tecnologia; Cidadania, Sustentabilidade e Memória; e Economia Criativa. Então, as ações devem permear esses eixos do plano de trabalho. E como eu já tinha comentado (...), tem parte da programação que é executada pela equipe - o que nos coloca grandes desafios também, porque as equipes precisam ser formadas e aí são quase autodidatas, procuram o que tem, o que, do meu ponto de vista, não é o ideal, mas a gente se vira como pode e com o que tem -, e tem a parte da programação contratada. Mas, da mesma forma, elas passam por esses eixos que a gente tá falando aqui, e dentro desses eixos o próprio plano de trabalho já acaba colocando algumas faixas etárias pra gente poder nortear o plano. (Superintendente da Biblioteca 2).*

Conforme acrescentou a Superintendente, as atividades/práticas culturais realizadas na biblioteca giram em torno de 1200, mas é um número considerando duas bibliotecas. São muitas ações, aproximadamente 600 no ano, quase duas atividades por dia.

No mês de outubro/2023, as atividades que aconteceram na biblioteca, foram:

Quadro 10 – Detalhamento da programação interna, de outubro, da Biblioteca 2.

Evento	Sinopse
Brincando e aprendendo	Atividades que reúnem intervenções, brincadeiras, jogos e gincanas. A partir de 6 anos. 05/10 - Jogo campo minado com bambolês 19/10 - Pega-pega com bexigas 26/10 - Queimada Atividade presencial.
Pintando o sete	Atividades para pintar, colar, criar e se divertir, inspirada em temas literários, ecológicos e culturais que estimulam as capacidades artísticas e criativas das crianças. A partir

	<p>de 7 anos.</p> <p>04/10 - Criação de instrumentos musicais populares com materiais recicláveis</p> <p>18/10 - Confecção de máscaras em referência ao Halloween e Dia do Saci.</p> <p>Atividade presencial.</p>
Hora do conto	<p>Contação de histórias da literatura infantojuvenil, para aguçar o hábito da leitura e a imaginação das crianças.</p> <p>Atividade presencial.</p> <p>Não é necessário inscrição. Vagas limitadas, preenchidas por ordem de chegada.</p> <p>Sextas-feiras, das 15h às 15h30.</p> <p>06/10 - A menina que odiava livros, de Manjusha Pawagi</p> <p>13/10 - História pra boi casar, de Alessandra Roscoe</p> <p>20/10 - O poeta aprendiz, de Vinicius de Moraes</p> <p>27/10 - Dois chapéus vermelhinhos, de Ronaldo Simões Coelho.</p>
Lê no ninho	<p>Programa que proporciona uma experiência de interação com a leitura na primeira infância. Para bebês e crianças de 6 meses a 4 anos, pais e/ou cuidadores, a atividade tem o objetivo de estimular o vínculo afetivo para estimular a leitura.</p> <p>Atividade presencial.</p>
Jogos sensoriais	<p>Uma divertida experiência lúdica que estimula as habilidades sensoriais e a memória através de jogos e brincadeiras para pessoas com e sem deficiência. Indicado para pessoas a partir de 11 anos.</p> <p>Atividade presencial.</p>
Luau	<p>A atividade apresenta aos jovens temas de cultura e sociedade através da música, literatura e poesia. Um espaço artístico de diálogo com microfone aberto.</p> <p>Atividade presencial.</p>
Clube de Leitura Online *** [nome da biblioteca]	<p>Os encontros virtuais são mais uma possibilidade para o debate e a troca entre leitores de uma mesma obra. O livro escolhido do mês é A volta do parafuso, de Henry James. Uma ótima oportunidade para o debate e a troca entre leitores de uma mesma obra. Parceria ***. Os primeiros inscritos receberão instruções para realizar o empréstimo do e-book.</p>
Clube do Audiolivro *** [nome da biblioteca]	<p>Em outubro, o Clube do Audiolivro abre diálogo sobre a obra Drácula, de Bram Stoker. Indicado para jovens de 11 a 14 anos. Atividade em parceria com a ***.</p>
Clube de Leitura *** [nome da biblioteca]	<p>Todos os meses, a BSP seleciona um livro e propõe a discussão de detalhes da história com os leitores da obra, incentivando o encontro de pessoas, o debate literário e o hábito da leitura. A obra escolhida pra este mês é A pediatra, de Andréa Del Fuego. Parceria ***. No final do encontro haverá o sorteio de um livro da editora.</p>

Domingo no Parque	Conheça um pouquinho do que acontece dentro da Biblioteca ***[nome da biblioteca] levado para o lado de fora. Um espaço de leitura para toda a família com sessões de contação de histórias.
Oficina Incluindo com Libras	O encontro tem como finalidade apresentar de uma forma lúdica a Língua Brasileira de Sinais, aproximando a criança ouvinte ao universo da cultura e criança surda, através de jogos e brincadeiras bilíngues (português e Libras). Indicado para crianças de 7 a 12 anos surdas e ouvintes.
Segundas intenções	Bate-papo com Érico Nogueira e Pedro Marques. Mediação de Manuel da Costa Pinto. Atividade presencial. Com transmissão ao vivo na página do Facebook da ***[nome da biblioteca]. Esta edição integra o projeto Literatura Brasileira no XXI, em parceria com a ***.
Tecnologia dia a dia - Oficina de Smartphone +60	Durante o encontro, os participantes aprendem as regras, os movimentos das peças e algumas táticas, além de disputar partidas. A atividade conta com instrutor que orienta os iniciantes e esclarece as dúvidas dos mais experientes. Indicado para pessoas a partir de 7 anos. Pessoas com deficiência visual dispõem de tabuleiros adaptados. Atividade presencial.
Sarau *** [nome da biblioteca]	Este mês o Sarau *** [nome da biblioteca] recebe o Grupo de Poetas Cantores e Declamadores Independentes de São Paulo. Você está convidado para este encontro repleto de música, poesia e canto. De poetas a instrumentistas, o grupo está há 9 anos nos palcos. Coordenação de Terezinha Rocha. Para todos os públicos. Atividade presencial.
Ateliê de Criação Literária (em andamento)	O Ateliê de Criação Literária é um espaço pleno de liberdade criativa. Os participantes, também chamados afetuosamente de atelienses, encontrarão aqui o incentivo para o aprimoramento da atividade literária, por meio de duas vertentes: a produção de textos breves, em prosa ou verso, a partir de exercícios dados em sala, e a análise do trabalho dos participantes, à luz do que de melhor se produziu na literatura mundial. Com curadoria do escritor Olyveira Daemon, o ateliê compreenderá duas atividades entrelaçadas: oito módulos de criação literária, em que os participantes exercitarão vários aspectos da escrita, e oito Encontros com o Processo Criativo de consagrados autores da literatura brasileira, em que serão discutidas as estratégias criativas e a técnica autoral de cada convidado, a partir da análise presencial de trechos de sua obra. Ao final do ateliê, os melhores textos produzidos serão selecionados para compor a publicação de um livro coletivo. Atividade presencial.

Ateliê de Criação Literária - Encontro com o Processo Criativo: Eduardo Lacerda	O Ateliê de Criação Literária abre as portas e convida escritores iniciantes, estudantes e amantes da literatura para uma aula aberta após o término de cada módulo, com autores consagrados da literatura brasileira contemporânea. Nesta edição, a conversa é com o editor Eduardo Lacerda sobre seu percurso profissional e a consolidação do importante catálogo da Patuá Editora. Serão enfatizados os aspectos estratégicos e os desafios que o editor enfrentou e ainda enfrenta, publicando literatura brasileira contemporânea. Questões muito específicas sobre mercado editorial e carreira literária, trazidas pelos participantes do Ateliê, também serão contempladas. Outros temas que abordaremos: como se movimentar na cena literária alternativa, marginal, independente. Indicado para pessoas a partir de 18 anos.
Vivência em Libras	Um mergulho no mundo visual e expressivo da Língua Brasileira de Sinais, que traz de maneira lúdica e descontraída a prática da Libras para pessoas surdas e ouvintes que tenham interesse em aprender um pouco sobre essa língua visual, gestual e encantadora. Para todos os públicos. Atividade presencial.
Leitura ao pé do ouvido	Frequentadores da biblioteca são convidados a ouvir a leitura de trechos de livros, podendo conhecer assim novos autores, títulos e assuntos. Atividade presencial.
Jogos para todos! Oficina de xadrez	Durante o encontro, os participantes aprendem as regras, os movimentos das peças e algumas táticas, além de disputar partidas. A atividade conta com instrutor que orienta os iniciantes e esclarece as dúvidas dos mais experientes. Indicado para pessoas a partir de 7 anos. Pessoas com deficiência visual dispõem de tabuleiros adaptados. Atividade presencial.
Xadrez online	Encontros virtuais e interativos indicados para jogadores que já tem algum conhecimento de xadrez. O participante terá a oportunidade de aprender os conceitos intermediários sobre estratégia e tática, a teoria das aberturas e finais, além de análises de partidas modelo. A partir de 7 anos.
15º Viagem Literária - Oficina Como escrever para crianças? com Ilan Brenman	Em outubro, o programa Viagem Literária segue rota em diversas bibliotecas do Estado de São Paulo com oficinas e encontros com escritores. A próxima parada é na Biblioteca de São Paulo com a oficina Como escrever para crianças? com Ilan Brenman. Indicado para pessoas a partir de 18 anos.
15º Viagem Literária - Bate papo com Ilan Brenman	Em outubro, o programa Viagem Literária segue rota em diversas bibliotecas do Estado de São Paulo com oficinas e encontros com escritores. A próxima parada é na

	Biblioteca de São Paulo com o bate-papo com o autor Ilan Brenman. Indicado para pessoas a partir de 7 anos.
Dia da leitura/Dia da criança: Espetáculo Zig & Zag Show	Inspirados pelos antigos programas de auditório em que predomina o jogo com a plateia, Lili Flor & Paulo Pixu convidam seu público a experimentar novas possibilidades, apropriando-se de um repertório cultural que lhes é próprio de uma maneira lúdica e diferente.
Espetáculo Infância	Infância é uma incursão no livro de memórias de Graciliano Ramos, em forma de espetáculo literário teatral e musical. A obra narra a meninice de Graciliano e o seu processo de alfabetização, assim como uma gradativa aproximação ao universo dos livros e da literatura. Essa trajetória não deixou de ter seus percalços e dificuldades. No entanto, o infante Graciliano, através de um vivo interesse em se emancipar, termina por se tornar um jovem apaixonado pelas letras, para vir a ser um dos melhores escritores brasileiros. Ao final do espetáculo, haverá uma roda de conversa com os atores. Classificação livre.

Fonte: Agenda da Biblioteca (2023).

Para o quadro acima, excluímos a coluna de público uma vez que já é indicado na sinopse; entretanto, vale salientar o apontamento da superintendente:

O que a gente costuma dizer aqui na biblioteca, é que as nossas ações são indicativas, mas não são restritivas. Então, embora o meu plano de trabalho diga 'o clube de leitura é para jovens', se vier um adulto ou um idoso, ele vai participar. Então, a gente costuma, a gente usa essa prática de que as nossas programações são indicativas e não restritivas. (Superintendente da Biblioteca 2).

Em relação à participação de pessoas em situação de rua nas atividades culturais da biblioteca, há a seguinte posição:

Então, eu acho, assim, um ponto bem interessante. Acho legal a academia, nesse sentido, pesquisar, porque do meu ponto de vista – é só uma opinião minha, tá –, eu não acho que a coisa tem que ser feita para o morador de rua, para o não sei quem, para o não sei quem lá, né? Porque se a gente trabalha num projeto de inclusão, é incluir. E incluir é todo mundo, seja os problemas que a gente tem. Agora, a gente percebe que esse público se interessa por algumas ações específicas, né? Então, assim, e isso também eu acho que a equipe vai poder desdobrar com mais propriedade. (Superintendente da Biblioteca 2).

Não existem ações exclusivas para as pessoas em situação de rua, uma vez que, para haver inclusão, segundo a superintendente, precisa, de fato, que todos participem.

Duas atividades foram demasiadamente comentadas na perspectiva dos funcionários: o Acolhimento e o Luau. O Acolhimento é uma atividade quase que exclusiva às pessoas em vulnerabilidade social, e o Luau é uma prática cultural em que diferentes públicos convergem, participam, dialogam.

Sobre o Acolhimento:

*Às vezes o pessoal que chega aqui, que é de situação em vulnerabilidade social, chega às vezes tão fechado, tão reprimido e já tá tão acostumado a tomar bronca por tudo, né... Aí a gente criou esse programa, que nada mais é do que um um suquinho, uma bolachinha que a gente mesmo traz aqui, e aí a gente coloca uma música, uma poesia, um jogo, estabelece uma conexão com eles, e escolhe um tema para que eles possam começar a conversar com a gente e a gente possa se conectar com aquela realidade, para entender se o que ela quer é só ficar aqui, se ela quer falar com um parente que tá longe, se a gente pode ajudar, se ela quer fazer um currículo, se ela quer usar o computador... Então, tem um pouco disso que é **uma coisa mais de movimento de integração, entre a equipe e o público**. Nesse, o público participa bastante. (Superintendente da Biblioteca 2, grifo nosso).*

Apesar de o foco privilegiado de interesse ser o computador, alguns participam de atividades diversificadas, como o Sarau/Luau:

Ontem mesmo tinha um participando do Sarau, cantou Prince até umas horas lá tal [e riu]. Não digo a maioria, mas boa parte deles acabam participando. (Funcionário 1 da Biblioteca 2).

Mas, há uma preocupação em relação à participação mais ampla desses grupos:

Nós temos alguns programas voltados para eles também: tem um que é o Acolhimento, que é uma roda de conversa com os sócios em situação de vulnerabilidade social, e aí os temas são variados: às vezes é para eles contarem as histórias deles, a gente vê quais os problemas que eles enfrentam, é bem variado [...]. Eu não vi participando de nenhuma outra, mas

muitos buscam aqui algumas atividades culturais também, né? [O acolhimento ocorre] Às vezes [...] duas e às vezes nenhuma vez por mês, não é um programa fixo que nem os outros, como o sarau. [...] Esse programa vem da Assistência Social, tá? E eu não sei se é conforme a demanda delas, se é como elas veem a necessidade disso acontecer. (Funcionário 1 da Biblioteca 2).

Indagado a respeito de atividades que tenham promovido uma interação entre as pessoas em situação de rua com as pessoas que não estão nessa situação, o funcionário considerou:

Normalmente, o Acolhimento, né. É uma atividade do Serviço Social que a gente vê que tem essa interação com o pessoal, se junta, e o pessoal sempre se sente muito à vontade pra falar suas histórias, suas experiências. Então, o Acolhimento é uma atividade que eu acho que isso flui muito bem. (Funcionário 3 da Biblioteca 2).

As pessoas que não estão em vulnerabilidade social também participam do programa Acolhimento:

Normalmente (o Acolhimento) é com pessoas que estão em vulnerabilidade social, mas também participam outras pessoas, vai depender de quem tá na hora e quem topa participar das atividades, mas quando participam o pessoal acaba juntando e participando da atividade, e tem um diálogo muito produtivo. (Funcionário 3 da Biblioteca 2).

Sobre o Acolhimento, ainda, acrescenta:

Era um projeto que a gente fazia só com as crianças, com os jovens da semiliberdade, que a gente tinha uma grande dificuldade em interagir com eles e eles com a gente. Eles chegavam aqui, queriam fazer de tudo - como na gíria deles 'tocar o terror'. Não, e isso não é possível. (Funcionário 4 da Biblioteca 2).

Imagens 52, 53 e 54 – Jogo elaborado pelas assistentes sociais para o Acolhimento.



Fonte: Imagens de própria autoria (2023).

Em relação ao Programa Luau, a Superintendente informa que:

[...] é tipo de um sarau, que vêm muitos jovens da escola da frente, mas vão muitas pessoas em situação de vulnerabilidade social, que pega o violão emprestado da biblioteca e toca, que fala uma poesia, que fica somente assistindo. E é muito engraçado, porque esse programa, e eu falo com um pouco de propriedade, porque normalmente eu assisto, eles são super bem recebidos, independente da molecada tá tocando/cantando uma música popular e eles virem com forró. Então, assim, se ele quer interação é muito legal. A gente não tem que fazer mediação nenhuma. [...] (Superintendente da Biblioteca 2).

Das demais atividades que não são, de um certo modo, exclusivas, como o Luau, é importante questionar sobre a atitude de outros públicos que participam, se demonstram alguma questão/alguma dificuldade em realizar a atividade junto com as pessoas em situação de rua. Conforme revela a Superintendente:

Eu não percebi. E tem um outro programa também que a gente faz, que é o Segundas Intenções, que é um encontro com escritores. Eles participam de vez em quando. Eu não percebi. O que eu percebi foi essa interação que eu te falei nesse programa específico, o Luau. Que eu acho, assim, fazer junto, é: como é um palco aberto, você vai lá e fala 'eu quero cantar', 'eu quero não sei o quê', 'eu quero...'. Eles abrem o espaço, porque vêm grupos da Etec, para as pessoas se apresentarem. Então, esse pra mim, é um modo de fazer junto, entendeu? Minha visão é essa. Nesse programa, eu acho que isso funciona muito bem. Não se incomodam porque é muito instantâneo. (Superintendente da Biblioteca 2).

A ideia do **fazer junto**, coloca os funcionários em dinâmica com os grupos:

[...] eu sou mestre de cerimônia no Sarau, que é o Luau, mas é um sarau que acontece toda quinta-feira, inclusive, ontem teve das 13h às 14h30, mais ou menos [...]. (Funcionário 1 da Biblioteca 2).

PARTE IV —
Tecendo novas tramas

7 EM BUSCA DA *BIBLIOTECA FORUM*: BIBLIOTECA PÚBLICA E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

A partir dos olhares para as duas bibliotecas públicas, aqui, será discutido como os elementos indicados somados às análises podem colaborar com referenciais vistas ao desenvolvimento do conceito de biblioteca pública, orientado pelas concepções do paradigma de *biblioteca forum*, considerando, para além do acesso, a apropriação do espaço das bibliotecas públicas pelas pessoas em situação de rua.

A construção de referenciais que orientem a constituição de uma concepção de biblioteca pública, na contemporaneidade, especialmente em países que herdaram modelos institucionais externos e seculares, como no caso brasileiro, implica esforços de distanciamento, de olhar crítico sobre realidades específicas, desafios bastante complexos que envolvem mergulhos teóricos e abordagens de realidades diversificadas que, neste estudo, foram somente deflagradas.

A dimensão do termo **público**, aplicado à biblioteca, será, talvez, a primeira questão que a abordagem dos contextos concretos permitiu evidenciar. O vocábulo *público* expressa aquilo que é relativo à população ou coletividade, o que pertence a todas as pessoas (Dicionário Michaelis, 2024), contrapondo-se, portanto, ao que é particular. Neste sentido, a ideia de biblioteca pública, por princípio, trata-se de espaço público, lócus comum de discussão entre os diferentes atores sociais que passam a constituir o mesmo espaço.

Nesses termos, torna-se mais clara a urgência de se colocar em foco o caráter (público) da biblioteca pública, tendo em vista que em nosso país, desde a outorga à gestão, este dispositivo cultural é definido a partir de uma determinada ordem política e/ou técnica que estabelece suas configurações, dinâmicas e práticas.

É possível perceber que as bibliotecas públicas começaram a atender pessoas em situação de rua, dada as extremas desigualdades sociais e quadros geopolíticos do espaço urbano. Sob essa conjuntura, a biblioteca que estava vivendo um certo esvaziamento, certamente em razão de dificuldades em relação ao esgotamento do modelo distributivista/difusionista vigente e face ao advento e acessibilidade às tecnologias de informação, começou a receber outro grupo populacional, cujas especificidades e singularidades materiais e físicas divergem dos

perfis para os quais a biblioteca pública foi preparada. Vê-se, todavia, adaptações pontuais, levadas a efeito por gestores sensíveis, muitas vezes, mas que não se consolidaram institucionalmente, ainda, e que têm dificuldade de expandirem-se e de avançar de modo mais consistente.

Sob esses termos, quando se considera uma biblioteca para todos os públicos, há, então, interrogações essenciais, tais como quem realmente são as pessoas, o que as caracteriza, o que as singulariza, o que as identifica como grupo específico: são homens? São mulheres? São pessoas trans? São pretos, pardos, brancos? São pessoas majoritariamente minorizadas, ou seja, pertencentes a grupos excluídos socialmente por certas características identitárias? Pertencem à comunidade LGBTQIAPN+? São indígenas? São pessoas com determinado tipo de deficiência? Qual a escolaridade? A que classes sociais pertencem? Quais suas necessidades e desejos culturais? Como atuar para além de suas necessidades? São pessoas que estão em família? São crianças, adolescentes, idosos? Qual a situação de moradia dessas pessoas? Quais, enfim, são as características estruturais dos grupos constituídos por pessoas em situação de rua?

Há uma individualidade presente e invisibilizada na composição dos chamados tipos de públicos que remete a uma infinidade de questionamentos que podem ser elaborados com o intuito de identificar tais pessoas, escapando da armadilha da noção de *massa*, de contingente invisível que a ideia de público possui como massa heterogênea justapondo conjuntos humanos com motivações, objetivos e comportamentos específicos (Coelho, 1997). Certamente, aqueles que frequentam bibliotecas públicas buscam atender diferentes interesses de fruição, lazer, cultura, estudo, estar, informação, etc. São, nessa dimensão, entendidos como usuários de um serviço público, de livre acesso a *todos*.

Por esta razão, a crítica à ideia de público/a, nesse sentido, envolve a dificuldade na identificação dos sujeitos e no estabelecimento de relações sociais igualitárias, e, por isso, torna-se uma questão referencial à *biblioteca forum*. Sob esta concepção, a ideia de público, compreendido como grande massa, tem uma quebra paradigmática: são sujeitos, pessoas, indivíduos com todas as suas subjetividades e experiências. E isso afeta, sim, as relações que possuem com as bibliotecas. Por esta razão, acompanhamos Perrotti (2016), que aponta que para além de usuários, esses sujeitos são, podem/devem ser tratados como

protagonistas culturais, isto é, pessoas capazes de produzir e construir sentidos nas dinâmicas culturais e nos processos socioculturais.

Porém, o exercício, ou a prática do protagonismo cultural, como finalidade última de uma instituição de democracia cultural, tal qual se busca na biblioteca pública, demanda observar articulações entre sua materialidade e reflexos sobre dimensões imateriais. Em outros termos, está em causa o fato de que os elementos constitutivos do dispositivo cultural — sua materialidade — atuam, afetam os processos de produção e participação de pessoas em situação de rua na cultura. A força das desigualdades sociais, impostas por sistemas socioeconômicos opressores, coloca classes e sujeitos em situação de invisibilidade, aspecto que se desdobra sobre as instituições públicas em geral, evidenciando que na biblioteca tais sujeitos são percebidos como quaisquer outros públicos.

Como a pesquisa no terreno evidenciou, claramente, as pessoas em situação de rua não pertencem a só uma categoria de *público* em vulnerabilidade social: a precariedade e insegurança habitacional em que vivem, sem lugar estável de moradia, em condições ínfimas de acesso à saúde, educação, renda/trabalho são determinantes às relações sociais equitativas. O dado afeta diretamente o ser/estar na biblioteca em termos de tempo e de condições objetivas para o usufruto de um espaço público e coletivo.¹⁹

As pessoas em situação de rua têm como característica constitutiva, portanto, a questão da permanente circulação no espaço público em geral e, nesse sentido, as dimensões **espaço físico e mobilidade**, tornam-se elemento referencial ao paradigma da *biblioteca forum*. Indicar a mobilidade como elemento se dá por um contexto muito ímpar das pessoas em situação de rua: em razão da insegurança habitacional, a permanente mobilidade no contexto urbano é uma característica estruturante da vida e da identidade dessas pessoas, que são obrigadas a carregar todos os seus pertences consigo, sob risco de perdê-los por diferentes motivos. E ir e permanecer na biblioteca demanda considerar este quadro intrínseco dos referidos grupos.

¹⁹ Vale indicar que, apesar do decreto 7.053, de 2009, que refere-se à Política Nacional para a População em Situação de Rua, instituir que seja feita a contagem das pessoas que vivem sem moradia, somente em meados de 2023 mediante o projeto de lei 4.498/2020 as pessoas em situação de rua serão incluídas no censo demográfico realizado pelo IBGE (Resende, 2023).

Observando o contexto histórico da formação dos espaços que compõem as bibliotecas públicas, identifica-se que esses ambientes não foram pensados para receber e acolher os que fogem ao padrão de *usuários convencionais*. Para estes, constata-se, os mobiliários de guarda-volumes, por exemplo, são locais que condicionam pertences comuns (uma pequena mochila, uma sacola) das pessoas que vão à biblioteca para determinada finalidade, uma atividade específica e, portanto, carregam materiais básicos com este intuito. Caso muito distinto de pessoas que vivem sem lugar para morar. Sob este ponto de vista, como os espaços das bibliotecas têm se caracterizado para acolher as pessoas em situação de rua com todos os seus pertences?

Considerando-se que os espaços para consulta e uso do acervo nas bibliotecas de livre acesso (como convém!) pressupõe liberdade de movimentos, de ir e vir nas estantes, o que significa estar constrangido pela preocupação com os próprios e únicos bens, muitas vezes impróprios ao acondicionamento em guarda-volumes padronizados?

Obviamente, o direito de livre acesso e do acesso livre na biblioteca perpassa a questão física dos espaços e não somente as questões cognitivas e culturais. Dizer que a biblioteca é para todos os públicos, demanda introduzir um novo referencial sobre o ambiente físico que incorpore tal singularidade, o que inclui e implica, igualmente, considerar distintas corporalidades, próprias dos diferentes sujeitos dentro dos limites que suas respectivas condições impõem. Quando as pessoas estão com mãos e braços livres, liberadas de preocupações em relação aos seus bens e pertences, mesmo que momentaneamente, podendo guardá-los em um lugar seguro e adequado as suas demandas, o corpo começa a ficar livre na biblioteca, a gestualidade ganha outra dimensão, os movimentos podem ser mais fluidos. Há, assim, liberdade para participar de uma atividade ou prática cultural, permanecer mais à vontade no acervo bibliográfico, envolvido com as coleções, fazer leituras sem a preocupação relacionada a seus pertences. Trata-se de um meio para equiparar a participação de grupos com necessidades diferentes numa atividade comum para todas as pessoas.

Outro aspecto em relação ao acesso e apropriação do espaço, por exemplo, volta-se à construção de um ambiente com produtos e instalações para higiene pessoal (tomar banho, escovar os dentes e relacionados), de modo em que as pessoas em situação de rua tenham a possibilidade de se colocarem em condições

de estarem com outras pessoas, sendo respeitadas e consideradas, e não evitadas ou excluídas de atividades coletivas. Evidencia-se, portanto, que processos de produção simbólica, de conhecimento e cultura não são atos exclusivamente imateriais, dependendo tão somente de relações cognitivas, mas inscritos em dinâmicas materiais, concretas, que não podem ser minimizadas ou naturalizadas.

Nesses termos, mesmo que ainda de modo incompleto, é perceptível o fato de que itens como os guarda-volumes não são meros acessórios funcionais. Nesta perspectiva, os guarda-volumes passam a elemento de uma ordem político-cultural, da liberdade e do direito à biblioteca pública.

O terceiro elemento referencial identificado é o **repertório informacional**, ou seja, a **coleção ou acervo** que constitui a biblioteca pública.

A partir dos dados obtidos com a pesquisa, constata-se que a decisão em relação à formação e desenvolvimento das coleções é absolutamente centralizada nas bibliotecas públicas. A definição do que pessoas em situação de rua, com acesso à biblioteca ou grupos de pessoas de um modo geral, poderão ler é dada pelos quadros funcionais incumbidos da seleção e aquisição dos repertórios bibliográficos. Na biblioteca pública, portanto, são os referidos quadros — o Estado, o poder público — que definem as narrativas que alimentarão o pensamento dos leitores.

Daí, uma nova indagação essencial se coloca, uma vez que os chamados materiais bibliográficos que integram as coleções provêm não apenas de escolhas funcionais, como de itens em circulação no mercado. Nessa medida, vale destacar, ainda, que os fundamentos para a seleção dos materiais respondem a critérios que podem não contemplar as diversidades culturais e identitárias dos grupos que ali frequentam, uma vez que partem de visões monocráticas, muitas inadvertidamente.

Além das diferenças de escolaridade, dos índices de analfabetismo (total, parcial, funcional) entre pessoas em situação de rua, há questões de ordem cultural, identitárias. Uma mudança no enfoque quando se trata de acervo/coleções diz respeito a compreender o chamado material bibliográfico considerado como representações, visões de mundo produzidas por aqueles que detêm os meios de produção escrita e os circuitos de publicização e que, em consequência, têm direito à voz social. E os que não têm tal possibilidade, por exemplo, aqueles que são tomados como usuários de informação? Evidentemente, as estratégias de definição de políticas dialógicas de desenvolvimento de coleções é questão igualmente

complexas, mas é possível destacar dois pontos fundamentais: criação de circuitos para o debate dos perfis das coleções com os públicos diversificados envolvidos e constituição de acervos produzidos pelos grupos de pessoas em situação de rua e outros em vulnerabilidade. Nesse sentido, vale recorrer a práticas de oralidade, de reconhecimento e inclusão de memórias locais que passam a conviver com referenciais da memória universal, considerando as diferentes subjetividades e culturas.

Daí que a esfera da **dialogia** é uma instância que atravessa a *biblioteca forum*, sobre a qual o conceito se assenta, como elemento essencial da construção identitária dos sujeitos.

O processo de construção identitária desenvolve-se de modo contínuo. Stuart Hall (2006) aponta que distintos elementos constituem a identidade dos sujeitos dado seu contexto sociocultural e histórico. Exatamente nesse sentido é que as identidades não são dadas/naturalizadas. Trata-se de processo construído conforme a relação do indivíduo com outros indivíduos, grupos e com a sociedade de um modo geral, bem como com objetos culturais em circulação. Assim, Hall (2006) chama a atenção para o fato de que a identidade é composta tanto por elementos que escolhemos (ex.: religião, amigos) como por elementos que não escolhemos (ex.: ancestralidade, classe social), e o conjunto dessas identidades e dessas diferenças é que constroem práticas de inclusão e de exclusão na sociedade.

Na relação dos sujeitos com o meio, vale destacar que não só os mecanismos de identificação devem ser salientados, mas os de diferenciação também (Bergano, 2012). As relações se dão pela identificação entre os sujeitos e os contextos bem como pela distinção e estranhamento. Com esse enfoque, como aponta Bergano (2012), a identidade e a diferença são atributos que não se separam, ao contrário, se complementam, e são fundamentais para o processo de construção identitária dos sujeitos, subjetiva e objetivamente.

A biblioteca pública, tal como está constituída, ainda é percebida como o espaço de transmissão dos *vencedores*, dos *colonizadores*, daqueles aos quais couberam os direitos efetivos de exercer a fala, a escrita e qualquer outro meio de registro de suas memórias. Está implícita, portanto, a reivindicação, considerado o conceito de *biblioteca forum*, de que a biblioteca pública seja polifônica? O pressuposto é de que haja relação dialógica entre diferentes grupos de pessoas,

entre diferentes culturas, entre diferentes perspectivas, conforme proposto por Pieruccini (2004).

A mesma problemática incide sobre o quarto elemento constitutivo da concepção do paradigma da *biblioteca forum*, e que diz respeito à **não naturalização das práticas culturais** nas bibliotecas públicas.

O desenvolvimento de práticas culturais programadas nas bibliotecas cresce à medida que se mostra importante aproximar o patrimônio cultural disponível e os diferentes públicos. Atividades de leitura, palestras, oficinas literárias, debates, encontro com escritoras/es, cursos dentre tantas outras ofertas inscrevem-se historicamente na trajetória de bibliotecas públicas no país, como forma de direito de acesso de todos à cultura. Todavia, considerando-se diferenças iniciais de base, a proposição de atividades iguais para todos, conforme anunciado anteriormente – "aqui na biblioteca tem que ser todo mundo igual" –, pode tornar-se, sob aparente discurso democrático, modo de exclusão, em especial quando a participação implica saberes e fazeres especiais e específicos que envolvem tanto capacidades operacionais, cognitivas e culturais, passíveis de serem aprendidas (Perrotti; Pieruccini, 2013).

Além desse aspecto essencial, é importante compreender que práticas culturais são datadas e construídas dado um contexto sociohistórico. Nesse sentido, processos que reproduzem de modo irrefletido as dinâmicas bibliotecárias, levam à transmissão e hierarquização das memórias culturais eleitas como objeto das práticas. Como são definidas pela instituição biblioteca, como observado em suas dinâmicas de funcionamento, ao público é "concedido o direito da recusa" à não participação, de retirar-se, ir embora...

Na prática, a desconsideração à cultura e as condições que marcam a vida das pessoas em situação de rua ali implicadas, tomados como *tábula rasa*²⁰, parece dizer que as atividades se repetem como forma de cumprimento de metas. Que tal seria se as práticas efetivamente incorporassem suas experiências, de forma cuidadosa, evitando anular suas subjetividades? Isso implicaria uma igualdade de possibilidades de apropriação.

Retomando, daí a fala de que "todos são iguais", pressupõe um entendimento de que o público – conceito que denota uma grande massa – está em iguais condições, quando na verdade, não estão em iguais condições de acesso,

²⁰ Em referência ao pensamento do filósofo inglês John Locke (1632-1704).

pertencimento e apropriação dos signos intrínsecos às práticas culturais em questão.

Evidentemente, há pessoas em situação de rua que mostram-se, de fato e como observado nos terrenos, vinculados e integrados às dinâmicas desenvolvidas. Entretanto, parece não ser essa a realidade prevalente, especialmente quando a condição de vulnerabilidade/insegurança habitacional não é uma circunstância, mas situação histórica e estruturante, conforme deduzido, apesar da garantia legal de toda/o brasileira/o à educação.

Assim, os que estiverem em condições de constituírem os grupos formalizados de frequentadores, serão participantes; e os que não, pela lógica atual... Que corram atrás. Isto é, que busquem superar/ultrapassar individualmente seus próprios limites pessoais, se quiserem estabelecer diálogos culturais tanto com o local quanto com o universo mais amplo dos signos.

Assim, a intenção e prospecção de inclusão não bastam ao princípio igualitário, mascarando possibilidades efetivas de igualdade de condições.

A perspectiva da *biblioteca forum* remete a uma nova ordem de produção e participação nas práticas culturais, revertendo a ideia de outorga, de oferta cultural. Possivelmente, segundo o que foi evidenciado com os dados aqui levantados, isso justificaria – mas não só esse elemento – a ausência das pessoas em situação de rua nas práticas culturais, que remete a indagações sobre aspectos que certamente estão na base desse hiato: temáticas abordadas? Dificuldades para "ler" outras linguagens? Desconforto do ambiente? E tantos outros pontos que somente pessoas em situação de rua poderiam indicar.

Dentre outros pontos, integra-se a questão do atendimento às pessoas em situação de rua, como prática cultural, não previamente programada como atividade especial. Trata-se de situação problemática a ordem institucional no que se refere aos dias e horários de funcionamento da biblioteca, o que, diretamente, afeta a concepção de *biblioteca fórum*.

Os dias da semana e horários de funcionamento de bibliotecas públicas demandam reflexão, tendo em vista que o funcionamento de segunda a sexta-feira, em horário comercial e finais de semana e feriados também restritos, inscrevem-se em interpretação do tempo, segundo critérios que atendem a pessoas inscritas em modelos produtivos, regulares e formais. Pessoas em situação de rua invertem, reverterem, subvertem essa lógica por disporem de outras formas de uso do

“tempo-espaço”. Tal dinâmica afeta diretamente suas possibilidades e interesses ao uso da biblioteca pública, estando propriamente ligado à ideia de mobilidade no contexto urbano. Seus horários de circulação não fazem parte do universo de um cidadão com moradia – como o trabalhador que sai de manhã e volta à tarde, ou que estuda de manhã e trabalha à tarde/noite, etc. Em termos bem específicos, os horários e dias de funcionamento das bibliotecas se inscrevem, igualmente, na naturalização das práticas de atendimento/funcionamento.

A pesquisa revelou que, apesar dos horários estabelecidos pela biblioteca, afinados com seu histórico e padrões institucionalizados, as pessoas em situação de rua estão sistemática e pacientemente ali presentes, permanecendo *em fila*, muito antes da abertura do edifício, aguardando o início de seu funcionamento. Ali, se (auto)organizam, conversam, trocam, constituem-se pequenos aglomerados, colocam-se entre “iguais”.

O quadro faz remeter à teoria da Pirâmide de Maslow – proposta pelo psicólogo Abraham Maslow –, com o intuito de organizar, compreender e representar as necessidades fundamentais dos sujeitos (Cavalcanti *et al.*, 2019). Segundo esta abordagem, o interesse pelo universo simbólico e imaterial encontra-se no último nível hierárquico da pirâmide, caracterizado como o da 'autorrealização'. As necessidades colocam-se hierarquicamente da seguinte forma: (1) necessidades fisiológicas; (2) de segurança; (3) sociais; (4) de estima; e, por fim, (5) de autorrealização. A teoria estabelece que tais necessidades são alcançadas e ultrapassadas de acordo com a satisfação – mesmo que mínima – de cada um dos níveis hierárquicos.

Mesmo considerando que a biblioteca, objetivamente, represente e atue como espaço seguro para estar livre dos próprios ataques do espaço urbano, pelo menos por algumas horas, é possível verificar que pessoas em situação de rua buscam por informação, conhecimento, por alimentar a imaginação e o pensamento. Muitas vezes, mesmo sem uma alimentação digna/adequada e sem usufruir de seus direitos sociais e de segurança, as pessoas em situação de rua procuram espontaneamente sanar necessidades voltadas a essa autorrealização nos espaços da biblioteca.

O espaço de diálogo aberto e constante na biblioteca, fundamenta a identificação do sexto elemento que poderá contribuir na formulação do paradigma da *biblioteca forum*: a gestão como **instância de decisões coletivas**.

A problemática em causa poderá ser melhor tratada a partir do conceito de negociação cultural (Oliveira, 2009, 2014), central aos processos de gestão da biblioteca pública, uma atribuição da *biblioteca forum* (Perrotti, 2016). A negociação é comumente percebida como um processo que implica duas ou mais pessoas que prospectam dar soluções a um problema comum. Oliveira (2009) aponta que, em detrimento da imposição, da conciliação e da negação, os princípios da negociação são o diálogo, a articulação e a escolha. E complementa: a negociação é "[...] um processo dinâmico, de busca de acordo, sem submissões, de reconhecimento do espaço do outro – e não um processo finalizado e/ou com a supremacia de um sobre o outro." (Oliveira, 2009, p. 48).

Nesses termos, tanto a esfera da produção quanto a esfera da recepção do dispositivo, precisam encontrar um terceiro lugar por meio da negociação. Sob essa perspectiva, esse terceiro lugar, materializado, refere-se à articulação dessas esferas constituindo a instância de mediação para decisões coletivas. Tal elemento vem a redefinir as configurações e rumos da biblioteca pública.

A tomada de decisões que define, em última instância, os modos de ação que repercutem nas relações dos sujeitos com a instituição e com o universo de questões sob sua responsabilidade, inscreve-se em modelos de administração que visam à eficiência e eficácia do dispositivo cultural. O cerne do problema implica agregar a ideia de relação, produção de vínculos e de sentimento de pertença que leve à criação de pontes simbólicas entre *segmentos* constitutivos da biblioteca: os diferentes grupos socioculturais e econômicos, os patrimônios culturais disponíveis, os compromissos e posições da instituição a favor de um cenário de democracia cultural.

Esse intuito implica decisões coletivas, concretizadas como práticas de negociação, de caráter democrático, em contraponto a lógicas monocráticas, do tipo chefe-subordinados.

Este elemento pode ser tomado como articulador de outros aqui evidenciados (repertório informacional/acervo e práticas culturais), caracterizando-se como instância de mediação, de caráter autônomo, capaz de criar meios à busca de caminhos em que as partes testam e encontram lugares de interlocução, que respondam a necessidades, anseios e desejos de autorrealização.

Nesses termos, conforme Fleuri (2003, p. 31, grifo nosso):

[...] somos convidados a viver os nossos padrões culturais como apenas mais um dentre os muitos possíveis, **abrindo-nos para a aventura do encontro com a alteridade**. É sob esta perspectiva que a educação intercultural se preocupa com as relações entre seres humanos culturalmente diferentes uns dos outros. Não apenas na busca de apreender o caráter de várias culturas, mas sobretudo na busca de compreender os sentidos que suas ações assumem no contexto de seus respectivos padrões culturais e na disponibilidade de se deixar interpelar pelos sentidos de tais ações e pelos significados constituídos por tais contextos.

O encontro com o outro, com a alteridade, com aquela/e que é diferente de mim e tem culturas distintas das minhas, constitui, por fim, o sétimo elemento referencial: **relações interculturais** entre os sujeitos, que são imprescindíveis para a redefinição das bibliotecas, na contemporaneidade. O uso do termo interculturalidade em detrimento ao da multiculturalidade se mostra mais pertinente pelo fato de que o último indica, apenas, a coexistência de diferentes grupos culturais num mesmo espaço, sem apontar para uma política de integração entre os grupos existentes (Vasconcelos, 2007).

Desta forma, compreende-se por interculturalidade o contato e relação entre pessoas e grupos diferentes, entre diferentes culturas (Vasconcelos, 2007). E, sob os pressupostos do paradigma da *biblioteca forum*, é essencial que essas trocas simbólicas sejam estabelecidas em função/por via da interculturalidade. Esse diálogo e relações interculturais corroboram diretamente na construção simbólica em torno da memória local e da memória universal.

A partir das relações interculturais, será possível avançar em termos de uma visão de política pública mais abrangente, não restrita às bibliotecas (públicas ou não), mas que a biblioteca face a seu objeto (literatura, cultura, os signos), possa contribuir para alcançar melhores condições materiais de tentativas de igualdade, de democracia cultural.

Histórica e socialmente, as bibliotecas (tal como definido nos paradigmas de conservação e de difusão, indicado na revisão de literatura) se caracterizaram como conjunto de narrativas que repercutem a geopolítica local e global. A *biblioteca forum* enquanto orientação paradigmática, consiste, por sua vez, rompendo a monologia, em um conjunto de narrativas de diferentes fontes, procedências, naturezas sem hierarquização dos saberes, das experiências, dos conhecimentos, dos meios de registro do conhecimento, dos grupos de pessoas. Ao contrário da conservação e da difusão, trata-se da busca pela polifonia, que caracteriza o ambiente intercultural da

biblioteca forum, estabelecida por meio das efetivas trocas entre os sujeitos e em diferentes instâncias e esferas.

Face ao exposto, há um profundo desafio na formação de pessoas/profissionais que serão responsáveis por engendramos processos, práticas e produtos, como as ações políticas – capazes de transformar a ordem que ainda entende o grupo de pessoas em situação de rua como públicos, ou melhor, como meros públicos que frequentam as bibliotecas.

Encontra-se aí, ainda, os elementos de um cenário de invisibilidade social que acomete as pessoas em situação de rua. Pelos aspectos aqui evidenciados, tal invisibilidade, prejudicial ao conjunto social como um todo, está diretamente ligada ao apagamento da sua memória cultural. A invisibilidade das pessoas em situação de rua – quantitativo ascendente nas pesquisas censitárias – não se concretiza somente com as questões de ordem material; ao contrário, ocupando as duas dimensões, está tanto no âmbito da materialidade bem como da imaterialidade, na esfera das representações de sociedade e de mundo em que vivemos, dificultando nossa faculdade de enxergar o real.

Nesse sentido, que a democracia cultural possa vir a integrar os quadros da democracia social (abrangente, no que diz respeito a emprego, salário, condições de trabalho, saúde, participação nas políticas públicas).

Considerando os sete pontos centrais observados na pesquisa, aqui denominados elementos, buscou-se contribuir para o alargamento de perspectivas da biblioteca pública, no contexto brasileiro.

Tratou-se, efetivamente, assim, em colocar em pauta os elementos então salientadas e as condições limítrofes da biblioteca pública diante de um quadro complexo, em que está em causa o entendimento de que a biblioteca pública – a considerar as orientações paradigmáticas da *biblioteca forum* – tem uma responsabilidade a cumprir no diálogo intercultural, sobretudo, na sociedade brasileira.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Elencar a fabulação como um direito fundamental significa equipará-la a outras necessidades capitais. Nesse sentido, ela intercede pelo direito à cultura como um fator inalienável para a constituição de uma sociedade. Tal tese, do sociólogo Antônio Cândido, coloca em discussão a vivência e a interação dos sujeitos nos espaços da cidade, onde há evidente cerceamento na relação entre os corpos que ocupam lugares de vulnerabilidade e, com suas presenças, desafiam a lógica higienista e os ideários preconcebidos pela sociedade contemporânea.

Excerto de "Pelo Direito de Criar Mundos", de Danilo Santos de Miranda (2023), para o Festival Cultura e Pop Rua – População em situação de rua e o direito à cultura.

Esta pesquisa não se encerra aqui.

Para além dos objetivos geral e específicos articulados e evidenciados no desenvolvimento deste estudo, tivemos a intenção de abrir fissuras no que se refere ao modo de pensar, empírica e conceitualmente, as bibliotecas públicas na contemporaneidade, com foco num grupo muito específico de pessoas: aquelas/es, que dado um recorte histórico e sociocultural e por características e razões totalmente estruturantes, estão em situação de rua, de calçada, de albergue.

Trabalhamos com os conceitos de biblioteca pública, democracia e democratização cultural, pessoas em situação de rua, Biblioeducação e tantos outros que vieram a somar e amarrar as indagações que atravessaram a composição desta pesquisa. A oferta, o distributivismo e a disseminação por meio de ações culturais e informacionais, pura e exclusivamente nesses termos, coloca o cenário das bibliotecas públicas nacionais em crise, que vem perdurando há anos e que demanda abordagem crítica, em diálogo com a própria área das bibliotecas e com outros campos de conhecimento e de saberes.

Com a revisão de literatura, especialmente sob o recorte da biblioteca pública, foi possível perceber que os materiais destacados retratam a visão de uma biblioteca orientada sob o paradigma da *biblioteca emporium* – difusão cultural, distribuição e assimilação das ações.

Para além dos conceitos, determinadas bibliotecas, realmente, fizeram parte deste estudo. Num primeiro momento, com uma pesquisa de campo indireta, o objeto começou a ser explorado a partir de questionário para todas as bibliotecas

públicas das capitais brasileiras; num segundo momento, de modo contextual, duas bibliotecas públicas do município de São Paulo abriram suas portas, aceitando colaborar diretamente com o desenvolvimento da pesquisa.

Considerando as duas categorias, conceitual e empírica, conseguimos sistematizar sete elementos relativos a: público; espaço físico; repertório informacional/coleção/acervo; dialogia; (não naturalização das) práticas culturais; instância de decisões coletivas; relações interculturais e que vieram a contribuir com a orientação paradigmática da *biblioteca forum*, tendo em vista novas perspectivas à biblioteca pública brasileira da contemporaneidade.

Assim, este trabalho busca abrir frentes à problemática da biblioteca pública em nosso país, num esforço que vise à elaboração de um conceito que seja pertinente à diversidade e características do país, mas comprometido com princípios e finalidades institucionais. Esse esforço, talvez, possa ser ajudado por novas políticas públicas dedicadas especialmente às pessoas em situação de rua, desde o início de 2024. Provavelmente, com o intuito de reverter um quadro social e compensar a ausência de políticas públicas nesse setor nos últimos anos, diferentes ações acabam de ser promulgadas. Merecem o destaque: Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para População em Situação de Rua (Borges, 2024); Plano Ruas Visíveis - Pelo direito ao futuro da população em situação de rua (Brasil, 2023).

A conjugação de várias iniciativas inscreve-se no que chamamos anteriormente de essenciais diálogos entre áreas e campos de conhecimento e saber. A questão é bastante complexa e, por esta razão, oferecemos os resultados dessa pesquisa como contribuição à busca de alternativas humanas e viáveis.

Seguimos em frente!

PARTE V

REFERÊNCIAS

ADICHIE, C. N. **O perigo de uma história única**. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Mediação e mediadores da informação em bibliotecas públicas**. Infohome: Marília, 2017. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1085. Acesso em: 20 ago. 2022.

ALVES, E. G. R. **Política nacional para inclusão social da população em situação de rua**: uma história dos conceitos vadiagem, mendicância e situação de rua. 2013. 160 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Centro Universitário Euro-americano, Brasília, 2013.

ARAÚJO, C. A. Á. O pensamento funcionalista na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 9, n. 2, p. 2-29, ago. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6995>. Acesso em: 24 jan. 2023.

ARDUINI, S. da S. A. **Rubens Borba de Moraes a institucionalização da Biblioteconomia no Brasil**: uma questão político-cultural. 2021. Tese (Doutorado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021. doi:10.11606/T.27.2021.tde-15022022-125738. Acesso em: 24 jan. 2023.

BENJAMIN, W. Experiência e pobreza. In: BENJAMIN, W. **Magia e técnica, arte e política**: ensaios sobre literatura e história da cultura. São Paulo: Brasiliense, 2012. p. 123-128. (Obras Escolhidas, v. 1).

BERGANO, S. A construção identitária em comunidades plurais e inclusivas. **EDUSER**: Revista de Educação, Bragança, v. 4, n. 2, p. 1-11, 2012. Disponível em: https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/11149/1/2012_Eduser_Sofia%20Bergano.pdf. Acesso em: 11 jan. 2024.

BERNARDINO, M. C. R. Territorialidade e empoderamento da biblioteca pública. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 108-124, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/71223>. Acesso em: 24 jul. 2023.

BORGES, B. **Lula sanciona lei que cria bolsa de qualificação profissional para pessoas em situação de rua**. 2024. Disponível em: https://g1.globo.com/politica/noticia/2024/01/17/lula-sanciona-lei-que-cria-bolsa-de-qualificacao-profissional-para-pessoas-em-situacao-de-rua.ghtml?utm_source=whatsapp&utm_medium=canais&utm_campaign=g1. Acesso em: 25 jan. 2024.

BOTELHO, I. Dimensões da cultura e políticas públicas. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 73-83, abr./jun. 2001.

BOTELHO, I. Democratização da cultura: discutindo pressupostos. In.: BOTELHO, I. **Dimensões da cultura**: políticas culturais e seus desafios. São Paulo: Sesc São Paulo, 2016. p. 49-56.

BOURDIEU, P. **Coisas ditas**. São Paulo: Brasiliense, 2004.

BOURDIEU, P. **A distinção**: crítica social do julgamento. Porto Alegre, 2011.

BOURDIEU, P. **O senso prático**. Petrópolis: Vozes, 2012.

BOVE, C.; FIGUEIREDO, G. **População em situação de rua**. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República; Faculdade Latino-americana de Ciências Sociais, 2015.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, 1993.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Relatório do I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua**. Brasília, 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Rua**: aprendendo a contar: Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua. Brasília: MDS, 2009a.

BRASIL. Planalto. **Governo anuncia R\$ 1 bilhão para Plano Ruas Visíveis** - pelo direito ao futuro da população em situação de rua. 11 dez. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/vice-presidencia/central-de-conteudo/noticias/governo-anuncia-r-1-bilhao-para-plano-ruas-visiveis-pelo-direito-ao-futuro-da-populacao-e-m-situacao-de-rua>. Acesso em: 11 jan. 2024.

BRASIL. **Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua**. Brasília, 2008.

BRITO, T. R. de; BELLUZZO, R. C. B.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. A mediação da informação no resgate da visibilidade e dignidade dos vulneráveis: o caso das pessoas em situação de rua. **Em Questão**, v. 27, p. 323-345, 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/4656/465666428013/movil/>. Acesso em: 13 dez. 2022.

CARMO, A. V. F. Leitura em situação de rua. **Revista da Biblioteca Mário de Andrade**, São Paulo, 74, p. 155-161, 2020.

CARSON, A. **Sobre aquilo em que eu mais penso**: ensaios. São Paulo: Editora 34, 2023.

CARVALHO, J. M. de. **Os bestializados**: o Rio de Janeiro e a república que não foi. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

CAVALCANTI, T. M. *et al.* Hierarquia das necessidades de Maslow: validação de um instrumento. **Psicologia**: Ciência e Profissão, Brasília, v. 39, p. 1-13, 2019.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pcp/a/X4Cm9CPhzCCSxzGfZ9TBVzh/?lang=pt>. Acesso em: 9 jan. 2024.

CEBALLOS OSPINA, J. A. El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless). **Investigación Bibliotecológica**: archivonomía, bibliotecología e información, Ciudad de México, v. 32, n. 76, p. 63-78, jul./set. 2018.

COELHO, T. **Dicionário Crítico de Política Cultural**: cultura e imaginário. São Paulo: Iluminuras, 1997.

CORRÊA, A. **Como pobreza e drogas têm transformado bibliotecas nos EUA**. BBC News Brasil. 2023. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/c98yy9gnw71o>. Acesso em: 22 fev. 2023.

COSTA, R. T. A.; MIESSA, E. R. Estigma: uma realidade da população em situação de rua (PSR). **Conhecer**: debate entre o público e o privado, Fortaleza, v. 5, n. 14, p. 112-130, maio 2015.

COULANGEON, P. **Sociologia das práticas culturais**. São Paulo: Sesc, 2014.

CRIPPA, G. Pensando o espaço público do presente: a biblioteca pública em sua função social. **DataGramZero**: Revista de Informação, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, documento não paginado, abr. 2015. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/52938>. Acesso em: 10 mar. 2020.

CUNDA, M. F. **Me chamam rua, população, uma situação**: estudo sobre os habitantes da rua e as políticas da cidade. 2018. 323 f. Tese (Doutorado) - Curso do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Instituto de Psicologia, Porto Alegre, 2018.

DONNAT, O. Democratização da cultura: fim e continuação?. **Revista Observatório Itaú Cultural**, São Paulo, n. 12, p. 19-34, maio/ago. 2011.

ELIAS JUNIOR, A. C.; ARAÚJO, M. F. de. Bibliotecas públicas em cenários de crise: a prática da ação cultural na superação das vulnerabilidades socioeconômicas. In: LESSA, B.; LINS, I. (org.). **Para que serve a biblioteca pública?**: novas configurações para o século XXI. Salvador: EDUFBA, 2021. p. 123-152.

FARIAS, F. A biblioteca pública e seu projeto político: entre a conformação e o pensamento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. esp., p. 242-253, out./dez. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/38709>. Acesso em: 23 jul. 2023.

FERRAZ, M. N. F. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. esp., p.18-30, out./dez., 2014.

FERRAZ, M. N.; DUMONT, L. M. M. Dimensões Essenciais das Bibliotecas Públicas. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 1, p. 11-28, 2018.

FIGUEIRA, M.; SCHNEIDER, M. Ciência da Informação, Marxismo e população em situação de rua. *In.*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 19, 2018, Londrina. **Anais [...]**. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIX_ENANCIB/xixenancib/paper/view/1318. Acesso em: 05 mar. 2023.

FLEURI, R. M. Intercultura e educação. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 23, p. 16-35, maio/jul. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/SvJ7yB6GvRhMgcZQW7WDHsx/?lang=pt#>. Acesso em: 06 maio 2022.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2019.

FREITAS, M. A. de; SILVA, V. B. da. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 123-146, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40037>. Acesso em: 24 jul. 2023.

GARCÍA CANCLINI, N. **O mundo inteiro como lugar estranho**. São Paulo: Ed. USP, 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, H. F. A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. esp., p. 151-163, out./dez. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/198906>. Acesso em: 24 jul. 2023.

GONÇALVES, S. R. P.; GRACIOSO, L. de S.; SILVA, C. R. Atuação do bibliotecário junto a população em situação de rua. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 7, n. 1, p. 114-133, jan./jun. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/33335>. Acesso em: 22 mar. 2020.

GOVERNO ABERTO SP. ACESSA São Paulo. São Paulo, 2016. Disponível em: [http://catalogo.governoaberto.sp.gov.br/dataset/550-acessa-sao-paulo#:~:text=A%20base%20de%20dados%20administrada,\(administrado%20por%20empresa%20contratada\)](http://catalogo.governoaberto.sp.gov.br/dataset/550-acessa-sao-paulo#:~:text=A%20base%20de%20dados%20administrada,(administrado%20por%20empresa%20contratada)). Acesso em: 04 jan. 2024.

G1. **Tema da redação na reaplicação do Enem 2023 é sobre população em situação de rua**. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2023/12/12/tema-da-redacao-do-enem-reaplicacao-populacao-em-situacao-de-rua.ghtml>. Acesso em: 11 jan. 2024.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

HARDY, C. Espaço social. *In.*: GRENFELL, M. (ed.). **Pierre Bourdieu: conceitos fundamentais**. Petrópolis: Vozes, 2018. p. 296-321.

IFLA - FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness**. 2017.

IFLA - FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em:
<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/P-L-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2022.

IFLA - FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **The IFLA/UNESCO Public Library Manifest**. 2022. Disponível em:
<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2023.

ÍÑIGUEZ RUEDA, I. (ed.). Métodos cualitativos en Psicología Social. **Revista de Psicología Social Aplicada**, [s.l.], v. 5, n. 1/2, p. 5-26, 1995.

KUBOTA, A. C.; PIRES, C. B.; NEVES, L. P. O morador de rua: perspectivas conceituais. **Bio&thikos**: Centro Universitário São Camilo, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 223-233, 2008. Disponível em:
<https://saocamilo-sp.br/assets/artigo/bioethikos/64/223a233.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2023.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed ; Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

LEITE, I.; LÜDER, A. **Cidade de SP contabiliza mais de 52 mil moradores de rua, alta de 8,2% em 2023, afirma pesquisa**. São Paulo, 2023. Disponível em:
<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2023/04/05/cidade-de-sp-contabiliza-mais-de-52-mil-moradores-de-rua-alta-de-82percent-em-2023-afirma-pesquisa.ghtml#>. Acesso em: 25 abr. 2023.

LESSA, B.; GOMES, H. F. A biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 35-46, jan./abr. 2017. Disponível em:
<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91905>. Acesso em: 24 jul. 2023.

LIMA, R. M. de. Gestão de coleções em biblioteca: uma introdução aos seus fundamentos. *In.*: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25, 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Disponível em:
<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1625/1626>. Acesso em 06 fev. 2021.

MACHADO, E.; ELIAS JUNIOR, A.; ACHILLES, D. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], p. 115–127, 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2018.

MARTIN, M. S. Dominação social, dominação escolar. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 28, n. 1, p. 21-29, 2003. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/25659>. Acesso em: 01 jun. 2023.

MATTOS, C. L. G. A abordagem etnográfica na investigação científica. In: MATTOS, C. L. G.; CASTRO, P. A. (org.). **Etnografia e educação**: conceitos e usos. Campina Grande: EDUEPB, 2011. p. 49-83.

MEDEIROS, F. C. de et al. Entre a benesse e o direito: as políticas de atendimento à população em situação de rua na América Latina. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 25, n. 2, p. 1-17, nov. 2020.

MIRANDA, D. S. de. Pelo direito de criar mundos. In.: SESC SÃO PAULO; MUSEU DA LÍNGUA PORTUGUESA. **Festival Cultura e Pop Rua**: População em situação de rua e o direito à cultura. 2023.

MOURA, M. A. Heterotopias, mundo comum e as bibliotecas públicas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, número especial, p.64-78, out./dez. 2014.

NASSER, L. A. Lugar para estar: a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública. **Travessia**: revista do migrante, São Paulo, v. 1, n. 93, p. 25-44, jan./abr. 2022.

NEVES, D. P. Habitantes de rua e vicissitudes do trabalho livre. **Antropolítica**, Niterói, v. 2, n. 29, p. 99-130, jul./dez. 2010.

NORA, P. Entre história e memória: a problemática dos lugares. **Projeto História**, São Paulo, v.10, jul./dez., 1993. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/revph/article/view/12101/8763>
Acesso: 03 mar. 2022.

OLIVEIRA, A. L. de. **Cultura na fazenda**: um estudo sobre a apropriação da leitura como negociação de sentidos. 2009. 163 f. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. doi:10.11606/D.27.2009.tde-19102009-142344. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-19102009-142344/pt-br.php>. Acesso em: 11 jan. 2024.

OLIVEIRA, A. L. de. **A negociação cultural**: um novo paradigma para a mediação e a apropriação da cultura escrita. 2014. Tese (Doutorado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. doi:10.11606/T.27.2014.tde-16102014-104805. Acesso em: 03 jan. 2023.

OLIVEIRA, L. M. B. de. Sobre conquistas e tensões. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 32, n. 93, p. 283-296, maio/ago. 2018.

OXFAM BRASIL. **Nós e as desigualdades**: pesquisa OXFAM Brasil/Datafolha - percepções sobre as desigualdades no Brasil. Oxfam Brasil, 2019. Disponível em: https://www.oxfam.org.br/sites/default/files/arquivos/relatorio_nos_e_as_desigualdad133es_datafolha_2019.pdf. Acesso em: 02 dez. 2022.

PADRÃO, S. M.; AGUIAR, O. B. de. Restaurante popular: a política social em questão. **Physis**: Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, p. 1-20, dez. 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312018000300614&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 25 maio 2020.

PERROTTI, E. Infoeducação: um passo além científico-profissional. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 04-31, jul./dez. 2016.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. A mediação cultural como categoria autônoma. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 01-22, maio/ago. 2014.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoéducation: ceci n'est pas une pipe. À la recherche d'une troisième rive. **Mediadoc Apden**, Paris, n.16 : 18-21, juin, 2016.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Novos saberes para o século XXI. *In*: MENDONÇA, R. H.; MARTINS, M. F. (org.). **Novos saberes para a Educação**. Rio de Janeiro : ACERP ; Brasília, DF : TV Escola, 2013. p. 9-25.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica**: estudo sobre a busca de informação em educação. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. doi:10.11606/T.27.2004.tde-14032005-144512. Acesso em: 14 ago. 2021.

PÚBLICO. *In*: MICHAELIS, Dicionário Brasileiro de Língua Brasileira. 2024. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=público>. Acesso em: 11 jan. 2024.

RABELLO, R.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-24, out./dez. 2020.

RESENDE, R. **STF determina que poder público atenda população em situação de rua e Senado analisa inclusão desse grupo no Censo**. 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2023/07/26/stf-determina-que-poder-publ>

ico-atenda-populacao-em-situacao-de-rua-comissao-do-senado-ja-aprovou-inclusao-dessa-populacao-no-censo#:~:text=O%20IPEA%2C%20Instituto%20de%20Pesquisa,situacao%20de%20rua%20no%20Brasil. Acesso em: 11 jan. 2024.

SANTOS, J. V. T. do S. A violência simbólica: o Estado e as práticas sociais. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 108, documento *on-line*, 2015. Disponível em: <https://journals.openedition.org/rccs/6169>. Acesso em: 01 jun. 2023.

SÃO PAULO (município). **População em situação de rua**: censo 2021. Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/observatorio_socioassistencial/pesquisas/index.php?p=18626. Acesso em: 22 abr. 2023.

SCHUBERT, J. D. Sofrimento/violência simbólica. *In.*: GRENFELL, M. (ed.). **Pierre Bourdieu: conceitos fundamentais**. Petrópolis, Vozes, 2018. p. 234-252.

SILVA, L. F. da; OLIVEIRA, L. de. O papel da violência simbólica na sociedade por Pierre Bourdieu. **Revista FSA: Faculdade Santo Agostinho, Teresina**, v. 14, n. 3, p. 160-174, maio/jun. 2017. Disponível em:

<http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/1342>. Acesso em: 01 jun. 2023.

SNBP – SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecaspublicas/>. Acesso em: 06 ago. 2022.

SNBP — SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

Disponível em:

https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf. Acesso em 19 fev. 2021.

SPUDEIT, D.; VITORINO, E. V. Apontamentos sobre o comportamento e competência em informação de pessoas em situação de rua. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 1019-1038, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/24454>. Acesso em: 05 mar. 2023.

VASCONCELOS, L. M. de. Interculturalidade. *In.*: **Mais Definições em Trânsito**. 2007. Disponível em:

<http://www.cult.ufba.br/maisdefinicoes/INTERCULTURALIDADE.pdf>. Acesso: 20 out. 2021.

VASCONCELLOS, M. D. Pierre Bourdieu: a herança sociológica. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 23, n. 78, p. 77-87, abr. 2002. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/es/a/kDqCgM8Svv4XpskKMMV5DZPN/>. Acesso em: 01 jun. 2023.

USHERWOOD, B. **A biblioteca pública como conhecimento público**. Lisboa: Caminho, 1999.

VIEIRA, M. A. da C.; BEZERRA, E. M. R.; ROSA, C. M. M. (org.). **População de rua**: quem é, como vive, como é vista. São Paulo: Hucitec, 1992.

APÊNDICE 1 — QUESTIONÁRIO

PRÁTICAS CULTURAIS COM MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DAS CAPITAIS BRASILEIRAS

Olá, sou Marcus Rei de Lima Alves, mestrando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), da Escola de Comunicações e Artes (ECA), da Universidade de São Paulo (USP), na área Apropriação Social da Informação (Informação e Cultura). Sob orientação da Profa. Dra. Ivete Pieruccini, estou desenvolvendo projeto de pesquisa que visa identificar, neste primeiro momento, quais ações as bibliotecas públicas das capitais brasileiras realizam para ou com os moradores em situação de rua. O presente levantamento contribuirá para o estudo do conceito de biblioteca pública na contemporaneidade, em especial o atendimento às populações vulneráveis, com foco nos moradores em situação de rua.

Agradeço sua atenção e gentileza em responder este questionário que inclui questões tendo em vista identificar práticas, atividades, projetos e ações voltados aos referidos grupos.

O questionário conta com 5 seções, estimando-se um tempo de 5 minutos para respondê-lo.

Qualquer dúvida, por favor, entre em contato:

E-mail: marcusrei@usp.br

Telefone: +55 12 99718 3518.

Sua participação é muito importante!

Desde já, muito obrigado!

***Obrigatório**

1. A participação nesta pesquisa é uma opção e no caso de não aceitar participar ou desistir em qualquer fase da pesquisa essa prerrogativa lhe é assegurada. Caso aceite participar deste projeto de pesquisa gostaríamos que soubesse que: A ETAPA DE COLETA DE DADOS PREVÊ O ENVIO DE QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO, DESTACANDO QUE A DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS PARA FINS CIENTÍFICOS EM REVISTAS, CONGRESSOS E EVENTOS, GARANTIRÁ A NÃO IDENTIFICAÇÃO DO SUJEITO (IDENTIDADE PRESERVADA). Você aceita participar da pesquisa? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

2. Declaro ter recebido as devidas explicações sobre a referida pesquisa e concordo que minha desistência poderá ocorrer em qualquer momento sem que ocorra quaisquer prejuízos. Declaro ainda estar ciente de que a participação é voluntária e que fui devidamente esclarecido(a) quanto aos objetivos e procedimentos desta pesquisa. *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

2) Identificação do respondente e da Biblioteca

3. 2.1) Qual o nome da Biblioteca? *

4. 2.2) Em qual município a Biblioteca está localizada? *

5. 2.3) Qual o telefone da biblioteca (com DDD)? *

6. 2.4) Quais os dias e os horários de funcionamento? *

Exemplo: De segunda a sexta - das 08h às 17h

7. 2.5) Qual seu cargo na Biblioteca? *

Marcar apenas uma oval.

- Bibliotecário(a)
 Arquivista
 Auxiliar de biblioteca
 Estagiário (a) do curso de Biblioteconomia
 Estagiário (a) de outro curso de Graduação
 Funcionário (a) contratado (a) por tempo determinado
 Outro: _____

8. 2.6) Quais funções você exerce na biblioteca? *

Marque todas que se aplicam.

- Diretor(a)/coordenador(a) da biblioteca
 Responsável por um setor específico (Exemplo: de referência)
 Atendimento ao público no geral
 Atua na seção técnica (Exemplo: catalogação, classificação, indexação)
 Todas as opções acima
 Outro: _____

9. 2.7) Qual a sua formação? Selecione mais de uma alternativa, caso necessário. *

Marque todas que se aplicam.

- Graduação em Biblioteconomia
- Graduação em Arquivologia
- Graduação em Biblioteconomia e Arquivologia
- Não possuo graduação
- Formação técnica e/ou cursos para atuar em bibliotecas
- Não possuo formação técnica para atuar em bibliotecas
- Sou estudante de Biblioteconomia
- Outro: _____

10. 2.8) A Biblioteca realiza ações com os moradores em situação de rua? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não *Pular para a pergunta 21*

3) Sobre a biblioteca

11. 3.1) Quais documentos necessários para realizar cadastro na biblioteca? *

Marque todas que se aplicam.

- Documento de identificação com foto. Exemplos: RG, carteira de motorista, passaporte etc.
- Comprovante de endereço
- Foto 3x4
- Número de telefone (fixo e/ou celular)
- E-mail
- Termo de responsabilidade, no caso de menores de 16 ou 18 anos
- Todas as opções acima
- Não é necessário comprovação com documentos pessoais
- Outro: _____

12. 3.2) Quantos funcionários a biblioteca possui? *

Pode indicar somente o número. Exemplo: 5.

13. 3.3) Quantos funcionários são bibliotecários(as)? *

Pode indicar somente o número. Exemplo: 5.

14. 3.4) Quais ações a biblioteca oferece à comunidade? *

Marque todas que se aplicam.

- Circulação de materiais (empréstimo e devolução). Exemplos: livros, CD'S, DVD's, mapas, jornais, revistas e afins
- Disponibilização de computador/notebook
- Computadores para pesquisa e acesso à internet
- Acesso remoto à internet (Wi-Fi)
- Visitas monitoradas
- Atividades/projetos/ações realizadas além da estrutura predial da unidade (extensão)
- Mural com informações locais e regionais. Exemplos: oferta de emprego, endereços e telefones úteis, e outros
- Todas as opções acima
- Outro: _____

15. 3.5) Com que frequência a equipe da biblioteca se reúne para avaliar as ações *
oferecidas e programas para atendimento à comunidade?

Marcar apenas uma oval.

- Semanalmente
- Mensalmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Não temos uma frequência estabelecida, nos reunimos quando surge uma demanda
- Não nos reunimos

4) Público atendido

16. 4.1) Qual o público atendido pela Biblioteca? *

Marque todas que se aplicam.

- Criança
- Adolescente
- Adulto(a)
- Idoso(a)
- Todas as opções acima

17. 4.2) Qual é o público-alvo da biblioteca? Selecione mais de uma alternativa, caso necessário. *

Marque todas que se aplicam.

- Grupos vulneráveis socialmente, moradores em situação de rua, grupo LGBTQ+, portadores de necessidades especiais
- Estudantes de forma geral
- Trabalhadores locais. Exemplo: do comércio ou indústria
- Aposentados(as)
- Todas as opções mencionadas
- Outro: _____

18. 4.3) A biblioteca autoriza a entrada do morador em situação de rua? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim, caso esteja cadastrado
- Sim, se não estiver com animal de estimação
- Sim, se estiver devidamente higienizado
- Sim, se estiver vestido adequadamente
- Não, pois pode interferir nas demais atividades da Biblioteca
- Outro: _____

19. 4.4) Qual a frequência de atendimento da população em situação de rua? *

Marcar apenas uma oval.

- Diariamente
- Esporadicamente
- Não há regularidade
- Não contabilizamos a frequência
- Não contabilizamos nenhum tipo de atendimento ou frequência para qualquer tipo de público

20. 4.5) Marque quais ações a biblioteca oferece aos moradores em situação de rua.

Marque todas que se aplicam.

- Práticas culturais - Rodas de histórias
- Práticas culturais - Rodas de leitura e encontro com autores
- Práticas culturais - Palestras
- Práticas culturais - Pesquisa escolar
- Práticas culturais - Debates
- Empréstimo de materiais, como livros
- Oficinas/minicursos que auxiliam diretamente na (re)inserção dos moradores em situação de rua na sociedade (exemplo: elaboração de currículo para compor uma vaga de emprego)
- Alimentos para doação
- Divulgação de serviços oferecidos na comunidade (Serviço de Informações Locais)
- Refeições como café da manhã ou em datas comemorativas como no Natal, por exemplo.
- Caixa com roupas para doação
- Atividades de acolhimento (dinâmicas com espaços de fala e escuta e outras)
- Produtos e instalações para higiene pessoal (tomar banho, escovar os dentes e relacionados)
- Outro: _____

5) Finalização

21. 5.1) Caso queira comentar ou deixar sugestões sobre o assunto da pesquisa, utilize o campo abaixo.

APÊNDICE 2 – OBSERVAÇÃO

BIBLIOTECA 1

----- DIA 1

Era cedo, primeiro horário de abertura da biblioteca. A biblioteca fica dentro de um parque, com outros equipamentos públicos, de educação, saúde e esporte. É uma biblioteca de bairro, uma configuração muito distinta. No caminho por meio do parque, há algumas pessoas em situação de rua sentadas, conversando, em grupo, com vários pertences.

Assim que cheguei, na recepção (com duas funcionárias), fui orientado a guardar minha bolsa. Neste momento, chegou uma pessoa em situação de rua com cachorro, que puderam entrar normalmente. Uma das funcionárias da recepção pegou um pequeno saco de ração e serviu o cachorro, com um pouco de água. A pessoa em situação de rua agradeceu, demonstrava uma certa felicidade e puxava assunto com a funcionária, comentando como foi o final de semana. Quando o cachorro terminou de comer, eles foram para a sala de convivência. Lá ficaram; eu fui para a seção de acervo.

No acervo, mesas ficam disponíveis, e todas já estão ocupadas. Todos homens. Todos leem jornais; um deles tem um caderno: lê e faz anotações. Neste espaço, há um segurança, que cumprimenta a todos que chegam, e de algumas pessoas fala o nome e pergunta se está bem. Nenhum outro funcionário além do segurança. O acervo de livros está imóvel. 8h37.

O acervo quieto, fui para o espaço em que, aparentemente, o barulho é permitido – Espaço de Convivência: algumas mesas com cadeiras disponíveis, quatro lugares.

No Espaço, há tomadas, o que faz com que as pessoas possam carregar o telefone. Alguns mexem no telefone; outros, conversam; outros, leem; alguns dormem. Cerca de dez homens e uma mulher. Apesar da grande janela, com vista para o parque/campo de futebol, muitos ficam virados para a parede, lendo ou com a cabeça baixa. E de todos que estão aqui na sala, poucos não usam fone de ouvido. Dos que usam fone, alguns cantam o que ouvem. Há um sinal de embriaguez em outros. Em outra mesa, as pessoas conversam entre si. O assunto? A guerra, os terroristas e o medo que isso tudo chegue até aqui:

"Mas será que aquela guerra chega aqui?", um pergunta.

"Não sei, mas tenho medo", e outro responde.

"Acho que nossa guerra aqui do lado de cá é pior"

Silêncio.

Em outra mesa, um homem que acaba de chegar conversa com outro que já estava:

"O que me anima de continuar por aqui é que logo vou pra Bahia"

"Tá juntando grana?"

"Tô quase no final"

[e a conversa foi embora].

O diálogo é a matéria do espaço.

Os móveis da sala são bem usados/desgastados – cadeiras com estofamento arruinados e expressamente com necessidade de restauro. As mesas, que agrupam quatro lugares, são necessárias para o Espaço, uma vez que as pessoas podem ficar em grupo, conversando.

"Tô faz dois anos em São Paulo, cê acredita?"

"Cê é louco. Vim pra cá porque falaram dos prédio que tão levantando. Mas tenho que beber, e isso não ajuda muito a trabalhar. Quero trabalhar direito. Vou falar com meu povo."

Quando o segundo rapaz responde sobre a necessidade do trabalho em um lugar que não é o seu – São Paulo – e sua dificuldade considerando o vício, ele se levanta e vai para a Sala da Computação. O outro rapaz que ficou na mesa, pega o jornal, lê e observa as pessoas do Espaço de Convivência.

Na fila que se fazia para entrar na Sala da Computação, pergunto se posso conversar com outro rapaz uns minutinhos, ele pergunta quantos minutinhos, eu digo que "cinco", e ele responde: "isso vai ocupar muito meu tempo e eu não tenho muito, então senta do meu lado e vamos conversando." E a primeira entrevista com uma pessoa em situação de rua acontece.

Na Sala da Computação, muitas pessoas em situação de rua usam os computadores – cerca de 14 máquinas. Todos homens, maioria preta/parda, com 30–40 anos. Muitos usam as redes sociais, veem postagens, conversam remotamente com outras pessoas; outros, assistem notícias no YouTube.

Enquanto estava na fila para entrar na Sala da Computação, uma pessoa em situação de rua dizia para outra que "Em Santana, tem uma biblioteca com uns computadores *dahora*, e tem até fone", e nesse momento ele mostrou a carteirinha da Biblioteca de São Paulo/Biblioteca Villa-Lobos. A outra pessoa, diz: "Acho que vou ter que ir lá, então."

No setor infantil/infantojuvenil, não tem ninguém.

Muitas pessoas em situação de rua chegam à biblioteca, guardam seus pertences no armário e ficam pelos espaços. Quando as pessoas

chegam, a primeira coisa a fazer é assinar a folha de controle, que fica na recepção.

Dois adolescentes chegam. Riscam a folha de controle, pois tinham errado o nome. A funcionária da recepção chama a atenção deles, e pede para não riscar a folha. E ela disse para outra funcionária: "Fica de olho, porque da outra vez que tivemos que chamar a GCM", referindo-se à Guarda Civil-Militar. E fez um movimento com a mão, como se os jovens fossem suspeitos de furto, e por isso chamaram a GCM.

----- DIA 2

Direto da Sala de Convivência, observo os que aqui estão sentados, conversando, ouvindo algo no fone de ouvido, dormindo, comendo uma fruta. Um homem, aparentemente uma pessoa em situação de rua, tem muitos papéis em cima da mesa, fala sozinho, revira seus papéis.

Na outra mesa, dois homens conversam:

"Pra quem é pobre, o erro não pode acontecer. A gente que é pobre não pode falar uma merda que já dá ruim, é impressionante como a gente não pode falar errado. Rico pode tudo. Se você pega uma conversa privada de dois senadores, é uma merda atrás da outra que é dita. Aí, quando chega na frente da mídia, fala 'vossa excelência' e outros caraios. Odeio essa gente. Por isso não fico assistindo notícias aqui no computador. Por isso fico lendo os jornais daqui."

"Cê tá certo."

E a conversa paira num silêncio... Continuam:

"Pro cê vê. Li hoje cedo em que um professor especializado em guerra da faculdade sei lá qual, tava falando sobre a guerra do Israel. Eu garanto que esse professor nunca foi pra uma guerra, é um salafrário

que só fica fechado numa sala lendo. Me responde: você já viu um padre dá conselho pra um casamento? Pois é, uma pessoa que nunca teve num casamento comenta sobre o casamento. Eu leio tanta merda também viu."

Silêncio.

O homem que fala tem um aspecto nervoso, fala com certo tom de indignação. Essa mesa da biblioteca proporciona o diálogo para ele, o coloca num palco, ele tem uma atenção.

O homem dos papéis em cima da mesa, continua mexendo neles e falando sozinho. Cada papel que pega, fala o nome de uma pessoa e diz que essa pessoa se daria muito bem em determinada profissão. "Afonso, seria um bom dentista."

Chega um homem de verde, com vassoura e pá na mão, parece que é alguém que colabora na limpeza do parque. Alguns que estão sentados dizem para ele descansar, e todos sentam na mesma mesa. Conversam. Os assuntos são inúmeros, distintos. Um fala para o homem vestido de verde: "Preciso que você arrume um saco de lixo pra mim, porque vai chover e pode molhar minha bolsa. Você sabe, se molha minha bolsa eu perco tudo. Minha bolsa é minha casa."

Todos da mesa dão risada. O homem de verde dá o saco de lixo, mas reforça: "Viu, não fica espalhando que eu te dei esse saco, viu!" Eles se levantam, e saem. Os que ficam na mesa, continuam conversando. Lá fora, o tempo fecha, a chuva realmente se anuncia. Na Sala, muitos usam o telefone, utilizam as tomadas que tem na sala.

"Nossa, olha isso: a Rota se fudeu. Saíram do batalhão, ficaram fazendo graça de zigue-zague e atropelaram duas pessoas inocentes. Não é por nada não, mas queria que essas pessoas morressem, pra

que a Rota se foda mesmo." Diz um dos homens que estavam na mesa. Todos dão risada.

Do lado de fora, observo que muitas pessoas em situação de rua se juntam na frente da biblioteca, por conta da chuva que está armando.

Reconheço alguns rostos que já entrevistei nos outros dias. A gente se cumprimenta, e seu Zé pergunta:

"E aí, menino, já falou bastante com o pessoal?"

"Ah, um pouco seu Zé", respondo.

"O pessoal não colabora muito, né? Se você precisar de mais gente, você me avisa que eu tenho uns amigos que você pode conversar. Mas meus amigos não tão aqui hoje. Se eu ver alguém, eu chamo você."

"Combinado, seu Zé, muito obrigado!", digo a ele, que logo saiu, pegou um jornal e começou a ler.

Perguntei a um segurança se poderia fazer uma pequena entrevista com ele. Ele disse que não poderia, "porque um minuto pra um segurança é tempo demais. Eu não posso conversar com ninguém. Eu tô atento." Ele, preocupado com o zelo pela biblioteca, logo saiu de perto de mim.

Muitas pessoas em situação de rua usam os jornais e revistas, mas muitas pessoas mesmo. Todas as mesas estão ocupadas, e percebo um movimento de algumas pessoas perguntando para uma funcionária se não vão comprar mais jornal, "porque não dá pra ficar aqui em pé sem fazer nada, né", disse um deles.

Com a chuva lá fora, o movimento na biblioteca se intensifica. Muitos entram. São pessoas que entram e vão direto para a Sala de Convivência, e a funcionária da recepção diz: "Moço, você já assinou a lista?" – e ela disse isso várias vezes para tantos que, pela primeira vez, entravam na biblioteca.

A palavra e o significado de 'acolhimento' toma outra forma com a chuva lá fora. A biblioteca é esse lugar para estar, também.

Seu Zé me viu andando pela biblioteca e veio na minha direção: "Menino, menino... Um amigo que já morou até fora do Brasil tá aqui." Seu Zé me apresentou o amigo, que imediatamente aceitou fazer uma entrevista. Recordo-me que no começo do dia, hoje, o amigo era um dos homens que estavam sentados na mesa da Sala de Convivência, conversando com o pessoal.

----- DIA 3

Logo quando avistei a biblioteca, hoje, percebi que a Sala de Convivência estava lotada, sobretudo com a presença de muitas pessoas em situação de rua.

"Viu, hoje eu acho que você não vai conseguir conversar com as pessoas que estão dentro da sala.", diz a funcionária da recepção.

"Mas o que está acontecendo na Sala?", perguntei.

"Reunião do POT, aquele programa da Prefeitura." Aqui, ela se refere ao Programa Operação Trabalho²¹. E complementou: "Nessa reunião tem cerca de 100 morador de rua."

Agradei e fui para a Sala. Essa reunião do POT, com as pessoas em situação de rua, tem uma configuração de 'formação'/ 'capacitação'. A pessoa que estava à frente, em pé, parece ser a única que pode falar. O público, sentado, ouve tudo o que é dito. Destes, alguns estão com a cabeça sobre a mesa, outros mexem no telefone.

²¹ Para saber mais:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/desenvolvimento/cursos/operacao_trabalho/index.php?p=610. Acesso em: 17 de out. 2023.

Fui para a seção do acervo. Identifiquei algumas pessoas em situação de rua que entrevistei, e todos estão lendo. Alguns liam jornais; outros, histórias em quadrinhos de heróis.

O segurança não para. É uma pessoa realmente atenta, muito atenta, fica andando de um lado a outro da biblioteca. Conversa com alguns. Não tira os olhos de tudo o que acontece.

Um movimento atípico ocorre na biblioteca. Não sei se por conta da reunião do POT, mas há um grande movimento de pessoas em situação de rua.

"Essa biblioteca tem mel, Marcus, garanto que você não vai encontrar uma biblioteca com tanta vida quanto a nossa!", disse a funcionária que faz a faxina da biblioteca, toda contente, dando risada e gostando de todo aquele movimento. Aliás, senti que ela é o acolhimento dessa biblioteca – e não é só porque ela me oferecia um cafezinho todas as manhãs (rs).

É tamanho o movimento que sinto dificuldade em registrar tudo o que observo.

"Ei, se aquele cara da informática não me tratar bem vou meter a mão na cara dele", disse uma pessoa que saiu da Sala da Computação e se dirigiu à funcionária que estava na recepção. O 'cara da informática'/funcionário da sala, pelo o que as funcionárias da recepção estavam comentando, é uma pessoa que, hoje, está bêbada.

"Tem bíblia aqui?"

"Temos sim" -- E o homem estava entrando com a mochila.

"Senhor, para entrar na parte do acervo você precisa guardar a bolsa", disse a atendente.

Ele guardou a mochila e foi.

"Moça, toma aqui a chave e quero deixar uma sugestão: compra mais jornal. A galera aqui quer ler jornal. Tá todo mundo lendo e eu vou embora agora.", disse uma pessoa em situação de rua que estava indo embora um pouco indignada.

"Não, olha, eu agradeço seu comentário, mas hoje a gente só tem esses mesmo".

A circulação para leitura de jornais é grande. Muitas solicitações e muito uso, para pouca quantidade de exemplares.

Muitos diálogos. Fiquei um bom tempo sentado ao lado do balcão de recepção, e colhi tantos diálogos.

Na recepção, ouço questionamentos de muitas pessoas que chegam aqui pela primeira vez e perguntam: como funciona essa biblioteca?

Quando a reunião do POT chegou ao fim e os 'espectadores' saíram também, fui à sala para conversar com os 'instrutores', para saber mais sobre o Programa e como funcionava. Enquanto os dois homens/funcionários da prefeitura explicavam, a funcionária da limpeza chegou e disse num tom mais alto -- para que quem estivesse na sala pudesse ouvir:

"Pelo amor de deus, que bagunça, gente, nunca vi tanta sujeira nessa sala. Vou conversar com as meninas da recepção, porque vocês não podem vir aqui toda semana e permitir com que eles façam essa bagunça aqui e não arrumem nada." Um silêncio predominou na sala. Os homens com quem conversava pediram licença e foram conversar com ela.

----- **DIA 4**

Toda segunda-feira tem reunião do CAPS com algumas pessoas em situação de rua. A biblioteca cede o espaço da Sala de Atividades para receber duas psicólogas que conduzem a reunião e o público que ali frequenta e é acompanhado.

No trajeto entre o metrô e a biblioteca, sempre vi em todos os dias algumas pessoas em situação de calçada que ficam em pequenos grupos embaixo do viaduto e na pracinha. Hoje, logo quando saí do metrô percebi que a rua estava mais agitada, um fluxo maior de pessoas em situação de rua que caminhavam com alguns pertences, assim como o trânsito estava bem caótico, o que não é regra nesse horário pela manhã aqui. Quando me aproximei do viaduto, vejo cerca de oito carros da Guarda Civil, que acompanham um caminhão adesivado com letras garrafais:

LIMPEZA URBANA

Limpeza urbana era a expressão que o caminhão carrega, que atravessa a cidade. A política higienista do município está em vigor. Um caminhão que recolhe tudo/o pouco que pertencia àquelas pessoas. E tudo isso acompanhado por guardas, uma repressão.

Seu José, que entrevistei num outro dia, perguntou se poderia sentar na mesma mesa que estou, para ler o jornal – estou na seção do acervo. Sem dúvidas, disse que sim, e ele logo afirmou "Se você quiser fazer mais uma entrevista comigo, rapaz, fica à vontade, porque eu tô me sentindo importante com esse negócio de ficar falando", e deu risada, rimos juntos. Conversamos um pouquinho e, de imediato, ele ficou em silêncio para ler o jornal. Entre uma matéria e outra, Seu José acessava o Google no seu celular para fazer uma pesquisa complementar, e sempre me olhava e fazia um comentário como "Rapaz, e essa guerra que não acaba, né".

Ainda na seção do acervo, todas as mesas, como nos outros dias, estão ocupadas por homens, entre 25-45 anos, pretos e/ou pardos, que leem jornais ou algumas revistas de heróis.

"Marcus, você deveria ter ido ontem lá no Arsenal [da Esperança]. Teve uma festa muito grande, e você ia gostar de conversar com as pessoas", disse Seu José.

"Olha que bacana, Seu José, aproveitou a festa, então?", perguntei.

"Rapaz, tinha refrigerante à vontade, de grátis, hambúrguer, dentista, pedagogia. Tinha de um tudo. Tinha até distribuição de umas roupas bonitas."

[...]

E seu José me mostrou algumas fotos. Além dos comentários da última festa, me mostrou todas as fotos da festa de São João, em junho, e comentou com entusiasmo como a festa foi "boa demais".

Quando terminou de mostrar as fotos e falar das festas, Seu José quis dizer porque está ficando nas ruas, e principalmente no Arsenal. Antes, ele comentou que é o melhor vendedor de calçados que São Paulo já teve'. Disse que já lucrou muito, e que num único dia, nos tempos de festa, fazia num dia o que muita gente se mata para ganhar num mês, e dava risada. Ouvi com muita atenção tudo o que dizia, conversamos por um bom tempo, mas não me sinto à vontade de descrever, aqui, o que ele disse.

No balcão de atendimento:

"Não é a biblioteca ou qualquer outro espaço que faz com que a gente se sinta bem; são as pessoas que atendem a gente!", disse um homem em situação de rua que veio na minha direção e comentou. E continuou: "Todo mundo aqui gosta da nossa delegada [a funcionária que fica na recepção], que dá uma força fudida pra gente aqui na biblioteca, você não tem noção, e isso aqui tudo seria muito esquisito se ela não tivesse aqui."

Chega um pequeno grupo, com uns três homens em situação de rua. Um deles, vira pra mim e diz "Viu, menino, nós andamos juntos porque somos três parentes, você não estranha, não", e os três deram risada. Um outro, diz um bom dia bem animado para a 'delegada', e lhe dá uma flor, dizendo: "Amanhã trago uma coisa melhor pra você, viu, nada de ficar chorando porque hoje só ganhou uma flor", e deram uma risadinha.

Devo dizer que cada entrevista é um universo que compõe esta pesquisa. Que experiência!

BIBLIOTECA 2

----- DIA 1

A chegada no terreno é algo muito marcante. Já vim até essa biblioteca muitas outras vezes, para conhecer, participar de algumas atividades culturais e formações. Aliás, é preciso dizer que foi a partir desta biblioteca que tive um primeiro contato com a temática objeto desta pesquisa: a relação entre as pessoas em situação de rua e as bibliotecas públicas. Agora, a perspectiva é diferente, a observação toma uma dimensão de pesquisador, uma outra forma de olhar. E mesmo assim, é algo marcante.

Logo quando saí da estação do metrô, avistei uma fila do lado de fora da biblioteca. Aparentemente, todas as pessoas da fila estão em situação de rua – *talvez*, um preconceito da minha parte. Chegada.

Muitos homens, e cerca de três mulheres compõem uma fila de aproximadamente 40 pessoas. Todos carregam muitas bolsas, sacolas, mochilas. Só depois que entrei na biblioteca e fui entendendo as lógicas e as regras do ambiente, foi dito que não há nenhuma questão com a entrada de bolsas e outros pertences na biblioteca, a não ser que os sujeitos queiram, por livre vontade, colocar no guarda-volumes.

O segurança me vê na fila, e pergunta o que vou fazer ali. Respondo que estou na biblioteca para fazer uma pesquisa. Ele balança a cabeça, 'concordando' com o que eu disse e pede pra eu entrar direto. Vou, e furo a fila. Como prefiro guardar minha bolsa, vou direto para o espaço do guarda-volume, e o atendente diz "Oh rapaz, por favor, primeiro você vai no balcão para pegar uma senha e depois vem aqui." Fui. No balcão, o acolhimento é algo evidente, bem como a total atenção e educação dos atendentes, é perceptível que há um treinamento. No balcão, ainda, atualizo meu cadastro, recebo um cartão-senha e vou guardar minha bolsa.

Identifico os funcionários com quem conversei previamente, por e-mail. Um deles, já me diz: "Olha, Marcus, você não terá dificuldades de fazer as entrevistas aqui, pois sempre são as mesmas carinhas, as mesmas pessoas em vulnerabilidade social." Eles me indagaram como pretendo desenvolver a pesquisa, e digo que hoje é mais um dia de observação e que não pretendo fazer entrevistas.

Muitos seguranças por aqui. Digo que são muitos, pois é comum que faça uma relação entre as duas bibliotecas: enquanto lá era um segurança por dia; aqui, nem consegui contar quantos são.

De modo mais geral, a biblioteca possui dois pisos: térreo e superior. No primeiro, ficam jogos, balcão de atendimento e um amplo espaço infantojuvenil. Do lado externo, há um espaço aberto; no segundo, percebe-se o acervo adulto, mesas para estudo ou só para ficar e muitos computadores. Uma funcionária me informou que são cerca de 50 computadores.

Logo subo. Aqui no piso superior, uma fila se forma, sobretudo de pessoas em situação de rua, para utilizarem os computadores. É algo impressionante. Fico distante, observando toda a movimentação. Há uma interação constante entre os que estão na fila, pequenos grupos. Nessa fila, aguardam a liberação de um funcionário para usar os equipamentos. Todos, sem exceção, usam os fones de ouvido disponibilizados pela biblioteca.

Neste espaço que estou, tem algumas pessoas que, apoiadas nas mesinhas, dormem, leem, ficam paradas olhando para algo distante...

Percebo que nem todas as pessoas que estavam na fila, conseguem acessar os computadores, e então com o funcionário pegam um *totem*, que deve ser acionado quando um computador for liberado.

O acervo é muito atualizado, as compras são feitas semanalmente - uma realidade distinta de tantas bibliotecas do município, do Estado, do país.

As pessoas que percorrem os espaços da biblioteca se cumprimentam, inclusive com os funcionários.

Naquele espaço aberto ao lado de fora da biblioteca (térreo), jovens jogam vôlei numa espécie de quadra adaptada; outros, jogam pingue-pongue. Aparentemente, não há a presença de pessoas em situação de rua.

Na seção dos computadores, o uso do YouTube é perceptível, seja para assistir uma notícia, um desenho, ouvir (e cantar - sim, alguns cantam em voz alta, risos) uma música.

A biblioteca, um silêncio. As pessoas estão reservadas ao silêncio. Suas atividades aqui, aparentam ser isoladas, absolutamente particulares. Cada qual em seu universo de produção simbólica, ou, simplesmente, cada um na sua.

Junto aos computadores, no corredor que o atravessa, há um considerado acervo de DVDs.

Muitas pessoas que caminham pela biblioteca, até mesmo pelos acervos, estão de mochila - fiquei surpreso, pois poucas são as bibliotecas que permitem o uso sob essa condição. Aliás, percebo que os jornais físicos e as revistas são pouco utilizados.

No térreo, ainda, também há computadores, mas parecem ser direcionados ao público infantojuvenil. Aqui, as crianças e jovens jogam e, aparentemente, jogam em conjunto. Percebe-se uma dinâmica diferente do público adulto.

----- DIA 2

Do lado de fora, a biblioteca é uma grande caixa de sapato, de cimento. Mas a biblioteca só começa a tomar uma forma bem concreta quando as pessoas começam a adentrar o espaço. A biblioteca toma forma quando tem gente. Desta forma, uma fila grande de pessoas ao lado de fora anuncia que a biblioteca está se construindo, dia após dia.

Uma outra fila se forma dentro da biblioteca com uma finalidade única: acessar os computadores. Integralmente, acompanho a formação e o desfazer dessa fila. As pessoas, aparentemente numa condição de rua - um preconceito -, pegam os DVDs que ficam no corredor e trocam poucas palavras sobre eles e as afinidades por determinados gêneros.

Paralela à fila, há uma gibiteca. Enquanto aguardam, alguns pegam umas histórias em quadrinhos (HQs) e gibis, olham e guardam. Um homem que estava na fila para usar o computador, olhou as HQs, pegou uma de herói e sentou numa poltrona para ler.

Pelo o que tenho entendido e ouvido, quase a totalidade das pessoas em situação de rua que aqui frequentam estão em condição de albergue.

-

Há uma imprevisibilidade na observação.

-

A fila para utilizar os computadores não se esgota. É algo que impressiona, muito.

“Quando finalizar por aqui, quando der meu tempo em São Paulo, e de certo de que não vou conseguir nada por aqui, vou para Florianópolis.”

“É mesmo? Por que lá?”

“Olha, depois que atravessa aquela ponte, logo você vê o albergue. É outro mundo.”

“Mas calma... Por acaso você conhece Uberlândia?”

[E a conversa foi embora enquanto a fila, vagarosamente, se movimentava.]

A biblioteca é esse lugar de acesso. Neste momento, do acesso aos computadores. Fico me perguntando: se houvesse outro equipamento público que disponibilizasse esse acesso, essas mesmas pessoas viriam à biblioteca?

Silêncio na biblioteca...

O espaço externo que compõem a biblioteca é ocupado por distintas manifestações. Um grupo de umas 30 pessoas, da Prefeitura, usam o espaço para uma contação de história. Pelo o que pude identificar na camiseta dos que participavam, é um grupo que acompanha pessoas com deficiência. No mesmo espaço, numa mesa, duas jovens conversam; isolada, uma outra jovem toca violão; num canto, três idosas se exercitam. O espaço tem diferentes possibilidades de uso, mas é quente, muito quente.

----- DIA 3

Novamente, aquela fila do lado de fora. Nessa chegada, posso observar quase que os mesmos rostos. Logo quando entro, deixo minha bolsa e um dos funcionários que tem me acompanhado em alguns momentos da observação, veio na minha direção e disse: “Hoje tô mais tranquilo, se você quiser fazer a entrevista pode ser uma boa.” E assim fizemos. Na sequência, ele perguntou à assistente social se ela poderia fazer a entrevista hoje também, e ela disse que sim.

Ambas as entrevistas ocuparam um bom tempo que ficaria na observação. As entrevistas renderam. Muitas histórias. Muito tempo trabalhando na biblioteca, e a coleção de experiências é vasta, rica.

As entrevistas aconteceram no setor infantojuvenil da biblioteca, em que no período da manhã não possui grande circulação de pessoas. As conversas, particularmente, foram demasiadamente essenciais para o escopo da pesquisa. Recheadas de relatos, de exibição de fotos, de memórias.

Quando a conversa com a assistente social terminou, ela me mostrou o que chamam de Armário de Possibilidades - que destaco nas seções seguintes. Um armário que possibilita uma atuação direta e rápida para uma necessidade específica dos sujeitos. “Não considero que seja uma atitude assistencialista, pois sem um kit de higiene, uma blusa e qualquer outra coisa que esteja aqui dentro, talvez a pessoa em vulnerabilidade não consiga ficar dentro da biblioteca, não consiga participar das atividades, não consiga acessar os computadores.” Um armário que se divide entre as ‘possibilidades’ para os sujeitos, e que cabe, igualmente, os materiais dos funcionários.

Todos os dias pela manhã, logo nos primeiros minutos que a biblioteca está aberta, alguns funcionários - sobretudo os que fazem atendimento - se reúnem para comentar o que aconteceu no dia anterior e planejar a execução de determinadas atividades que serão realizadas no dia ou nos próximos dias. Durante um encontro, perguntei se poderia ouvir a conversa; eles disseram que sim, que não teria nenhum problema. Falaram sobre o caso de uma pessoa em situação de rua, albergada, que estava seguindo uma funcionária e alguns desdobramentos decorrentes. Comentaram que houve um diálogo com a pessoa em situação de rua, para que ela parasse de seguir/procurar a funcionária; e não resolveu, pois no dia seguinte à conversa, a pessoa foi à biblioteca e de imediato perguntou aonde a funcionária estava... Neste sentido, combinaram de conversar com o albergue que estava

acolhendo-o. Da mesma forma, orientaram a funcionária a fazer um boletim de ocorrência.

----- DIA 4

Cheguei muito antes do horário de abrir a biblioteca. A chegada, a fila. Identifiquei que havia algumas pessoas diferentes dos outros dias. Próximo das 9h30, um segurança começa a distribuir senhas. Na fila, somente homens, de uns 30-40 anos, pardos/pretos - uma amostra das pesquisas censitárias paulistana, sobre as pessoas em situação de rua.

Dois 'meninos', de uns 12 anos, entram e vão correndo para a sala de *games*.

A fila para de andar. Chega um grupo grande de crianças/estudantes, que atravessam a biblioteca e vão para aquela área externa; era perceptível que teriam uma determinada atividade para aquele grupo específico. A fila continua a caminhar.

E uma outra fila se forma, para ter acesso aos computadores.

Na escada que leva ao piso superior (onde ficam os computadores), há um *display* que expõe um livro. Esse *display*, aparentemente, "funciona". Alguns que ali passam, param, folheiam o livro e seguem para os computadores.

Do lado de fora, na fila, havia pequenos grupinhos entre eles. Quando entram, se isolam. O silêncio predomina. A individualidade parece ser regra, na maior parte do tempo.

Um grupo de velhos chega à biblioteca e se direcionam a uma atividade que acontece no auditório, para aprender a usar o smartphone.

Algumas entrevistas acontecem, sob indicação de um funcionário da biblioteca, conforme a orientação da coordenação.

Sinto que minha experiência e presença no terreno vem a construir um jeito diferente de se fazer ciência e de pensar uma Biblioteconomia e uma biblioteca pública que não atue exclusivamente para as pessoas em situação de rua; ao contrário, que reflita sobre outras possibilidades de uso e apropriação da biblioteca que sejam para além do acesso, e que seja munida de práticas culturais para e com distintos públicos, articulando-se interculturalmente – a experiência também faz ciência.

APÊNDICE 3 - ENTREVISTAS

BIBLIOTECA 1

ENTREVISTA COM A COORDENADORA:

Pesquisador: Qual sua formação?

Coordenadora: Eu tenho pós-graduação em biblioteca pública.

Pesquisador: E graduação?

Coordenadora: Em Biblioteconomia mesmo. Eu me formei em 88, na FESPSP.

Pesquisador: Qual seu cargo na biblioteca?

Coordenadora: Sou coordenadora.

Pesquisador: E das funções que você exerce, aqui, quais são?

Coordenadora: Eu tenho todas as questões administrativas, né, que é: os relatórios; documentações; o SEI (que é um programa que a gente tem no sistema); tem a questão dos terceirizados, que a gente tem o pessoal da limpeza, da segurança, agora temos o controlador de acesso que é a recepcionista. Então, tem todas as questões administrativas. E aí, para a questão da biblioteca, a *** [nome da biblioteca] tem uma equipe muito boa, né? Nós temos uma equipe pequena, mas é uma equipe muito comprometida. Então, o que que acontece? Eu faço reuniões mensais, e aí nessas reuniões, para além do atendimento, empréstimo, devolução, mediação de leitura, contação de história, eu sempre falo para as meninas irem pensando em ações que a gente pode fazer para melhorar, para acolher. Porque eu acho que o foco principal aqui da *** é o acolhimento. Ela é uma biblioteca bastante inclusiva, por quê? Porque nós estamos dentro de um parque que tem vários equipamentos, dentre eles a ACD, a gente tem a 4E que é síndrome de Down, a gente recebe bastante público de vulnerabilidade social e a gente tem também a EMEBS, que é a escola de surdos - e esta gente acaba contemplando menos por conta da tradução de libras, que é até uma questão minha, que eu deveria ter ido atrás para fazer e trazer um curso de libras, né.

Pesquisador: Mas aqui dentro da biblioteca, já teve alguma atuação com essa escola?

Coordenadora: Quando eu consigo, sim. Eu já consegui parceria com outra secretaria, só que o que acontece? Quando vem o tradutor da secretaria *** [optei

por não incluir o nome da secretaria] é uma coisa muito mecânica, e aí para criança e adolescente não rola, porque é muito “palestra”, né? E aí, quando, às vezes, a própria história tem libras, a gente consegue contemplar. E assim, fora as outras, né? O posto de saúde, todas as escolas... Só que, ao mesmo tempo, o bairro é muito antigo, é um bairro industrial, a gente recebe muitas senhorinhas, que vêm, pegam o livro e vão embora. Elas não ficam aqui, só pegam o livro emprestado e vão embora. Só que, com essa verticalidade, vieram alguns jovens pra cá, e eles não sabem que existe biblioteca. Então, às vezes vem uns pais com um bebezinho e fala “Nossa, que espaço lindo, não imaginava que tinha”, e por quê? Porque nós não estamos na rua. Então, por mais que uma biblioteca de 69 anos, a gente tem que fazer um trabalho meio que insano de divulgação, porque com essa verticalidade tem muitas pessoas que não sabem que existe biblioteca aqui dentro. Eles acham que é a prefeitura regional e posto de saúde. E aí a gente faz isso: toda a reunião é isso, de pensar o que a gente pode fazer na questão de divulgação para trazer mais público, né? É isso um pouco do que eu faço.

Pesquisador: E você sempre trabalhou aqui?

Coordenadora: Na prefeitura, eu tenho 20 anos. Eu entrei no CEU, trabalhando no CEU São Mateus durante 9 meses. Aí eu vim para cá, fiquei um ano e meio. Aí eu fiquei na coordenação regional durante nove anos na Leste 1, né? Aí depois eu saí da coordenação, fui para a biblioteca Aureliano Leite, que é a menor da rede, mas que tem um encantamento bem legal, porque lá tem muito jovem e deu para fazer um trabalho bem bacana de mediação. E aí depois, a chefe que estava aqui, na época, se aposentou, e eles pediram para eu retornar aqui, né? Eu já tô aqui há oito anos.

Pesquisador: E como você acha que essas outras experiências colaboraram/colaboram na sua atuação, aqui?

Coordenadora: Eu vim de empresa privada antes da prefeitura, né? É um mundo totalmente diferente, porque na verdade eu trabalhava lá no ***, que era uma empresa de nutrição, então minha atuação era mais voltada para as pessoas que trabalhavam lá. Então era pesquisa, trabalhos e documentação. Lidava mais com a documentação da empresa.

Pesquisador: Outro público, né? [E rimos].

Coordenadora: Com certeza, não tem nada a ver. Não consegui agregar nada. Assim, agrega em questão de organização, né; mas, em termos de atendimento,

não, porque é outro tipo de público mesmo. Eu vivi em biblioteca pública, né? Eu brinco que eu fui concebida no meio das estantes [e demos risadas]. Mentira, mentira. Mas, assim, a minha avó trabalhou nesta biblioteca que eu estou hoje há 30 anos, ela trabalhou durante 30 anos nesta biblioteca e se aposentou aqui. Minha avó foi a primeira auxiliar de biblioteca. Quando eles entravam, como hoje a gente chama de apoio, na época era operacional. E aí teve o curso de auxiliar de biblioteca, minha avó fez e ela foi a primeira auxiliar de biblioteca da rede [municipal de bibliotecas].

Pesquisador: Olha que interessante!

Coordenadora: E assim, eu gosto muito de criança, mas nunca imaginei e falava “jamais trabalharia aqui” [e ria], e isso porque as bibliotecas tinham uma organização diferente do que é hoje, do modo como são divididas. E aí, eu acho muito engraçado porque todo mundo fala “Antigamente, as bibliotecas eram lotadas; hoje em dia, tem um esvaziamento, as pessoas não leem...” E eu não acho nada disso, eu acho que hoje em dia a biblioteca pública cumpre o papel que lhe cabe. Antigamente, eu vejo que ela não cumpria, pois cumpria um papel escolar, porque as escolas não tinham bibliotecas ou um espaço de leitura, né, e aí as pessoas vinham para fazer pesquisa escolar, e ponto. Não tinha leitura, não tinha um trabalho de mediação de leitura, um trabalho de leitura mesmo que é o nosso papel. E, para além disso, o papel social da biblioteca, que eu acho que é fundamental. A gente tá num equipamento público, no espaço de cultura que é um espaço de reflexões, espaço de conversa de escuta, né? E a gente não tinha isso. Era uma biblioteca que a gente ia fazer trabalho. A minha avó mesmo: ela vinha, pegava a Barsa, Mirador, falava “daqui até aqui” e ainda apontava onde a gente tinha que copiar, né?

Pesquisador: E copiava, né? Muitas vezes sem nem saber o que estava escrevendo, né?

Coordenadora: Exatamente! Então, hoje eu acho engraçado as pessoas dizerem “As bibliotecas estão desaparecendo”, e não, não estão, desculpa, mas hoje elas comprem um papel que lhes cabe. E parece que essas pessoas estão mais distantes da biblioteca do que qualquer coisa, enxergam a realidade como querem.

Pesquisador: Como é o quadro de funcionários aqui da biblioteca e, mais ou menos, a função de cada um? Ah, e por favor, pode considerar os terceirizados.

Coordenadora: Bom, nós temos quatro funcionários. Tenho a [pessoa 1], que é arquiteta, mas ela entrou aqui como jovem-monitora-cultural, ela se apaixonou pela

biblioteca, hoje ela faz Biblioteconomia - aliás todos os meus jovens fazem o técnico ou a graduação em Biblioteconomia mesmo, é impressionante, graças a deus -, [e demos risada] eu até falo que o mosquitinho da cultura pica e não sai nunca mais, é uma sementinha. Ah, e hoje ela é chefe de equipe. A pessoa 1 é extremamente envolvida, ela me ajuda bastante com as questões de exposições, nos posts [das redes sociais] para eu publicar nas redes sociais, ou seja, atua na comunicação; aí eu tenho também a [pessoa 2], que tem 40 anos de prefeitura, já podia aposentar já há 10 anos. A pessoa 2 também é advogada. Ela é AGPP, tá no nível médio na prefeitura, mas ela tem uma formação em Direito, mas ela é apaixonada também por biblioteca. Nunca desistiu da advocacia, e ela tem todo o trabalho de organização do acervo, ela fica o tempo todo preocupada se o livro tá no lugar, sabe? Ela é extremamente preocupada, extremamente comprometida, ela faz toda essa parte de organização; eu tenho ainda a [pessoa 3], que é agente de apoio, né? Ela é operacional, mas ela faz muita mediação de leitura, principalmente com as crianças. Entra a criança aqui, e ela já fala "Posso ler um livro para você?", e começa a ler, indica para mãe, tenta conversar com a mãe - principalmente mãe que é de abrigo, pra elas entenderem algumas coisas e o quão importante é o papel delas estarem na biblioteca, nas ações que acontecem, de introduzir essa questão artístico-cultural para as crianças. Então, ela faz toda essa mediação com o público infantil; aí eu tenho a [pessoa 4], que é recepcionista, que é um contrato novo, mas que também já abraçou a biblioteca. Todo mundo quando entra aqui na biblioteca, a primeira conversa eu falo assim "Gente, aqui não dá para ter preconceito.", aliás, no mundo e na vida, não dá, né? Mas, aqui principalmente, porque a gente atende pessoas que desistiram de si mesmo, e se a gente não puder chegar aqui, e olhar, e dar um sorriso e falar bom dia, né? Claro que a gente tem regra, porque às vezes eles confundem as coisas e não é tão romântico assim e nem tão lindo e maravilhoso, mas, assim, minimamente a gente tem que chegar e falar um bom dia e dar um sorriso, por mais que a pessoa fale "Bom dia, por quê?". E a gente deve dizer "Porque o seu dia vai ser lindo, vai ser bom". A gente tenta da melhor maneira acolher, porque eles já desistiram deles, mas a gente não pode desistir, né? Então, a gente tem que tentar entender a história e fazer com que essa pessoa se sinta acolhida e sinta que aqui é dela. E isso significa que ela pode entrar, é um espaço que é dela também: do público em geral e dela também.

Pesquisador: E vocês têm segurança aqui também, certo?

Coordenadora: Sim, eu tenho um segurança, na verdade são dois e somente diurno: um dia é um, e no outro dia é o outro. E não ter um segurança noturno é uma questão também, porque esse parque todo e a biblioteca todinha de vidro e fica bem aberta/exposta. Mas é aquela coisa: a gente perdeu o contrato noturno, aí só tem diurno. E sabe que os dois são bem comprometidos, mas é muito engraçado. Em todas as bibliotecas, a gente tem uma perda de acervo, e é normal, né? E perde porque não é devolvido, por roubo e assim por diante. E aqui, é um número maior que todas as outras bibliotecas, por quê? Porque às vezes a pessoa vende pra beber sua pinguinha, e vende num sebo. Se você vai num sebo aqui, você encontra milhares de livros nossos. Até mesmo o [responsável por um albergue] acabou de me ligar, falando que eles estão fazendo uma revitalização na biblioteca deles, e que metade da nossa biblioteca tá lá e ele vai devolver pra gente. Então, assim, voltando... Tenho um segurança [pessoa 5] que fica muito preocupado com o acervo [e rimos]. Claro, ele nunca maltratou ninguém, e esse é o jeitinho dele. Quando uma pessoa fica muito tempo na estante, ele já fica lá do lado, de olho. Ele nunca foi agressivo, nada disso, mas ele tem uma preocupação mesmo, né? Acho que quando ele fez o curso, disseram que ele cuida do patrimônio e o livro, para ele, é o patrimônio maior da biblioteca. E é, né, muito real; e o outro segurança [pessoa 6], ele é bem tranquilo, de boa. Aliás, você ficando uns dias aqui, você vai entender o que é que eu estou falando [e rimos]; ah, e ainda tem as meninas da limpeza: tem a [pessoa 7], que tá aqui há mais tempo do que eu, ela tem 25 anos aqui de biblioteca. Ela é apaixonada pela biblioteca e ela limpa com muito carinho, com muito afeto; tem a [pessoa 8] também, que mora super longe, umas duas horas pra chegar aqui. Ela já teve a oportunidade de ficar mais perto de casa e ela não quis sair daqui. Ai, olha, Marcus, eu tenho muita sorte, viu, as pessoas têm paixão de trabalhar aqui, e quando você tem paixão o serviço flui muito melhor. [Aqui, ela contou um caso de uma funcionária que ajudou muito uma criança, e pediu para retirar essa parte do registro da entrevista]. Mas sabe que a gente tem que ter cuidado, tem que usar a prefeitura, o serviço social, embora deveríamos ter uma equipe desse tipo em cada biblioteca, né.

Pesquisador: Pelo que entendi, não têm outro bibliotecário além de você?

Coordenadora: Ah, isso é outra coisa: nós tínhamos a ***, e agora ela foi transferida para outra biblioteca, porque a bibliotecária de lá aposentou. É aquela coisa, não tá tendo muito concurso público, faz muitos anos que não tem. E aí ela foi para outra

biblioteca. E agora, tem um funcionário que assumiu o serviço de extensão, e vem para cá.

Pesquisador: Ah, muito bom. E qual será a função dele aqui?

Coordenadora: Ele vai trabalhar como bibliotecário mesmo, e não tenho, aqui, as funções muito bem definidas. Mas é o que eu sempre falo "Nós estamos aqui para atender o público, todos". Inclusive, eu também não fico aqui na minha salinha; eu tenho que ir lá, eu tenho que contar história, eu tenho que fazer mediação... Acho que esse é nosso papel. A gente tem que entender as pessoas que estão vindo aqui, a gente tem que entender como a gente pode ajudar, né? Então, assim, normalmente todo mundo faz tudo, né? A única diferença é que eu faço essa questão administrativa, e lógico que eles atendem muito mais do que eu, mas isso não significa que eu também não significa que eu não esteja na linha de frente. Já teve dia de estar eu como recepcionista, por exemplo, né? Às vezes é muito lotado, a gente dá conta, se vira nos 30.

Pesquisador: E as escolas vem pra cá sem um agendamento prévio, como funciona?

Coordenadora: Não é uma regra: às vezes fazem, às vezes não. Eles participam mais da programação, e às vezes eles vêm para acessar os livros. Normalmente, as escolas aqui do parque entram e começam a agendar, por exemplo 'vão vir toda quarta-feira'. Veja: toda terça e quarta tem mediação de leitura aqui, então, às vezes, eles não agenda, porque sabem que vai ter alguém aqui para fazer uma mediação. Eu acho que é importante a gente ter sempre as coisas acontecendo no mesmo dia, porque aí você fideliza o público. Então, por exemplo, segunda-feira eu não agendo nada, eu disponibilizo o espaço para ocupação, e emprestamos para a saúde, para a prefeitura regional, para o conselho tutelar, CAPS, e assim por diante: segunda-feira é dia de ocupação; na terça-feira, de manhã, eu tenho vocacional de dança, e à tarde, a gente faz mediação; na quarta, de manhã, eu tenho o projeto Octo que é um projeto que veio da Dinamarca e elas fazem polvinhos de crochê - aí você pode falar 'o que crochê tem a ver com a biblioteca?', olha, são senhoras que estavam num posto de saúde e com depressão, e hoje elas têm um acolhimento aqui com as amigas, elas se encontram, conversam -, e lógico que a gente sempre oferece um livro, elas emprestam, devolvem na outra semana, e assim segue. Elas fazem os polvinhos e doam para os hospitais neonatal, para crianças que estão na UTI o tentáculo do polvinho imitam o cordão umbilical da mãe, e foi comprovado

cientificamente que as crianças melhoram a frequência cardíaca, a respiração e saem mais rápido da UTI. Na quarta, ainda, à tarde, a gente faz uma mediação de leitura, às vezes agendado ou não; na quinta, eu tenho o PIAPI (Programa de Iniciação Ativa para a Primeira Infância), de manhã e à tarde, que é uma atividade exclusiva para os bebês; e na sexta, tem as programações contratadas pelo SMB (Sistema Municipal de Bibliotecas) ou da Secretaria da Cultura. E, para além disso, todas as vezes que vem crianças a gente tenta ler, se vem um jovem a gente tenta indicar e ver qual o gosto literário. Nós tivemos, por exemplo, sexta-feira agora, o Sérgio Vaz que veio aqui pra fazer uma roda de conversa, e a gente convidou uma ONG que tem uns jovens que também estão em abrigos, em situação de abandono. E, nossa, até o Sérgio falou "Gente, mas aqui é faculdade, não é possível", porque os meninos fizeram perguntas extremamente pertinentes, tanto que eram 50 minutos de apresentação e o Sérgio ficou duas horas e meia com esses jovens, e ninguém queria ir embora [e ria], e foi extremamente rico. Então, assim, a gente sempre dá prioridade para as escolas municipais, para as públicas, porque são as que tem menos oportunidades de ver um circo, de ver um teatro. Mas é lógico que se vier uma particular a gente não vai negar, entendeu? Mas, eu tento, na maioria das vezes, contemplar pessoas que não tem tanta oportunidade.

Pesquisador: Bacana. E como você vê que as pessoas em situação de rua chegam até a biblioteca?

Coordenadora: Vou ser bem simplista: eu acho que eles vêm para ter um lugar para ficar, de verdade, e isso é um falando pro outro. Todos, quando começam aqui é assim: para não ficar ali no sol, na chuva, é para ter um lugar para estar. E eles vêm para carregar o celular, tanto é que eu tenho a Sala de Convivência, né? Que é um lugar pra carregar o celular, às vezes deitam... A gente faz algumas coisas aqui que, às vezes, quem vê não entende, né? Já aconteceu uma vez de um jovem vir aqui e falar "Que absurdo!" em relação às pessoas de rua que frequentam e todo o acolhimento que a gente faz. Mas, assim, tudo tem um sentido. Veja: no espaço infantil, a pessoa pode entrar pegar livros e a gente não deixa eles [as pessoas em situação de rua] ficarem lá. E não é porque eu não deixo, mas é porque já aconteceram várias situações, por exemplo, de mãe com minissaia e com bebê, aí ela abaixa e os caras ficam lá babando ovo. As meninas mesmo, elas se sentem muito incomodadas, né? Então, por isso que a gente tem vários espaços. Você veja: às vezes tem muitos homens lá no fundo [na seção de acervo], e já aconteceu de vir

uma menina estudar, e ela ficou muito incomodada, então eu tenho uma mesinha aqui e ela fica aqui. A gente vai formando ninhos. Com isso, pode ter a impressão de eu tô segregando, separando, né, e não, não é isso. É para todas as pessoas se sentirem confortáveis aqui dentro, o intuito é só esse. Os jovens mesmo, eles gostam de ficar num canto, entre eles, e não no meio junto com as outras pessoas, eles são reservados, eles gostam de conversar. Então, a gente vai fazendo cantinhos para que todo mundo se sinta acolhido e sinta que pode vir e ser pertencente. Sabe que eu tinha uma questão aqui antes: onde está o espaço infantil era o acervo com as mesas, aí, quando as pessoas entravam, davam de cara com uns 200 homens, por exemplo, e às vezes algumas pessoas até perguntavam "Nossa, mas você não tem medo?", e eu respondia "Medo, por quê?". Mas muitas pessoas não entendiam, porque a maioria da nossa equipa era, e ainda é, mulher, e sempre houve respeito. E teve nesse parque aqui também, sobre a questão de segurança, de roubo, enfim, e aí acho que as pessoas se sentem um pouco incomodadas. E é por isso que eu falo: quando as pessoas começam a perceber que não tem nenhum problema muito grande, as coisas funcionam. Foi bom quando a gente mudou pro fundo o acervo, porque a gente vai mudando o espaço mesmo, com o intuito de acolher todo mundo, uma biblioteca pública que atende todos os públicos.

Pesquisador: Eu tenho uma questão aqui, que é como as atividades são planejadas, mas de uma certa forma você já falou, né.

Coordenadora: Olha, normalmente, quando as programações são contratadas, o SMB faz um questionário, perguntando tudo que a gente sempre quer. Então, a gente sempre tenta colocar uma programação para adulto, uma programação infantil, uma programação para o bebê, uma programação para jovens. Por exemplo, agora, sexta-feira a gente vai ter um forró. Os meninos gostam mais de música, então sempre peço para que tenha alguma música, porque eles acabam participando mais.

Pesquisador: Os meninos que você diz, são quem?

Coordenadora: São as pessoas em situação de rua mesmo.

Pesquisador: Ah, que interessante. Então o público-alvo das atividades depende muito daquela que é solicitada, certo?

Coordenadora: Isso mesmo.

Pesquisador: E você vê que tem, apesar de cada atividade ter um público-alvo, uma separação concreta entre os públicos?

Coordenadora: Por mais que eu tente entender, eu não sei... Por exemplo, tem um teatro que é infantil, mas eu sempre acho que a gente tem que aflorar nossa criança, entendeu? Eu sempre convido os meninos, e eles não entram não sei porquê, dois ou três no máximo. Mas eu vou, convido. Não tem uma programação que eu não convido. Mas, eu não sei porque eles não participam muito.

Pesquisador: Bom, eu separei uma questão que a gente tem a resposta dela logo quando entra na biblioteca: uma pessoa em situação de rua pode frequentar e ela frequenta a biblioteca?

Coordenadora: Sim, sem nenhuma questão.

Pesquisador: É, e a gente percebe logo de cara que não há nenhuma restrição, né?

Coordenadora: Nós temos uma questão aqui que é quando a pessoa de rua pega um livro emprestado, e que nós devemos seguir o regulamento do SMB. O menino vem, a gente precisa de RG ou qualquer documento de identidade, e a pessoa não tem documento. E a gente diz: "Mas você sabe seus dados? Você sabe o nome da sua mãe?". E isso, porque a gente tem um sistema e tem que colocar, porque a gente trabalha em rede, né? Então, se a pessoa sabe coisas básicas [nome e nome da mãe], ok, não precisa de mais nada. Só que ele precisa ter um problema de residência, por quê? Porque como eu falei, aqui some muito livro. E comprovante ele também não tem. Aí eu digo "Oh, vai aqui no posto [de saúde] e pede pra assistente social, você pede e ela faz para você na hora, entendeu?"

Pesquisador: Não, calma, não entendi: a assistente faz um documento, algo do tipo, como é?

Coordenadora: Sim, ela faz uma carta/um comprovante dizendo que ele mora/está morando aqui no bairro da Mooca e acabou.

Pesquisador: Nossa, que maravilha. E pra vocês/prá rede, isso basta?

Coordenadora: Sim, mas é só porque é uma regra, e a gente trabalha em rede e tem que cumprir essas coisas. Para você ter noção, nós somos 55 bibliotecas, então fica difícil se eu não fizer porque as notícias correm, entendeu? [e deu risada]. Mas para os que estão no Arsenal, eles já sabem: eles já vem com o papel pronto. Eles chegam, entram e, por favor, sejam felizes, sem problemas. Mas e se quiser levar um livro? Aí eu falo que não tem problema, mas preciso de um documento sobre o comprovante de residência.

Pesquisador: Muito bom!

Coordenadora: E sabe que a gente tem uma ótima parceria com o posto [de saúde]. Agora mesmo nós estamos tendo teste de HIV aqui dentro, né? A questão da AIDS aumentou muito, né? E a gente também está bem preocupada, embora a gente também tenha distribuição de camisinha. E aí o posto vem aqui, uma vez na semana e fica o dia inteiro.

Pesquisador: E das atividades que as pessoas em situação de rua participam, quais são?

Coordenadora: Eu acho que o foco na área deles é o acesso à rede social, na Sala de Computação. Eles ficam muito na Sala de Convivência, até pra bater papo e carregar o celular. E, de programação, o que eles mais participam é música, e por isso eu peço sempre que tenha a música em pelo menos uma das programações.

Pesquisador: E aí essa programação de música vem uma vez na semana, como funciona?

Coordenadora: Então, quando eles [SMB] têm verba, acontece. Às vezes nós temos quatro programações no mês, e, às vezes, a gente só tem duas - que eles enviam, né. Porque tem toda uma questão de contratação do artista, documentação, enfim, para viabilizar esse contrato. Quando eles conseguem, eles mandam. E os meninos participam entrando na apresentação, cantam junto, alguns dançam, porque quando tem música eles não ficam com muita vergonha, é incrível.

Pesquisador: Mas não são atividades exclusivas para esse público, né?

Coordenadora: Não, não. Então, Marcus, eu não sei e talvez eu até esteja errada, mas eu acredito que não tem que ter uma coisa específica, porque é para o público, para todos os públicos. Eu penso assim, entendeu? Eu não acho que tem que ter uma coisa específica para eles. Eu acho que a gente tem, sim, que ajudar, fazer currículo, mostrar que tem vaga de trabalho... E tem mais, instigar sobre "Qual o seu saber?", e pronto, vamos lá, vamos ver o que a gente consegue, entendeu? Já teve um momento que a gente fez parceria com o Vagas.com, né? Então, eu a gente indicava, ajudava a encaminhar o currículo. A *** [uma funcionária] é uma que toda hora ajuda os meninos com currículo. A gente tenta melhorar a vida deles, e ponto. Agora, de resto, o espaço é público, tudo é para todo mundo. Eu não sei se eu tô errada [e aqui ela se emociona]. Eu me questiono se às vezes teríamos que ter um trabalho exclusivo para eles, mas vejo que deve ser exclusivo para todo mundo, para quem queira.

Pesquisador: Muito bom! Nessa atividade de música, por exemplo, quando as pessoas em situação de rua participam junto com outros grupos, você vê que essas pessoas se incomodam? Já teve alguma situação nesse sentido?

Coordenadora: Não, Marcus, essas pessoas não se incomodam. Os que ficam aqui na biblioteca, eu tenho zero problemas. Os que ficam fora, às vezes tá muito chapado, bebe muito, extrapola, a ponto até de não deixar o artista fazer o show mesmo, sabe? Aí fica meio difícil, mas a gente senta, conversa, resolve, e eu nem chamo o segurança pra não ter um embate ruim.

Pesquisador: E você percebe que as bibliotecas aqui em São Paulo, de um modo geral, ela tem esse ambiente mais convidativo, que incentiva a permanência das pessoas em situação de rua?

Coordenadora: Ah, eu não sei, não posso te dizer ao certo, mas eu acho que cada biblioteca tem a sua realidade, né? Eu não sei também como que é essa questão para cada biblioteca.

Pesquisador: E que atividade/prática cultural você acha que seria interessante da biblioteca realizar junto com as pessoas em situação de rua?

Coordenadora: Eu acho que seria muito bom, por exemplo, se o Telecentro tivesse capacitação, entendeu? Acho que tem que ter, porque para além de acolher, a pessoa tem que entender que ela pode sair dessa situação, entendeu? E nós temos que mostrar que ela tem condições. Então, no mundo ideal, eu acho que tinha que ter em todas as bibliotecas uma assistente social, um psicólogo, uma equipe multidisciplinar. Acho que seria o melhor dos mundos, né? Como não temos, a gente deve tentar, de alguma forma, fazer com que a pessoa volte a acreditar nela, entendeu? Para que ela seja capaz de mudar a realidade dela e só ela vai conseguir fazer isso. E tem mais uma coisa: pra pessoa ser ajudada, eu tenho que fazer três perguntinhas básicas: Eu posso? Eu quero? A pessoa quer ser ajudada? Se alguma delas for negativa, não rola. Eu tô fazendo um curso, agora, sobre crianças em situação de rua, que lá, quando a gente começou, teve até uma conversa com o pessoal dos museus, porque eles não gostam quando a gente diz que as bibliotecas são os espaços mais democráticos, e uma pessoa falou que não que era. E aí eu fico pensando... Eu já entrei no teatro, e lá não vejo morador de rua; no museu, eu também não vejo, sinceramente. Até falam "As bibliotecárias só gostam de regra", e não é verdade. Eu, particularmente, quero pensar em caminhos, em normas de trabalho, em atuação, por exemplo: vem uma criança em situação de rua aqui e ela

comenta que tá sofrendo abuso, com quem eu falo primeiro? É com o conselho tutelar? É o CRAS? É disso que eu tô falando: não é regra, são procedimentos mesmo. Agora vou dizer outra coisa importante também... Eu até comentei e pedi pra *** [coordenação do SMB], e pensar como pode ser na rede, pra gente fazer um espaço pet aqui na biblioteca, porque a gente já recebe os meninos com cachorro. E aí o cachorro entra e tem gente que se sente incomodada com o animal aqui.

Pesquisador: Ah, então o cachorro pode entrar, tranquilo?

Coordenadora: Pode, eu deixo, porque se pode entrar uma mulher que vem com o cachorrinho no colo todo bonitinho só pra pegar um livro, por que eu não posso deixar entrar o menino que tem um cachorro de rua? Não tem sentido, gente. Sabe que tem o Costelinha, o amarelo, que vive aqui, né? O Costelinha ganha comida e tá tudo bem. E aí eu queria tanto o espaço pet, porque se tem uma pessoa que tem medo de cachorro, eu preciso pensar nela também. É como eu falo: eu tenho que pensar em todos, e eu quero pensar em todos. Porque imagina, às vezes a pessoa deixa de entrar, porque ela não quer deixar o cachorro lá fora.

Pesquisador: E você se lembra de algum caso específico, aqui na biblioteca, relacionado à pessoa em situação de rua?

Coordenadora: Nossa, tem várias situações, né. Eu vou falar um porque eu me senti muito mal depois. A gente tinha dois jovens que começaram a vir aqui, e eles ficavam só na biografia e nas referências. E eu até falei pro segurança "Esses meninos vão roubar livros ali, cola neles?" - porque você sabe que biografia vende muito em sebo, né? E o tempo passou. E com o tempo, a gente foi conversando, e uma funcionária perguntou "Ah, vocês estão no abrigo?", "Não, a gente tá na rua", eles disseram. E ela insistiu "Mas e por que vocês não tentam um abrigo?", e nada. E a gente achava muito estranho, porque eles sempre vinham muito limpinhos, né? Porque normalmente, quando tá na rua fica mais sujo, né, até porque sujeira é proteção, né? As pessoas não sabem, mas sujeira é proteção. Aí teve um dia que eu perguntei "Vocês têm pai, mãe?", "Nossos pais morreram" eles disseram. E aquilo já me foi uma facada. Eles eram menores ainda, mas estavam naquela fase de exército [alistamento]. E aí eu falei assim "Mas vocês não têm nenhuma outra família?", e eles disseram "Não, nós tínhamos a nossa vó, só que ela faleceu e a dona da casa ainda deixou a gente ficar lá um ano, mas ela também precisa do dinheiro do aluguel, ela até guardou nossas coisas, mas aí não teve jeito. E a gente não quis ir pra lugar nenhum e nem falar com ninguém, porque a gente não quer se

separar." Você veja bem, Marcus, só tem um ao outro. Aí eu virei para eles e perguntei "Por que vocês ficam tanto lá no fundo?", e um disse "Ah, porque lá cheira velho, e a gente lembra da nossa vó." Memória afetiva, e eu achando que eles estavam roubando [aqui ela para e se emociona]. É o que a gente sempre comenta, o pré-julgamento, né? Mas sabe que aí o tempo passou, a gente fez os currículos com eles, e os dois estão trabalhando, estão numa pensão. E é isso, é isso que a gente quer, entendeu? Sabe que a gente tinha outro rapaz também que ficava aqui, e ele tem várias capacitações, de panificação, pedreiro e ele conseguiu trabalhar numa padaria aqui da região. Ele continua morando lá no Arsenal, mas ele tá trabalhando e tá feliz da vida. Tem um outro rapaz aqui que lê uns dois livros por dia, que fala quatro línguas, eu não tenho a cultura que ele tem, ele já morou na Europa e tudo mais. O que nós temos é que aprender com eles, viu? Então, tem histórias boas, tem histórias ruins, e é assim. Antigamente, a gente ficava muito, muito impactada; hoje, a gente conversa muito, a gente faz o nosso melhor. E sabe que a gente não pode se envolver tanto do jeito que a gente se envolve no começo, porque quando eu entrei aqui, achava que eu ia resolver o mundo [e deu risada]. Eu sou uma formiguinha no meio de toda essa multidão, mas pelo menos se a gente ajudar uma pessoa, já tá bom demais, né?

Pesquisador: Alguma informação que você queira complementar? Acho que da minha parte é isso.

Coordenadora: Não, acho que ficou bem completo, Marcus. Sabe que vai ser bem legal quando você conversar com os meninos, é bom saber o que eles pensam da biblioteca também. Pra gente, eles sempre falam que tá tudo bem, e ter esse feedback com uma outra pessoa pode ser totalmente diferente.

Pesquisador: Tá bem. Muito obrigado!

Coordenadora: Eu que agradeço!

ENTREVISTAS COM FUNCIONÁRIOS:

----- ENTREVISTADO: Funcionário 1.

Pesquisador: Qual a sua formação?

Funcionário 1: Eu tenho curso superior, fiz Direito.

Pesquisador: E seu cargo aqui na biblioteca, é qual?

Funcionário 1: Auxiliar de Gestão de Políticas Públicas, agora mudou um pouquinho, mas é algo nesse sentido mesmo.

Pesquisador: E quais funções você exerce aqui?

Funcionário 1: Olha, aqui todo mundo faz tudo: atende público, arrumo o acervo, faz devolução de consulta, faz tudo aqui. Hoje nós temos uma tabelinha de escala, aí hoje eu tô aqui nesse balcãozinho até a hora do almoço. Aí eu almoço, e quando voltar já vou para aquele balcão ali da frente, que é o atendimento. A gente vai revisando, é uma circulação. A gente faz tudo aqui.

Pesquisador: E você participa das atividades/das práticas culturais aqui da biblioteca?

Funcionário 1: Sim, sim, participamos.

Pesquisador: E como você participa?

Funcionário 1: Às eu fico lá dentro [na sala de atividades] vendo as pessoas, ajudo a cuidar das criancinhas das escolas, conto historinhas, a gente faz mediação de leitura.

Pesquisador: E você já trabalhou em outros lugares?

Funcionário 1: Já, eu já trabalhei na Secretaria do Governo Municipal que era a Junta de Serviço Militar, durante 22 anos. Aí, eu trabalhava na Penha, foram fazer uma reforma e eu fui para São Mateus. Eu tinha que estar em São Mateus às 7 da manhã, e era muito difícil para mim, porque eu morava e ainda moro em Guarulhos, eu saía muito cedo de casa hoje.

Pesquisador: Nossa. E hoje você continua morando em Guarulhos? Vai e volta todo dia?

Funcionário 1: Sim, claro que sim, e vou e volto com muito prazer. Aí, como tava desgastante, pedi pra sair, e me liberaram. Procurei outro lugar. Sabe que eu nem sabia que tinha biblioteca na Penha, passei ali e falei "Tem um teatro, eu vou dar uma olhada", e quando eu vi, descobri que no segundo andar tinha uma biblioteca. Entrei, conversei com a coordenadora e adorei. Falei "É isso que eu quero para minha vida a partir de agora", ela me aceitou, graças a deus [e deu uma risadinha]. E assim, tô aqui até hoje. Ah, quando eu tava lá na Penha, teve uma reforma e a coordenadora das bibliotecas, na época, falou que teríamos que escolher um lugar para ficar, e estavam precisando de funcionário na Mooca. Eu nem sabia onde era e vim para cá [e deu uma risadinha]. Adorei esse parque, adorei tudo, adorei a biblioteca. Aí tô aqui até hoje e faz 23 anos! Eu amo o que eu faço, adoro mesmo.

Pesquisador: Em que medida você vê que as suas outras experiências auxiliam o seu trabalho, hoje?

Funcionário 1: Nossa, muito, muito. Foi o meu primeiro emprego na Junta de Serviço Militar, e me ajudou muito a lidar com o público, viu, Marcus, porque a gente tinha que ter respeito, tinha que ter humanidade, tinha que ter empatia, tinha que ter tudo. E aqui na biblioteca, eu vejo que a gente tem tudo disso. Aqui, eu costumo brincar que somos tudo aqui: nós somos assistente social, nós somos psicólogos, somos tudo. Porque você sabe, cada um vem com problema, principalmente quando você tá ali naquele balcão [atendimento/recepção da biblioteca], mesmo aqui nesse, as pessoas encostam e vem falar com você, vem conversar com você. É difícil você não ouvir, porque se a pessoa tá disposta a falar, tem que ouvir, né? E a gente ouve e costuma não orientar muito, porque às vezes o que é bom para mim não é bom para o outro, mas a gente dá uns caminhos, sabe? Tenta orientar com o curso, indico o Telecentro, digo que lá tem uns cursinhos bons, essas coisas, viu, Marcus. Assim, a gente procura fazer o nosso melhor, né? Porque é um público que eu gosto muito de trabalhar.

Pesquisador: Como é que você vê que as pessoas em situação de rua chegam até a biblioteca?

Funcionário 1: Olha, essas pessoas, embora todo mundo pensa que estar em situação de rua é um perdido/é um largado, eles são muito inteligentes. Eles leem muito! [Percebia o entusiasmo nela]. Para você ver, eu vou te falar uma coisa com sinceridade: às vezes eu tenho medo de discutir uns assuntos com eles, porque eles têm muito mais noção do que eu, têm muito mais experiência, e eles leem muito, muito, muito. Eu vejo, eles sabem de um tudo. Esse pessoal lê muito, lê livros, jornais, revistas. Se eu chegar em qualquer um deles agora eu perguntar qualquer notícia do jornal, ele me dá uma aula. E a gente acaba pegando afinidade com eles, eu aprendo muito com eles e acho que também um pouquinho eles aprendem com a gente, sabe?

Pesquisador: Você participa do planejamento e avaliação das atividades?

Funcionário 1: Eita, não entendi, Marcus.

Pesquisador: Digo, das atividades que acontecem aqui, principalmente com as pessoas em situação de rua, você ajuda na formulação dessas atividades?

Funcionário 1: Ah sim, não muito, mas as atividades acontecem e gostaríamos até que tivessem um pouquinho mais, né. Não sei como é a programação lá da

[Secretaria da] Cultura, mas quando tem eventos a gente convida, eles vão e tudo mais.

Pesquisador: Mas não são atividades exclusivas, certo?

Funcionário 1: Não, exclusivas não, é para todos os públicos. Antigamente, a gente tinha até - e estamos pensando em retornar - um cinema, sabe? A gente passava filmes para eles e eles gostavam bastante. Mas, assim, a gente precisa de bastante coisa, né. Bom, agora já vou falar: a gente precisa ter aquela tela grande, projetor, essas coisas, uns equipamentos. Mas, assim, dá pra fazer, mas se tivesse mais instrumentos, seria melhor pra gente, né. Sabe que todas as atividades que tem aqui, eles participam e eles gostam, principalmente quando vem autor aí famosinho... Nossa, eles adoram, ficam lá, participam.

Pesquisador: Olha que bacana. Você se lembra de alguma atividade?

Funcionário 1: Ah, teve o Sérgio Vaz. Embora veio escola também, eles entraram, gostaram, participaram. Sabe que eles são meio resistentes, né, mas geralmente eles costumam bastante, eles gostam.

Pesquisador: E desse tempo que tá aqui, você se lembra de algum caso específico com alguma pessoa em situação de rua e que te chamou muita atenção?

Funcionário 1: Olha, tem vários episódios, né, principalmente antigamente, antes da pandemia. Tinha até muita briga entre eles, não sei porque, mas tinha muita briga. Então, a gente presenciava algumas coisas meio tristes até, né. Um abriu a cabeça do outro aqui na porta, aí a gente teve que intervir, chamar a GCM, essas coisas. Agora, também tem coisa boa. O que chamou bastante a nossa atenção, também, é que tem bastante meninos que vem para cá, e que ficam em abrigos, eles falam "Olha, eu quero estudar, porque eu quero fazer o Enem, ou porque eu quero participar de um concurso...", e aí a gente dá a maior força. Até me arrepio, olha só, me emociona mesmo. Já teve vários que vieram aqui e falaram "Olha, Dona ***, consegui, passei no concurso." Teve um que passou no concurso, há um tempinho já, do INSS; outro que conseguiu o Enem. Então, isso tudo, pra gente, nossa... [aqui, ela se emociona]. Aí você vê o quanto vale a pena você estar aqui, e vale muito a pena. Teve os seus lados muito, mas teve os lados bons também, viu?

Pesquisador: Olha, das perguntas que tinha, finalizei. Você quer complementar algo? Falar alguma coisa?

Funcionário 1: Fico um receio de ficar bem repetitivo, mas eu gosto muito daqui, sabe? Aqui é tudo de bom, a nossa equipe é muito boa, a gente se dá super bem.

De vez em quando tem alguns entremeios? Tem, mas a gente já resolve. Não tem aquelas coisas ruins. A nossa coordenadora é excelente, a substituta também é excelente. Assim, sabe, eu venho pra cá com prazer, eu já posso me aposentar, tenho idade, tenho tempo, mas por enquanto eu não vou. Meus filhos, meu marido ficam falando "Pelo amor de deus, fica pegando o metrô e ônibus - porque eu não gosto mais de dirigir -, vai pelo menos de carro." E não, eu não vou; eu vou no meu ônibus, no meu metrô, mas eu venho com prazer para cá. Gosto muito do que eu faço aqui, muito, muito, muito.

Pesquisador: Ah, muito bom. Olha, da minha parte, é isso.

Funcionário 1: Tá ótimo, se quiser depois mais alguma coisa, tô por aqui.

Pesquisador: Tá bem, muito obrigado!

Funcionário 1: Tô por aqui.

----- **ENTREVISTADO: Funcionário 2.**

Pesquisador: Qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 2: Eu sou recepcionista da biblioteca.

Pesquisador: E quais são as suas funções?

Funcionário 2: As minhas funções são: receber as pessoas, fazer devolução, empréstimo, dizer as regras aqui da biblioteca, o que precisa para entrar no acervo (que é aguardar as coisas) ou para o pessoal ir para a internet e para marcar o horário.

Pesquisador: Você participa das atividades aqui da biblioteca?

Funcionário 2: Do que, você diz? Ah, tá, ok. Então, não, eu fico sempre na recepção, sempre na recepção, porque eu sou terceirizada, entendeu?

Pesquisador: E como você vê que as pessoas em situação de rua chegam até aqui a biblioteca?

Funcionário 2: Na verdade, eles chegam preocupados, eles chegam assustados e depois conforme a gente vai conversando eles vão se enturmando.

Pesquisador: Assustado, preocupado, em que sentido?

Funcionário 2: Assustado porque eles vieram da rua e ninguém os trata direito. E aí, aqui, a gente conversa, a gente mostra da forma que a gente pode fazer o melhor para eles, entendeu? Aqui eles vão ser recebidos da melhor forma porque todo mundo é igual, né?

Pesquisador: E você participa do planejamento das atividades?

Funcionário 2: Não, pois a maioria do planejamento das atividades vem da [Secretaria da] Cultura, né? Então, a gente recebe aquilo que vai ser passado, né?

Pesquisador: Desse tempo que você tá aqui, você se lembra de algum caso específico que gostaria de comentar, em relação às pessoas em situação?

Funcionário 2: Ah, tem vários, tem vários, Marcus, nossa como tem vários [ela ria]. Porque, assim, eles chegam aqui, eles conversam muito comigo, e acabam contando a história da vida deles. Teve muitos que já abandonaram a rua, porque estudaram utilizando os nossos livros e conseguiram um emprego, e já estão em outra situação. E teve outros que tinham tudo de melhor e caíram novamente, entendeu? Você quer algum caso em específico?

Pesquisador: Fique à vontade, como queira.

Funcionário 2: Tem o *** [uma pessoa em situação de albergue], que estava saindo do albergue, voltando pra cidade dele, aí ele foi assaltado e voltou para a rua. E aí voltou com depressão, bêbado e tudo mais e tá cada vez pior. Mas aí ele vem aqui na biblioteca e me traz florzinhas, e toda vez ele me fala "Toda vez que eu vou cair, eu lembro que você fala pra mim: 'vai devagar'". Aí ele vem e traz a florzinha. Quando ele vier aqui, eu te mostro. E eu recebo muito presente deles, que eles recebem do padre, na rua... Por exemplo, se eles vão almoçar e ganham duas maçãs, uma é minha. Eu já ganhei bolacha, todinho, pitaya, você entendeu? Então, as histórias de cada um é uma história. Aí teve um outro também, que é homossexual, só que ele não se aceita, porque ele diz que isso é errado na religião dele. Aí eu virei para ele e falei assim "E você, como é que você é, pra você?", aí ele falou "Eu, pra mim, eu não existo.", e eu falei "Quem falou que você não existe? Não é só porque você é homossexual e tem gente do seu lado que não te aceita, que você não existe. Você tem que se acreditar, você tem que olhar no espelho e falar 'eu gosto de mim', 'eu sou o que eu sou'". E você sabe que ele começou a melhorar, e hoje ele diz que se aceita. [Aqui, entraram dois homens em situação de rua dizendo 'Bomjorno', a gente se cumprimentou, eles perguntaram "A delegada está bem?", e riram]. Tá vendo? Aqui eles me chamam de delegada [e rimos].

Pesquisador: Muito bom! Sabe que outro dia eu vim aqui e você tava dando comida pra um cachorrinho, né?

Funcionário 2: Sim, sim, era pro Costelinha, ele é um cachorro de rua, ele passa aqui e eu dou água, dou ração, sem problemas. Aqui no parque tem uma ONG de

gatos, e a gente também ajuda a cuidar dos cachorros. Eles me dão um pouco de ração, pra dar pra ele, entendeu? Teve um outro cachorro que teve um problema que foi atropelado, aí nós conseguimos ajudá-lo e ele foi adotado, graças a deus. Isso tudo graças a ONG aqui do Parque, entendeu? Então, a gente faz esse trabalho um pouquinho diferenciado porque é a maior felicidade ele entrar aqui, entendeu? O Costelinha é de rua agora, porque na verdade o dono dele morreu, tem uns três meses que o *** [homem em situação de rua] morreu, né? Ele vinha com o Serginho direto, e mesmo assim eu dava ração. Só que ele morreu e ele tá com uma outra pessoa, mas que também quase não vem.

Pesquisador: Ah, entendi. Eu perguntei porque no outro dia que vi, ele tava acompanhado, né?

Funcionário 2: Sim, ele tava com o *** [um homem em situação de rua]. E o Costelinha vem, come, entra aqui, fica do meu ladinho, uma belezinha. E, assim, outro dia tinha um rapaz aqui chutando ele. Aí eu virei e eu falei "Costelinha, morde o pé dele", e o homem disse "Você é louca, meu!?", eu falei que não, mas que ele também não tava ajudando, né? Aí outro dia o Costelinha tava comendo - e eu posso mexer nele -, aí outra pessoa foi mexer nele e ele fez assim [rosnou] pra pessoa [e demos risada]. Mas, olha, o Costelinha não é um perigo.

Pesquisador: Da minha parte é isso. Você quer complementar algo?

Funcionário 2: Olha, eu vou te dizer uma coisa. Eu tô aqui há um ano e seis meses, e pra mim é uma experiência muito gratificante, porque antes eu trabalhava com outras coisas - eu era vendedora -, e aqui me trouxe a sensação de enxergar as pessoas diferentes, entendeu? De ver que todo mundo é igual e todo mundo merece o mesmo respeito, porque quando a gente morrer, a gente vai para o mesmo buraco e apodrece da mesma forma. Então, porque eu não posso sorrir para você e te dar um bom dia? Eu moro aqui do lado e venho dizendo "bom dia, bom dia, bom dia". Meus filhos falam que eu dou bom dia até pelo alface [e rimos], e esse é meu jeito, entendeu? Eu gosto de estar aqui.

Pesquisador: Muito bom, agradeço muito.

Funcionário 2: Eu que agradeço.

----- **ENTREVISTADO: Funcionário 3.**

Pesquisador: Qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 3: Agente de inclusão digital.

Pesquisador: E que função você exerce aqui?

Funcionário 3: A minha função é direcionar as pessoas àquilo que elas estão em busca, na internet. Tem pessoas que não sabem fazer o e-mail, tem pessoas que não sabe fazer um Facebook, um boletim de ocorrência, não sabe digitar... E eu procuro dar o meu melhor para essas pessoas.

Pesquisador: E você participa das atividades que acontecem aqui na biblioteca?

Funcionário 3: Sim, às vezes quando dá.

Pesquisador: E como você participa?

Funcionário 3: Assistindo mesmo.

Pesquisador: Você já trabalhou em outros lugares?

Funcionário 3: Sim

Pesquisador: Como você vê que esses outros trabalhos te ajudam, hoje?

Funcionário 3: Na comunicação e o tratamento com o próximo.

Pesquisador: Como você vê que as pessoas em situação de rua chegam até a biblioteca?

Funcionário 3: Pra te falar bem a verdade, as pessoas normalmente veem a gente, que está na prestação de serviço, como se a gente tivesse obrigação de fazer algo por eles. E aí, como é que fica? E aí, você tem que aprender a dar um recado na forma de educação. A pessoa chega e fala "Agenda para mim", aí primeiro você já responde "Bom dia", aí a pessoa te responde. Aí você pega e dá o tratamento específico que precisa, atende ela educadamente e por aí.

Pesquisador: E, normalmente, o que essas pessoas mais pedem?

Funcionário 3: A maioria são de Facebook. Pra fazer Facebook. Em segundo lugar, o boletim de ocorrência sobre perda de documentos, porque quem tá na rua tá vulnerável a ser furtado, e, se de repente tomou umas, e acaba perdendo. E, em terceiro lugar, vem os currículos.

Pesquisador: E aí você ajuda eles a fazerem os currículos?

Funcionário 3: Então, aí está outro caso, porque eu, particularmente no começo, eu fazia espontaneamente. Hoje em dia, eu já tenho outra prática: como eu já trabalhei com outros agentes, eles me explicaram um monte de aplicativos que tem pela internet, e eu achei muito mais fácil colocar as pessoas no aplicativo e mostrar como funciona, pra elas não terem mais necessidade de pedir ajuda pra ninguém, e não ficar sempre na dependência dos outros, né?

Pesquisador: E você percebe que tem funcionado?

Funcionário 3: Funciona.

Pesquisador: O pessoal vem mais aqui na sala de informática com qual finalidade?

Funcionário 3: Pra ver as redes sociais. Como eu posso falar... A visão de vida dessas pessoas é um pouco mais diferente, né? As pessoas acabam vivendo/querendo viver um mundo que não é delas. Talvez seja até mesmo para esconder a própria realidade. Então, às vezes preferem ver a rede social de alguém do tentar levar a própria vida, né.

Pesquisador: Desse tempo que tá aqui, você se lembra de algum caso específico que te chamou muita atenção?

Funcionário 3: Olha, tem um caso, sim, na verdade são dois casos. Por exemplo, um senhor, inclusive ele tá aqui dentro agora, se não me falha a memória, ele deu aula em Harvard e em várias faculdades nos Estados Unidos, e eu vejo que a simplicidade que ele tem de tratar com as pessoas não tirou a essência dele que tem por dentro. Acredito que da mesma forma que ele trata seu próximo aqui, ele tratava lá também. Eu não sei o que houve na vida dele, mas isso me comove, porque eu vejo que não existe diferença de você tá em certo nível social ou em outro, porque você pode manter a sua classe do mesmo jeito. Tem outro também, e esse deu aula numa escola italiana, ficou anos na Itália - daqui a pouco ele deve chegar -, é um senhor que não perdeu a classe nenhuma. Ele manteve o nível que ele tinha, ele pode até ter saído da sociedade que ele tava, mas a classe é a mesma. Ou seja, você pode pegar e independentemente do seu nível social, e... [Aqui, chegou uma pessoa para ser atendida, e ele perdeu um pouco a linha de raciocínio]. Voltando, queria dizer que tem pessoas que têm um nível social 'a menos' e tratam o seu próximo de uma forma totalmente desrespeitosa, trata com superioridade, ignorando o ser humano. E aqui tenho aprendido muito com isso, porque eu vejo pessoas que já tiveram níveis altíssimos, e principalmente níveis intelectuais. Eu já trabalhei com judeus, e sei muito bem disso. Depois também que eu trabalhei com a alta sociedade, eu vejo que muitas vezes é meio parecida a forma de tratamento de algumas pessoas. Você vai trabalhar no shopping e a pessoa nem olha pra você e já fala "Onde é tal lugar?". Lá eu já aprendi muita coisa. A boa educação tem que fazer parte do nosso cotidiano.

Pesquisador: Olha, o que eu tinha pra te perguntar é isso. Você quer complementar algo?

Funcionário 3: Olha, a população que frequenta aqui, tem que ter um horário agendado. A parte positiva de ter um espaço como esse dentro da biblioteca, é que a pessoa vai utilizar uma hora aqui e depois ela vai ter que dar o intervalo de uma hora para poder acessar de novo. A pessoa pode voltar e usar até três vezes ao dia. Então, nesse período de tempo que ela tem, ela pega, vai lá pro fundo, pega um livro e lê. E isso é muito produtivo pra eles, né. É isso que eu tenho pra falar.

Pesquisador: Aqui funciona de que horas a que horas mesmo?

Funcionário 3: Das 8h da manhã até o horário de fechamento. O horário do fechamento da biblioteca é às 17h, só que como os equipamentos demora para você guardar todos e desligar, por volta das 16h30 já tô encerrando tudo.

Pesquisador: Ah bacana. Acho que é isso mesmo. Muito obrigado!

Funcionário 3: Imagina, eu tô aqui se você precisar.

----- ENTREVISTADO: Funcionário 4.

Pesquisador: Qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 4: Eu sou jovem-monitora cultural.

Pesquisador: Quais são as funções que você exerce?

Funcionário 4: Como jovem-monitora, eu tenho que fazer um pouquinho de tudo, porque eu tenho que passar por todos os setores da biblioteca. Então, desde o atendimento até a organização do acervo, eu tô fazendo.

Pesquisador: E você participa das atividades/práticas culturais daqui?

Funcionário 4: Infelizmente, não consigo participar, porque é o meu horário de atuação. Porém, como aqui na biblioteca tem o PIAPI, no sábado, uma vez ou outra, eu consigo trazer os meus filhos para participar dessa atividade. Agora o que tem durante a semana, já não consigo.

Pesquisador: Você já trabalhou em outros lugares?

Funcionário 4: Já trabalhei, sim. Já trabalhei em buffet, fazendo doce, em atendimento como balconista também.

Pesquisador: E você vê que essas outras experiências te ajudaram aqui na biblioteca?

Funcionário 4: No atendimento, sim. Quando trabalhei como balconista, aprendi um pouquinho, né? Porque cada pessoa tem um jeitinho que a gente tem que falar, às vezes para não acabar saindo numa tonalidade diferente ou de uma forma um pouco ofensiva. Então, essa experiência já me deu um pouquinho dessa neutralidade na hora de falar com uma outra pessoa.

Pesquisador: E como você percebe que as pessoas em situação de rua chegam até a biblioteca?

Funcionário 4: A gente tem essa questão do acesso ao computador, que acaba atraindo eles. Mas o que é legal, é que, às vezes, quando eles têm que esperar, eles vão para a biblioteca, para os livros. Eles têm essa procura nesse momento de espera. Sabe que a maioria deles pedem livros de autoajuda, e acho que é uma coisa interessante da gente notar. Mas eles também gostam muito de ficção, o Dan Brown eles adoram ler.

Pesquisador: Você participa do planejamento das atividades da biblioteca?

Funcionário 4: Algumas das atividades a gente planeja, porém a maioria já vem da [Secretaria da] Cultura, mandam pronta pra gente. Então, muitas coisas a gente não tem muito o que opinar, né? Mas, a gente consegue, sim, se a gente quiser fazer algo, tipo umas oficinas - que a gente faz bastante com a escola -, eu acho legal algum tipo de oficina de pintura, de contação de história, e isso a gente já tem mais controle. Agora, de programação mesmo, já vem meio que pronta da Secretaria de Cultura.

Pesquisador: Você poderia comentar, desse tempo que você tá aqui, de algum caso específico/alguma situação que chamou muita atenção, relacionada as pessoas em situação de rua?

Funcionário 4: Bom, são pessoas e pessoas, né. Infelizmente, a gente tem algumas pessoas que vêm, às vezes, prontas para um conflito, poucos mas acontece. Mas acho que a maioria deles, e é o que eu acho muito legal, é que eles realmente procuram os livros. Mesmo que seja essa questão do Telecentro atrair eles, eu acho que essa questão deles procurarem livros, é muito interessante. Tem um rapaz que vem aqui e ele é excepcionalmente inteligente. Ele fala dos livros do Machado de Assis com uma paixão que eu acho incrível, peças também que ele assiste... Eles têm essa procura pela cultura. Então, assim, eles falam coisas que a gente nem imagina, tipo: peças de teatro, de livros, eles contam o livro que a gente recomenda para eles. Então, acho que é uma coisa muito legal. Eu gosto muito disso. Acho que

esse rapaz que fala sobre os livros, com essa paixão e com esse êxito, é algo que me encanta, de verdade.

Pesquisador: Olha, muito bom. Você quer complementar com alguma coisa? Deixo aberto agora pra complementar algo.

Funcionário 4: Acho que é isso que eu falei... Tem todos os tipos de pessoas, a gente lida com todas as pessoas, sejam elas super educadas, ou que às vezes pode até não estar num dia muito legal. Mas, nós tratamos eles da melhor forma possível. Eu acredito que a nossa biblioteca é um lugar muito acolhedor, e acho que isso atrai eles também, né? Porque eles sempre estão voltando, não é uma coisa que eles vêm uma vez só. E por isso, eu acredito que o nosso espaço consegue acolher bem eles e acredito que eles estão receptivos a esse acolhimento. Acho que é isso. Um projeto de acolhimento, a gente não tem; mas, eu acredito que a forma como nós recebemos todos eles, já está ótimo, porque a gente acaba recebendo elogios de como eles são bem tratados pela gente, e é isso que faz as vezes eles voltarem. Às vezes eles agradecem simplesmente pelo bom dia que a gente dá, e isso é muito pra eles [aqui, ela se emocionou um pouco].

Pesquisador: Olha, muito obrigado!

Funcionário 4: Eu que agradeço.

----- ENTREVISTADO: Funcionário 5.

Pesquisador: Qual sua formação?

Funcionário 5: Ah, eu fiz o ensino médio mesmo.

Pesquisador: Qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 5: Auxiliar de limpeza.

Pesquisador: E as suas funções?

Funcionário 5: Lavar o banheiro, limpar o piso e fazer o serviço do dia a dia.

Pesquisador: E você participa das atividades culturais que acontecem na biblioteca?

Funcionário 5: Às vezes, sim. Quando dá tempo, a gente assiste um teatro, e já assisti bastante. viu [e demos risada].

Pesquisador: Você já trabalhou em outros lugares?

Funcionário 5: Já, claro, já trabalhei em casa de família. Aí eu saí e vim pra cá, e tô aqui há 18 anos.

Pesquisador: Nossa, com 18 anos por aqui, já deve ter visto muita coisa, não?

Funcionário 5: Rapaz... Você não tem nem noção.

Pesquisador: Como você percebe que as pessoas em situação de rua chegam na biblioteca?

Funcionário 5: Olha, sabe que eu acho que eles chegam através do acolhimento, né? Porque eu, com 18 anos que tô aqui, vejo que as pessoas tratam eles [as pessoas em situação de rua] muito bem, né? Às vezes a pessoa tá tão deprimida que só de você falar um 'bom dia' que o dia dela já muda muito.

Pesquisador: Desse tempo que tá aqui, você lembra de alguma situação específica relacionado com as pessoas em situação de rua?

Funcionário 5: Nossa, já teve muita coisa, né. Já chegou bastante gente pedindo acolhimento, pedindo ajuda e a gente ajuda naquilo que a gente pode, né?

Pesquisador: Olha, da minha parte é isso. Deixo aqui aberto se você quiser complementar algo.

Funcionário 5: Ah, você que eu adoro trabalhar aqui, gosto muito. Não é porque eles são morador de ruas que eles são diferentes. Eles são gente, né? O tratamento tem que ser igual. Eles respeitam a gente e a gente respeita eles, né? A gente procura sempre deixar o ambiente que eles ficam, sempre limpo, né?

Pesquisador: Tá certo, muito obrigado.

Funcionário 5: Ah, é isso, né. Não precisa agradecer, não.

ENTREVISTAS COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 1.**

Pesquisador: Como você se chama?

Pessoa 1: Pessoa 1.

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 1: Eu sou natural de Minas [Gerais], mas moro aqui em São Paulo há uns 10 anos. E eu já fui pra lá e voltei várias vezes, e agora completa uns cinco anos.

Pesquisador: Ah, bacana. E hoje você está em situação de rua?

Pessoa 1: É, hoje eu tô em albergue, no Arsenal, há uns três meses.

[Aqui, ele me mostra uma carteirinha do albergue].

Pesquisador: Ah que interessante, tem uma carteirinha. E você fica aqui pela região da biblioteca?

Pessoa 1: Fico aqui, no Belém, faço CAPS.

Pesquisador: Como é que você conheceu a biblioteca?

Pessoa 1: Através de amigos, perguntando, né, porque eu sempre gostei de frequentar bibliotecas.

Pesquisador: E você já frequentava lá em Minas?

Pessoa 1: Ah, eu já, já. Quando eu morava aqui em São Pedro, Guaianases, no Centro, eu já tinha cadastro nas bibliotecas também.

Pesquisador: E você sempre vem aqui?

Pessoa 1: Nessa aqui? Venho sempre.

Pesquisador: E o que traz você até essa biblioteca?

Pessoa 1: Os livros e o acesso à internet.

Pesquisador: Ah, bacana, você acessa bastante aqui a internet?

Pessoa 1: Acesso.

Pesquisador: Você consegue emprestar livro aqui também?

Pessoa 1: Não, nessa aqui, não. Eu pego livro mesmo é na biblioteca do Belém, na Fábrica de Cultura.

Pesquisador: Ah, lá você consegue emprestar?

Pessoa 1: Opa, lá eu fiz o cadastro. Aqui eu não consegui, na verdade, eu nem tentei fazer o cadastro. Lá eu fiz o cadastro porque deu pra fazer com o crachá que eu tenho do albergue; e aqui, eu preciso de uma carta, uns negócios assim. Aí, como eu já fiz na outra biblioteca, eu faço lá. Agora, aqui, eu só leio livro aqui dentro e acesso a internet. Aqui tem bastante Jornal.

Pesquisador: É, aqui tem alguns jornais também, né?

Pessoa 1: É, eu até vejo o pessoal lendo, mas eu não uso, não.

Pesquisador: E como você se sente aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 1: Bem, me sinto bem.

Pesquisador: É um ambiente bom para você, como é?

Pessoa 1: Legal, normal mesmo.

Pesquisador: Você se sente acolhido aqui?

Pessoa 1: Acolhido? [Tentei explicar o que significa, mas ele logo emendou numa resposta] Ah, eu me sinto normal, acolhido, sim. Eles me tratam bem, tenho uma boa relação com todo mundo, é, eu me sinto acolhido.

Pesquisador: E você fica muito tempo aqui na biblioteca?

Pessoa 1: Ah, umas três ou quatro horas por dia. Eu venho aqui, vou almoçar, depois volto.

Pesquisador: Além dos livros e do computador, você usa/faz outra atividade aqui?

Pessoa 1: Não.

Pesquisador: Mas você já ficou sabendo de contação de história e de outras atividades?

Pessoa 1: Ah sim, já vi algumas apresentações que tiveram aqui. Eu não fui assistir, mas vi que tava acontecendo.

Pesquisador: Ah, não participou?

Pessoa 1: Não, porque eu acho que eu não fazia parte do público-alvo, era algo mais infantil, essas coisas, talvez uma coisa adolescente, então não me interessava, não.

Pesquisador: Você já realizou alguma atividade aqui que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 1: Não, ou sim, porque eu já fiz exame de HIV aqui.

Pesquisador: Olha que interessante.

Pessoa 1: É, pois é, tinha uma banca montada aí fazendo esse exame rápido de HIV.

Pesquisador: Ah, muito interessante. Se eu te pedir para dar algum recado/deixar uma mensagem para esta biblioteca, o que você diria?

Pessoa 1: Ah, continuar com o bom trabalho que eles vêm exercendo e obrigado pelo espaço concedido. Pra mim, aqui, faz muita diferença no momento, muito obrigado mesmo.

Pesquisador: E por que faz muita diferença?

Pessoa 1: Porque se não fosse aqui... Eu tô sem celular, e ficaria meio difícil ter acesso ao meu e-mail, as redes sociais, os próprios livros, espaço pra leitura. Até que espaço pra leitura eu tenho, mas o acesso aos livros não tenho mesmo, né. Como moro no albergue, não tenho espaço pra armazenar livros, né. Então, eu uso aqui [e deu um pequeno sorriso].

Pesquisador: E o que você espera dessa biblioteca?

Pessoa 1: Ah, que melhore cada vez mais, né.

Pesquisador: Olha, muito obrigado, e o que eu havia separado, é isso.

Pessoa 1: É isso, valeu.

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 2.**

Pesquisador: Como você se chama?

Pessoa 2: Pessoa 2.

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 2: É, eu tô no Arsenal, faz um ano e cinco meses já.

Pesquisador: E você fica aqui pela região da biblioteca?

Pessoa 2: É, fico mais aqui mesmo.

Pesquisador: E fica o dia inteiro, como é?

Pessoa 2: Ah, normalmente fico até uma hora, duas horas da tarde.

Pesquisador: E como você conheceu a biblioteca?

Pessoa 2: Então, já tem uns 15 anos que eu passo por aqui direto.

Pesquisador: O que traz você até essa biblioteca?

Pessoa 2: Ah, eu gosto de ler, de ler livro, quadrinho, jornal. Às vezes eu preciso da área da internet ali, e é isso.

Pesquisador: E como você se sente aqui na biblioteca? Você se sente acolhido?

Pessoa 2: Eu me sinto acolhido, isso é tranquilo. É bom pra relaxar a mente. Sabe que na verdade, no momento, eu tô segurando pelo INSS, que eu trabalho, né? E como eu tô esperando pra fazer uma perícia agora, eu fico aqui.

Pesquisador: E das atividades culturais que acontecem aqui na biblioteca, você participa de alguma?

Pessoa 2: Não, geralmente não, só uso mais a parte dos livros e da internet.

Pesquisador: E você consegue emprestar livros aqui também?

Pessoa 2: Consigo também.

Pesquisador: E você empresta mesmo?

Pessoa 2: Às vezes eu pego, sim, porque eu tenho o cadastro aqui.

Pesquisador: E outros materiais também?

Pessoa 2: Não, só a parte de literatura mesmo.

Pesquisador: E você já realizou, aqui, alguma atividade que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 2: Ah, eu uso a internet, né. Às vezes eu preciso de um apoio para imprimir algum documento, um currículo, eu peço pro *** [funcionário da sala de computação], e ele me ajuda.

Pesquisador: Ah, bacana. E se eu pedir para você deixar um recado aqui para a biblioteca, o que diria?

Pessoa 2: Olha, tem a dona *** [funcionária que fica na recepção], tem a dona *** [funcionária que fica no acervo], aqui é um lugar ótimo, o atendimento aqui é ótimo, o acolhimento é ótimo, eu só tenho que elogiar.

Pesquisador: Ah, é isso então que eu havia preparado. O senhor quer complementar alguma coisa?

Pessoa 2: Não, não, é isso.

Pesquisador: Olha, então muito obrigado.

Pessoa 2: Eu que agradeço, rapaz.

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 3.**

Pesquisador: Como você se chama?

Pessoa 3: Pessoa 3

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 3: Eu tô acolhido.

Pesquisador: E há quanto tempo mais ou menos?

Pessoa 3: Ah, esse ano eu voltei para cá, né, porque eu fiquei desempregado. Eu sou de São José dos Campos, e como lá não tem albergue; lá é clínica, e eu não tenho nada a ver com isso mundo. Aí, quando eu fiquei desempregado eu vim para cá, porque aqui pelo menos tem, né, alguns lugares que dão condição. Eu tô na Casa São Lázaro e vai fazer um ano.

Pesquisador: E você fica aqui pela região?

Pessoa 3: Normalmente eu fico lá no Restaura, porque lá é um lugar mais calmo. Eu acho que tem a ver com o coração mesmo, porque lá é um lugar bem mais do que os que tem por aqui. E eu gosto de vir aqui na biblioteca, né.

Pesquisador: E como você conheceu a biblioteca?

Pessoa 3: Vindo, passando por aqui, o pessoal falando “Vamos lá ver”, aí eu vim.

Pesquisador: E você vem sempre aqui?

Pessoa 3: Sim, aqui eu venho sempre mesmo.

Pesquisador: Você consegue emprestar livros e outros materiais?

Pessoa 3: Isso, eu fiquei um tempo sem emprestar, né, agora tô pegando de novo.

Pesquisador: E quais livros você pega aqui?

Pessoa 3: Lá onde eu tô acolhido, tem alguns livros, mas são livros de romance, eu não gosto. Eu gosto de ler algumas coisas tipo de filosofia, umas coisas mais assim. E isso porque eu não tô sem condição de comprar mesmo. Lá em casa [e aqui ele engasga, o olho enche de lágrima], lá com a minha filha, eu tenho bastante livro que eu comprei. Mas aqui, sem condição de comprar, a gente tem que estar pegando, emprestando.

Pesquisador: Ah, mas também é bom, porque daí várias pessoas conseguem usar o mesmo livro, né?

Pessoa 3: Isso, isso é verdade mesmo.

Pesquisador: E o que que traz você até essa biblioteca?

Pessoa 3: É a organização e o pessoal que é muito gente boa.

Pesquisador: Você frequenta outras bibliotecas?

Pessoa 3: Eu já fui naquela do Parque [...], e não gostei, por conta do pessoal que frequenta lá. Lembro que quando eu entrei lá, um cara cresceu o olho num relógio que eu tava usando, aí eu já não volto mais. Fui ontem na Villa-[...] conhecer, mas não achei muito legal, mas até que é boa, porque tem internet e essas coisas, né. Mas, assim, como eu gosto mais de ler livro físico mesmo, para mim já não dá

Pesquisador: Mas, não entendi: lá não tem muitos livros?

Pessoa 3: Os livros que tem lá não são do jeito que eu gosto de ler. A biblioteca daqui tem bastante coisa, e bastante coisa interessante.

Pesquisador: Ah, que bacana. E como é que você se sente aqui na biblioteca?

Pessoa 3: Aqui é calmo. Mas, é claro que de vez em quando tem uns que tiram nossa calma, né [ele ri, a gente ri junto].

Pesquisador: E você se sente acolhido aqui?

Pessoa 3: Sim, sim, o pessoal daqui é 10.

Pesquisador: Você fica muito tempo aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 3: Ah, uma média de duas horas, três horas por dia.

Pesquisador: E das atividades que acontecem aqui, você participa?

Pessoa 3: É, eu tô querendo ver essa aula de dança, até porque eu dou aula de dança também.

Pesquisador: Olha que interessante!

Pessoa 3: É, mas eu tenho que ver, porque é na terça-feira, no dia que tem um curso que eu tô fazendo, e por isso não tá dando, mas eu tô querendo ver isso aí também.

Pesquisador: Ah legal. E tem outras atividades que você viu/ faz por aqui?

Pessoa 3: Já vi bastante teatro, tem bastante coisa legal, a parte de cultura, aqui, é bem interessante.

Pesquisador: E você usa os computadores aqui também?

Pessoa 3: Difícil, viu, não sou muito fã disso, não. Nem tenho celular, não tenho nada disso. Sou muito fã dele de rede social, até porque eu já passei por uns momentos meio estranhos na rede social, então eu evito um pouco. Uso só para necessidade mesmo: pegar algum documento com a minha filha e conversar um pouco com ela.

Pesquisador: E você já realizou alguma atividade aqui dentro da biblioteca que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 3: Ah, toda a parte de Cultura, né, que eu comentei. Tem bastante coisa legal aí, tem umas coisas bem interessantes. Quando eu tô aqui e tem, eu procuro tá indo ver. Essa área de cultura eu gosto muito. Eu tenho uma formação na área de dança, e gosto muito dessa área aí.

Pesquisador: E se eu te pedir para deixar um recadinho aqui para biblioteca, algum comentário, o que você diria?

Pessoa 3: Olha, eu vejo como uma das melhores bibliotecas aqui das que eu fui até agora, né? O pessoal [os funcionários] daqui é acolhedor, né. Mas sabe que o pessoal poderia ver com outro olho aqui, né? Às vezes o pessoal vem aqui para passar tempo só, né? E para passar tempo prefere a internet, né? E tem coisa boa ali dentro guardada. Então, é isso o recado que eu deixo. Seria legal o pessoal começar a observar mais os livros, porque tão muito envolvido com internet e alienado na internet. É... ontem, a gente teve uma discussão lá onde eu tô, e o rapaz recebe as informações pela internet, pelo que ele vê na internet, ele acredita naquilo que tá lá. Aí eu comecei a dar uma explicação para ele com em cima de Foucault, e ele não entendeu nada do que eu falei [e riu], ele disse que eu tava falando mentira... Então, assim, falo pras pessoas aprender a ler, ao invés de ficar só vendo vídeo. É o que eu vejo, é a maneira que eu tenho de ver as coisas.

Pesquisador: Bacana. Olha, da minha parte é isso. Quer fazer algum outro comentário?

Pessoa 3: Não, não, é só isso mesmo.

Pesquisador: Ah, então muito obrigado.

Pessoa 3: É, bem que você falou que ia ser rapidinho [e riu], tamo junto.

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 4.**

Pesquisador: Como você se chama?

Pessoa 4: Pessoa 4

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 4: Hoje moro num albergue.

Pesquisador: E você fica aqui pela região?

Pessoa 4: Fico.

Pesquisador: Há quanto tempo, mais ou menos, você está em albergue?

Pessoa 4: Oito meses.

Pesquisador: Como é que você conheceu a biblioteca?

Pessoa 4: Ah eu vim aqui no parque passear, aí eu fiquei conhecendo e comecei a frequentar, entendeu?

Pesquisador: Que bacana. E você sempre vem aqui?

Pessoa 4: Ah, eu venho direto, porque tô trabalhando no parque de tarde. É, eu fico varrendo aqui, você não tá vendo esse pessoal de uniforme verde? Então, é o que eu tenho feito, no programa da Prefeitura, o POT.

Pesquisador: Que interessante. E o que traz você até aqui a biblioteca?

Pessoa 4: Ah, eu gosto de ler um jornal, ler um livro.

Pesquisador: Você usa o computador aqui também?

Pessoa 4: Não.

Pesquisador: E como é que você se sente aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 4: Normal, é sossegado, eu gosto.

Pesquisador: Você se sente acolhido aqui?

Pessoa 4: É legal, sou bem atendido, o pessoal é bem prestativo aqui, o pessoal é legal pra caramba.

Pesquisador: Você fica muito tempo aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 4: Ah, no dia, uma ou duas horas, por aí.

Pesquisador: Bacana. E das atividades que acontecem aqui, qual delas você prefere?

Pessoa 4: Ah, basicamente minhas atividades aqui é ler o jornal e pegar um livro pra ler. E às vezes eu fico na outra parte ali [aqui, ele se refere à sala de convivência] mexendo no celular, usando wi-fi daqui.

Pesquisador: E você já emprestou livros outros materiais daqui?

Pessoa 4: Não, nunca levei livro daqui, não, porque lá no albergue tem, e aí eu pego os de lá.

Pesquisador: Olha, que interessante! Que bom que no albergue tem uma biblioteca também.

Pessoa 4: É, tem, mas não tem essa variedade que tem aqui, né, mas tem alguns títulos.

Pesquisador: Você gosta do acervo daqui?

Pessoa 4: Gosto, é, já li algumas coisas daqui.

Pesquisador: E você já realizou aqui dentro da biblioteca alguma atividade que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 4: Não, não.

Pesquisador: E se eu te pedir para deixar um recado aqui para o pessoal da biblioteca, uma mensagem, o que que você diria?

Pessoa 4: Ah, eu quero dizer que as pessoas têm que comparecer aqui, ler é bom demais, e cultura não faz mal para ninguém, né? [Ele ri].

Pesquisador: Cultura não faz mal a ninguém, que interessante.

Pessoa 4: É, cultura não faz mal a ninguém, informação também não, tem que tá bem informado sobre o que tá se passando no mundo, não é?

Pesquisador: E o que você espera dessa biblioteca? Algo que você acha que pode mudar...

Pessoa 4: Algo que possa mudar? Sim: colocar mais carregador de celular.

Pesquisador: Mais tomada, você diz?

Pessoa 4: Isso mesmo, acho que tem umas duas tomadas pra todo mundo ali.

Pesquisador: Legal. Bom, da minha parte é só isso.

Pessoa 4: É só isso?

Pesquisador: Isso mesmo, muito obrigado!

Pessoa 4: Ah, tranquilo, tô por aqui.

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 5.**

Pesquisador: Como você se chama?

Pessoa 5: Pessoa 5.

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 5: É, recentemente me mudei para o albergue, em função de alguns assuntos pessoais, mas nada que eu atribua, por exemplo, a um problema externo social. Diria que seria um problema mais emocional mesmo, onde eu tenho um processo meio de depressão e fiquei meio recluso por alguns dias, por alguns meses, eu diria. E isso gerou um descompasso financeiro. Nesse descompasso financeiro e também com uma certa angústia de estar sozinho, resolvi me mudar para um albergue, entendeu? Então, meu caso é um pouco atípico; mas, por um outro lado, o que aconteceu? Foi uma experiência muito enriquecedora, porque eu saí de um local onde eu estava me sentindo só, muito mal, e passei a ter convívio com outras pessoas, e ter uma visão mais precisa do que acontece realmente com essas pessoas em situação de rua. Foi para mim um crescimento também psicológico, me ajudou na carência e na questão emocional e que me encontrava e me fez criar algumas noções que podem enriquecer aí a tua observação que você tá querendo fazer agora.

Pesquisador: E há quanto tempo, mais ou menos, você está nessa situação?

Pessoa 5: Eu estou lá há três meses, vai fazer quatro meses já, exatamente.

Pesquisador: Você fica aqui pela região da biblioteca?

Pessoa 5: Eu fico sempre pela região da biblioteca, mas procuro diversificar, ir para diversos lugares para observar situações diferentes. Eu já fui aqui no São Martin, fica aqui mais ou menos descendo aqui a essa rua da Mocca, lá na frente, que é uma extensão: eles chamam de..., eles usam até um termo interessante que é “Boca de rango” - é o jargão que eles usam [e dá risada] -, é alimentação é gratuita, né? Então, você pode ir almoçar e tomar café. Um café bem simples, um pãozinho só com manteiga e um café com leite; e o almoço, até muito saboroso. Pra você ter uma ideia, eu como fora de vez em quando, e comparando com o prato feito que você compra por R\$ 18,00 ou R\$ 20,00, a comida do São Martin é muito superior em qualidade, em quantidade e em sabor.

Pesquisador: E como você conheceu, aqui, a biblioteca?

Pessoa 5: A biblioteca eu conheci através do Arsenal [da Esperança, o albergue], que é onde eu estou e é onde eu fui acolhido, né? Eu fui pro Arsenal porque disseram que era o maior abrigo da região, e eu sempre tive curiosidade, porque eu via que ficava exatamente atrás de um ponto muito natural que é o Museu do Imigrante. Ele fica bem atrás, e eu achava bem interessante aquela área enorme ali, né? Eu comecei a verificar que aquela área ali há muito tempo atrás era um local onde se guardava armamentos utilizados na guerra, tem toda uma história, um aspecto histórico muito interessante. Eu sugiro até que você vá lá um dia, é aberto a visitas. Inclusive, é uma estrutura enorme, cara, muito grande e alimenta diariamente mil pessoas, e olha que a engrenagem criada ali funciona redondinha. Tudo funciona direitinho, todo mundo come direitinho, dorme direitinho, um padrão de higiene super impecável, entendeu? Você não vê um rato, uma barata, um inseto à noite, entendeu? Assim, é algo que me surpreendeu até, porque de uma certa forma, apesar de estar nessa situação, estar nessa situação, eu tive a oportunidade de estar também numa situação muito boa, favorável financeiramente. Eu sou formado em Letras, em 1996; depois eu fui coordenador do XXX [uma escola de idiomas muito famosa], em Foz do Iguaçu, que foi o maior do Brasil; aí depois disso, eu me tornei militar da aeronáutica, e durante cinco anos fui controlador de voo; e fui para os Estados Unidos, onde eu morei 12 anos e trabalhei também como tradutor interno. Eu faço tradução de conferência, já traduzi livros, inclusive. Eu consegui viver em alguns anos os dois extremos, entendeu? O extremo da alta, para você ter uma ideia eu me hospedei em hotel seis estrelas, nos Estados Unidos, em Washington, onde eu era pego de limousine no aeroporto e levado até o hotel, para uma suíte presidencial. Aí, aqui, eu cheguei [ele ri] no fundo do poço, como se diz no jargão popular. Pude ver que os dois extremos parecem ter algo em comum, ou seja, você passa a ver que o seu estado interior independe disso, independente da sua condição financeira, independe do status social que você tenha. Eu consegui sentir muito mais paz muitas vezes aqui no Arsenal do que com toda aquela pompa que eu tava lá em Washington. Muitas vezes, eu me sentia muito sozinho, porque os intérpretes tem que ficar afastados das pessoas. Normalmente, eu recebia educadores brasileiros que faziam um curso com os educadores norte-americanos. Então eles tinham que fazer um *tour* na Casa Branca, no Congresso Nacional, no Lincoln Memorial, Jorge Washington Memorial, FBI, Pentágono, tudo a gente visitava

- são instituições federais, né, que tem que visitar para entender como é que funciona, como ocorre. E aí eu tive essa oportunidade de ser, digamos assim, elo entre essas duas culturas: entre a cultura americana e a cultura brasileira. E aí, paralelamente, eles [os educadores brasileiros] mostravam algo que fizeram aqui com excelência e que levaram eles a receberem um prêmio e exibiam para os norte-americanos. Os americanos ficaram muito surpresos em saber que com tão pouca verba se fazia muita coisa criativa e legal. Eles ficavam muito surpreendidos e era muito agradável poder ser esse elo cultural, porque de uma certa forma, mostrar uma visibilidade positiva no nosso país lá.

Pesquisador: O que traz você até essa biblioteca?

Pessoa 5: Bom, aqui, especificamente, eu venho para usar o computador, a internet, mas eu tenho um bom celular que me dá a possibilidade de dar aulas. Eu dou aulas on-line também, aulas de português e inglês. Aqui [na sala de computação] eu tentei fazer, dar aulas on-line, mas estava prejudicando por causa do barulho, do pessoal que fica falando e incomoda. Mas aqui eu venho mais esporadicamente, quando eu quero imprimir alguma coisa, aí eu venho aqui, e eu percebo que muita gente usa, mas usa mais no sentido de lazer e entretenimento. Se você olhar ali agora, 80% está em rede social, não tá fazendo nada cultural, entendeu? Mas, de uma certa forma, é uma dádiva, eu diria, uma coisa muito boa e positiva que pode auxiliar bastante nesse processo de resgate que todo mundo tá buscando um pouquinho. Sabe que a maioria das pessoas que buscam esses albergues é em função de ter perdido controle da vida, entendeu?

Pesquisador: 'Perdeu o controle'?

Pessoa 5: Sim, de repente você perdeu o controle e ali, pelo menos, você tem uma morada, você tem alimento, você tem moradia, você consegue aos poucos e se você tiver uma cabeça legal e não deixar se levar também pelo vitimismo, né, pode ser bacana. Quando eu falo de vitimismo, não é uma taxaço psicológica do indivíduo; simplesmente é uma característica de cada um, né? Ou seja, tem pessoas que vão entrar ali e vão aproveitar essa oportunidade para se projetar; e tem outros que vão se acomodar, porque é tudo muito mais fácil, e pode até ser contraproducente do ponto de vista de melhoria; e outras, talvez fiquem naquele vai e vem, sai e volta, entendeu? Vai e volta, e é difícil. Eu não tenho o número de estatístico para te passar, porque também não sei, mas eu tô observando muito e pra mim, como experiência pessoal, foi muito, muito, muito positivo mesmo, porque

eu saí de um processo onde eu tava sozinho, eu tava só, eu e eu, me sentindo só mesmo. Às vezes eu ficava introspectivo e até gostava daquilo, mas eu via que não era saudável - sabe quando você tá sozinho, você vê que não é uma coisa saudável. Você precisa estar em convívio com outras pessoas, até mesmo porque é uma idiossincrasia nossa, né? Entendeu? Então, é aí pra mim foi muito possível, porque eu passei a ter mais interação com outras pessoas, e isso me resgatou daquele processo que eu me encontrava de depressão, um estado nublado. Eu estou sempre conversando com alguém e devido também a minha formação, eu tenho sido útil para várias pessoas lá, no sentido de trazer alguma informação, eles sempre falam “Oh, professor... Oh professor” [Ele dava risada].

Pesquisador: Que demais, lá eles te chamam de professor, então?

Pessoa 5: É, exatamente. Isso, de uma certa forma, me fez me sentir também útil e isso me deu um sentido, um certo propósito, né? Eu tava assistindo televisão por esses dias e passava um astronauta canadense que rodou o planeta mil vezes, e ele ficou em silêncio total lá em cima. E nesse silêncio total, ele entrou numa reflexão fenomenal. Quando ele voltou, entrevistaram ele - assim como você tá me entrevistando agora - e perguntaram o que ele faria de diferente, né? Ele falou assim: “Poxa, se eu pudesse voltar no tempo...” Você não entende, Marcus: ele começou a entender o nosso microcosmo, o nosso interior, ele passou a ter mais sensibilidade com relação ao próximo. Ele falou assim: “Olha, eu acho que eu teria mais tolerância com as pessoas, porque não importa se o cara tá mexido de terra, um CEO ou se ele é o mendigo, ele tá carregando uma fada pesada e ele tá tentando se superar o tempo todo, e muitas vezes ele não consegue, muitas vezes as pessoas não entendem isso. As pessoas são muito egoístas, elas são muito centradas no mundo só delas e não conseguem ver no outro a extensão de si mesmo, entendeu?” Marcus, é algo fenomenal, se você quiser eu até te mando o link do YouTube. Fenomenal essa entrevista. E aí, isso me deu o mesmo *insight* que eu tive, pois eu tava lá sozinho naquela minha introspecção, aí quando eu fui para o albergue eu pude conviver com pessoas diferentes, cada um tem uma história, e cada história tão fascinante quanto a outra, entendeu? Só depende de quem conta e de quem ouve. Tem sido uma experiência muito enriquecedora para mim, porque a minha ideia, depois que sair dali, um dos meus projetos é escrever um filme, entendeu? Assim, poder tirar um pouquinho desse conteúdo de lá que eu aprendi, e que me ensinou também a ter mais tolerância, me ensinou a ver essa situação da

forma que a gente se recusa a ver muitas vezes. Sabe que você passa a entender melhor o ser humano e até mesmo verificar melhor que o teu propósito, aqui, cara, é simplesmente esse: entender que nós estamos aqui num processo evolutivo de melhoria, onde a gente precisa um do outro, entendeu? ,

Pesquisador: E como você se sente aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 5: Na biblioteca, eu me sinto muito à vontade, porque eu me sinto como se fosse um clima de família, fico bem à vontade, bem tranquilo.

Pesquisador: Você se sente acolhido?

Pessoa 5: Muito acolhido, tanto aqui como no Arsenal. Eu acho que todos esses órgãos são indiretamente ligados, né? Porque eles são parte de um todo que visa alcançar essas pessoas em situação de rua, né? Então, de uma certa forma, a biblioteca é um recurso a mais que nós temos para poder sair dessa situação, né? Pois infelizmente essa situação é socialmente inaceitável, é uma sociedade à parte. Embora todo mundo esteja levando em condições dignas de viver, a gente sabe que é uma dependência - nós estamos dependentes. Então, portanto, aqui quando a gente se encontra tá todo mundo no mesmo nível. Eu encontrei lá dentro do Arsenal, médico, encontrei um advogado, encontrei também um ex-policial, encontrei outro professor também igual a mim. Então, não tá ligado diretamente ao nível educacional, não; é um processo emocional mesmo, é algo que, para quem acredita, eu diria que é algo até espiritual. Eu conheci um outro indivíduo lá, que é de Israel, que me disse que tá ali porque seus ancestrais chegaram aqui através do Arsenal, e ele sentia que deveria estar ali, algo forte o levou para estar ali, entendeu? Então, isso é muito bacana de ver tanto de histórias.

Pesquisador: E das atividades que acontecem aqui na biblioteca, você participa?

Pessoa 5: Não intensamente, como deveria não; mas, talvez por causa da minha formação, eu tô com outras prioridades, mas eu vejo que eles são muito ativos aqui no espaço de leituras, já vi grupos de leitura, leitura para crianças. De vez em quando eu gosto muito de ler os jornais, sempre tem duas publicações do Estado de São Paulo, Folha de São Paulo, Veja e algumas outras revistas, né? E aí de vez em quando eu leio, e fico uns 40 minutos nisso.

Pesquisador: E você já emprestou livros ou outros materiais aqui da biblioteca?

Pessoa 5: Não, ultimamente eu me desfiz de todas as coisas que eu tinha, e isso foi intencional, porque eu tenho um outro projeto também, depois de sair dessa situação, eu quero talvez viajar, eu quero ir para Europa, quero passar meus últimos

dias viajando até ficar bem velhinho viajando [e ele ria]. Aí eu decidi a começar a levar uma vida mais leve: quanto menos bagagem melhor. Aí eu desfiz dos meus livros, eu tinha muitos livros, na verdade, eu vendi para um sebo, e eu uni o útil ao agradável, né? Peguei um dinheiro com isso e utilizei para o meu benefício.

Pesquisador: E você já realizou alguma atividade aqui dentro da biblioteca que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 5: Não, não que eu me lembre. Bom, aqui fora da biblioteca tem uma área muito interessante, você pode fazer exercício físico, eu fiz aí uma corridinha uma vez aí em volta, umas flexões... Mas dentro da biblioteca em si, só leitura mesmo e o uso da informática.

Pesquisador: E se eu te pedir para deixar algum recado aqui para biblioteca, uma mensagem, que você diria?

Pessoa 5: Que continue fomentando projetos que visam nos trazer conhecimento, elucidação, informação e melhoria.

Pesquisador: E o que você acha que essa biblioteca pode melhorar?

Pessoa 5: Eu acho que pode criar mais eventos, entendeu? Deve reunir mais as pessoas, como um bingo com leitura, ter um cachorro quente, alguma coisa nesse sentido, sabe? Sempre que envolve comida a confraternização fica mais feliz [novamente, ele ria], e isso traz bastante pessoas. As possibilidades são inúmeras, dá para criar tanta coisa bacana... Dá para criar um concurso de leitura, concurso de redação, por exemplo, pegar um tópico de um livro que tenha sido marcante e que tenha uma certa relevância na cultura brasileira, e difundir esse livro para todo mundo, ou seja, uma galera lê e fazem um pequeno texto sobre o livro, qual o impacto que causou. E, assim, gerar uma 'premiaçãozinha', uma coisa assim, entendeu? Acho que seria bacana também projetos similares. E vou dizer mais uma coisa, sinto que às vezes as pessoas que trabalham em serviço público se acomodam nos serviços que desenvolvem, e talvez por isso tudo fique tão parado mesmo.

Pesquisador: Muito bom! Olha, da minha parte é isso, e deixo aberto caso queira complementar algo.

Pessoa 5: Não, tá ótimo. Agora, me fale com mais detalhes da sua pesquisa.

[E assim, expliquei e conversamos mais um pouco].

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 6.**

Pesquisador: Como você se chama?

Pessoa 6: Pessoa 6.

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 6: Sim, em condição de albergue, tô na Morada do Sol, é o nome dela.

Pesquisador: E há quanto tempo?

Pessoa 6: Cara, já passei por quatro vezes em condição de albergue, e os anteriores não se estendeu como tá estendendo agora. Tô indo para dois anos aí. Os anos anteriores foram até uns três/quatro meses, nunca passava de quatro meses. Sempre consegui me estabilizar e fazer minha recolocação no mercado de trabalho, mas dessa vez aí a pandemia e outros fatores aí fizeram com que se passasse dois anos.

Pesquisador: Tá puxado, então?

Pessoa 6: Tá árduo demais.

Pesquisador: E você fica aqui pela região da biblioteca?

Pessoa 6: É, eu sou autônomo agora no momento. Então eu presto serviço aqui na parte do Belém, próximo ao metrô, e a biblioteca fica nas imediações. Então eu aproveito um momento de intervalo e venho aqui, interagir aqui.

Pesquisador: Você trabalha com quê?

Pessoa 6: Atualmente trabalho no setor de elétrica e jardinagem, residencial e algumas manutenções.

Pesquisador: Bacana. E como você conheceu a biblioteca?

Pessoa 6: Pelo percurso mesmo de trajeto de trabalho... Da necessidade de tomar uma água, e no caso aqui tem, e acabei me deparando com a biblioteca. Já tem quatro anos que eu tô aqui na cidade de São Paulo, né?

Pesquisador: E você é onde?

Pessoa 6: Eu sou do município de Mogi das Cruzes. Eu mudei pra cá pra conseguir uma oportunidade melhor, né?

Pesquisador: E o que que traz você até a biblioteca?

Pessoa 6: Bom, eu tenho um hábito de leitura, tenho uma formação acadêmica, né?

Pesquisador: Que bacana! E você é formado em quê?

Pessoa 6: Não, na verdade eu tenho o segundo grau completo, né, o ensino fundamental e tenho formação técnica pelo Senai na parte de elétrica. Então assim

sou profissional dessa área e em prol disso aí eu já tenho um hábito de leitura, então eu gosto de ver vir aqui ver um jornal, a Folha de São Paulo, ter um pouquinho de leitura aí para fugir um pouco do dia a dia.

Pesquisador: Legal. Você pega um jornal e livros aqui pra ler também?

Pessoa 6: Sim, pego jornal, alguns livros literários.

Pesquisador: E você empresta também?

Pessoa 6: Aqui da biblioteca, não. Eu costumo ler o que fica aqui na bancada mesmo.

Pesquisador: Mas você tem o cadastro aqui?

Pessoa 6: Sim, tenho sim.

Pesquisador: E você vem sempre por aqui?

Pessoa 6: É, sempre que tô próximo das imediações e tenho um intervalo do trabalho a outro, eu dou uma passadinha aqui, é minha área de refúgio.

Pesquisador: Ah, muito bom, que bacana. E como você se sente aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 6: Olha, eu me sinto muito bem, sou bem acolhido, com esses profissionais bem educados, bem zelado pela qualidade dos livros, da higienização do espaço, é harmonioso, eu sinceramente eu me sinto bem acolhido aqui.

Pesquisador: E, se sentindo bem acolhido aqui, você fica muito tempo aqui dentro da biblioteca?

Pessoa 6: Nos momentos que eu venho para cá, fico em torno de até duas horas, porque eu utilizo também o sistema de internet que o pessoal tem aqui, né, o Telecentro, às vezes fico navegando lá, que, pelo o que é permitido aqui, é uma hora, né? Então, entre uma hora que eu fico na navegação e mais uma hora na biblioteca, lendo algum livro ou um jornal, né, em torno de uma hora e meia e umas duas horas.

Pesquisador: E das atividades que acontecem aqui dentro da biblioteca, você participa de alguma?

Pessoa 6: Já participei de uma.

Pesquisador: E qual era?

Pessoa 6: Ah, eu não vou lembrar muito bem o título, mas era uma de teatro.

Pesquisador: Olha que interessante.

Pessoa 6: Sim, interessante demais, era um teatro de rua, né, e muito bom. Era um convidado aí que tava apresentando o trabalho dele, e aproveitou o pessoal que

tava em leitura e fez o convite. Eu achei interessante e participei. Era um teatro interativo, onde você participava também juntamente com o artista. E foi muito bacana porque foi um diferencial aí na rotina do meu dia.

Pesquisador: Muito interessante mesmo! E você utiliza outros espaços aqui da biblioteca?

Pessoa 6: Sim, fico na sala da convivência também, onde o pessoal utiliza muito para carregar o celular, né? Assim, quando há necessidade, eu utilizo sim.

Pesquisador: E você já realizou aqui dentro da biblioteca alguma atividade que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 6: Não, que eu me recorde não.

Pesquisador: Se eu te pedir para dar algum recado/deixar uma mensagem para a biblioteca, o que você diria?

Pessoa 6: Olha, eu, particularmente... O recado é só de agradecimento pelo atendimento dos funcionários, pela educação deles, sabe? E desejar a eles aí uma continuidade do trabalho deles aí constantes, entendeu? Que ele venha permanecer aí dessa forma que eles vêm mantendo e parabenizar pelo trabalho mesmo.

Pesquisador: E o que você acha que essa biblioteca pode melhorar, por exemplo?

Pessoa 6: Olha, a gente sabe que todo trabalho, todo o serviço que a gente realiza, por mais bom que seja, existe sempre o sentimento de melhoria, né? Aprendi que a melhoria tem que ser constante. Mas eu, particularmente, pelo serviço que vem sendo prestado, já atende a minha pessoa, mas poderia melhorar um pouco o atendimento aqui, sabe? Para mim já tem excelência, eu já classifico já como um ótimo serviço prestado, é bom, mas poderia ser melhor ainda.

Pesquisador: Olha, da minha parte é isso. Você quer falar alguma coisa? Deixo aberto para caso queira complementar algo.

Pessoa 6: Não, acho que é isso mesmo.

Pesquisador: Muito obrigado!

Pessoa 6: Tamo junto, tô por aqui se precisar.

BIBLIOTECA 2

ENTREVISTA COM SUPERINTENDENTE:

[Como para os demais entrevistados, expliquei o contexto da pesquisa e perguntei se havia alguma dúvida]

Superintendente: Sim, eu tenho uma pergunta. Você vai pesquisar outras bibliotecas?

Pesquisador: Sim, são três bibliotecas de São Paulo no escopo da pesquisa.

Superintendente: Tá bom, era essa minha pergunta. Então, pode começar.

Pesquisador: Qual sua formação?

Superintendente: Eu sou bacharelada em Biblioteconomia e tenho pós-graduação/MBA em gestão empresarial.

Pesquisador: E o seu cargo na biblioteca?

Superintendente: Superintendente de bibliotecas.

Pesquisador: E as funções que você exerce?

Superintendente: São variadas funções, né? Eu trabalho aqui desde a parte de planejamento; organização das atividades; gestão das equipes; trabalho também na parte de definição de metas, resultados, métricas - quer dizer, como é que a gente melhora a performance; coordeno o planejamento estratégico de todas as áreas que eu gerencio e também sou responsável pela gestão orçamentária dessas áreas; faço relatórios gerenciais; acompanho os resultados alcançados pelas metas; dirijo as equipes; um pouco disso, né.

Pesquisador: Em que medida você vê que as suas experiências profissionais, de um modo geral, anteriores a ocupação de agora, se articulam com as atividades que hoje são realizadas na biblioteca?

Superintendente: Olha, Marcus, eu já passei por conglomerados nacionais e internacionais, eu venho da iniciativa privada, mas também passei por bibliotecas escolares, universitárias. E agora tô numa gestão pública, né? Então, eu acho assim, essas minhas experiências de muitos anos, porque eu trabalho em empresas de grande porte durante muitos anos, eu acho que ela traz bem essa questão da prestação do serviço para o cliente. Eu acho que isso é muito claro, né? Na iniciativa privada, isso é crucial, e eu acho que eu trago isso para a área pública. Então, fora que tem uma coisa que eu acho super interessante - que não são todas as

bibliotecas que tem - é essa coisa de metas, resultados e impacto, né? Isso, na iniciativa privada, é muito claro, né? Então, tudo o que você faz está na internet, tem que ter resultado, eu acho que isso ajuda bastante.

Pesquisador: Como é o quadro de funcionários da biblioteca, hoje, e, em linhas gerais, a função de cada um? Bom, sei que a biblioteca tem um escopo de funcionários muito grande, né? Que diferencia de qualquer outra biblioteca aqui da capital e de qualquer outra do interior.

Superintendente: É, na verdade, assim, eu vou te falar um pouco desta biblioteca e da biblioteca ***, porque a gente tem uma gestão compartilhada. Apesar da gente ter essa visão de que a biblioteca tem uma quantidade grande de funcionários, na prática não é muito assim, porquê? Porque a gente tem uma quantidade de metas grande, o plano de trabalho é robusto, a gente atende muita [com ênfase] gente, né? Então, assim, não tem como, não tem um dia aqui que eu não tenha menos de 800 pessoas. Então, parece que é muito robusta e, fora isso, a gente trabalha sob o regime de CLT, que nos obriga, graças a Deus, as pessoas terem folga uma vez por mês no domingo. A biblioteca fica aberta de terça a domingo, né? Então, do meu ponto de vista, a gente trabalha com uma equipe bem enxuta pra dar conta do recado, e é bem pesado, do meu ponto de vista. Então, assim, a gente tem uma superintendência para as duas bibliotecas e uma analista, e esse é o corpo gerencial. Eu vou falar mais aqui de dentro da biblioteca, tá? Eu tenho uma gerência de programação em cada unidade, uns cinco recursos de assistência para dar conta de 1.200 atividades que a gente faz ao longo do ano. E aí, a área de programação cultural é responsável em atrelar a grade aos planos estratégicos definidos com a Secretaria [da Cultura, do Estado de São Paulo], fazer a pré-produção, a pós-produção, a contratação e o registro da atividade. Então, para você ter uma ideia de como eu enxergo as equipes justas para essas atividades, né? Isso é só um apanhado geral, porque cada área tem aí o seu escopo. Na área de acervo, eu tenho uma gerência para as duas bibliotecas, sendo quatro bibliotecários, três técnicos e um auxiliar de biblioteca. A área de acervo é responsável pela gestão do sistema da biblioteca, por toda a parte de curadoria do acervo, pela compra, pelo recebimento, pela catalogação, pelas respostas de usuário - sendo que 30% do que a gente compra, a gente atende a solicitação do sócios, que não é tão simples assim: às vezes, com uma solicitação, você tem três/quatro intercorrências, porque a pessoa pede o livro e pode estar esgotado, pode estar fora da política de

desenvolvimento de coleções, pode ter mil coisas e não importa. Então, o universo aqui é bem interessante de sugestões de sócios. Aí eu tenho o pessoal do atendimento, que tem um coordenador para as duas bibliotecas, pode imaginar como deve ser corrido, e ele é assistido por quatro líderes. E na equipe de atendimento, a gente deve ter mais ou menos uns 38 funcionários nas duas bibliotecas, que se dividem aos finais de semana, inclusive quando uns folgam e outros trabalham. Então, acho que isso mostra um pouco da complexidade. Eu tenho várias escalas de atendimento, porque se eu tivesse apenas uma escala de terça a domingo, eu não daria conta de ter efetivo durante a abertura da biblioteca. Então, eu tenho escalas de terça a domingo para o atendimento. Eu tenho escalas de quarta a domingo, e quer dizer que a pessoa não folga nenhum sábado do mês, só um domingo - o que é extremamente cansativo e desgastante. Então, você precisa ter uma energia muito boa para poder manter essas pessoas dentro do foco. E eu tenho escalas de quinta a domingo, que é quando o público aumenta a frequência. Depois, eu tenho uma área de serviço social, com duas assistentes sociais. Não sei se você sabe, mas assistente social trabalha, pela legislação, apenas 6 horas por dia. O que o serviço social faz? Fundamentalmente, faz o levantamento do território, para estabelecer parcerias; atua na mediação de conflitos, porque os conflitos existem, não tem jeito; atuam nas ações extramuros, quando é uma coisa muito própria do território. Então, assim, duas pessoas é muito pouco para a quantidade de demanda que a gente tem. Então, assim, dos funcionários que ficam diretamente ligados na minha superintendência, incluindo os gestores, eu acredito que a gente tem até uns 60 funcionários, para as duas bibliotecas, que trabalham de terça a domingo. Aí a gente tem uma equipe terceirizada, mas que não é diretamente ligada a mim, eu não faço a gestão direta; o que eu faço é o treinamento das equipes, o alinhamento com as equipes, porque sempre dá problemas, as pessoas chegam às vezes despreparadas. E, nesse sentido, aí eu tenho 17 funcionários para cada unidade, que também se dividem de terça a domingo: são nove da limpeza, seis da portaria e dois seguranças, para cada biblioteca, e são dois para cada biblioteca ininterruptamente.

Pesquisador: Como as pessoas em situação de rua chegam à biblioteca?

Superintendente: Bom, é assim... Um espaço de portas abertas. Um território que tem vários centros de acolhida no entorno, e com esse movimento de empurra a cracolândia pra cá, empurra pra lá, empurra pra cá... Assim, aqui é uma região que

tem boa parte de público em situação de rua, muitos morando embaixo do viaduto, né? E eles se falam muito, né? Eu acho que essa é a forma como eles se comunicam para conhecer e frequentar o espaço.

Pesquisador: Como as práticas culturais/atividades da biblioteca são planejadas? Como são previstas? Tem um cronograma anual/semestral? Você falou dessas metas, como funciona?

Superintendente: Bom, a gente trabalha com um contrato de gestão com a Secretaria [da Cultura do Estado de São Paulo]. Então, é estabelecido com a Secretaria os eixos que a gente vai trabalhar no decorrer do ano e a quantidade de metas. Então, há um planejamento anual que é acertado com a Secretaria, né? Depois, há o planejamento quadrimestral, que é para eu ir concluindo o quadrimestre, e claro, existem algumas lacunas para que a gente possa ir incluindo coisas. Então, o contrato de gestão, nos eixos do plano de trabalho, existem cinco/seis eixos que a gente deve trabalhar: Literatura, Leitura, Escrituralidade; Outras Linguagens e Manifestações Culturais; Cultura Digital e Tecnologia; Cidadania, Sustentabilidade e Memória; e Economia Criativa. Então, as ações devem permear esses eixos do plano de trabalho. E como eu já tinha comentado com você, tem parte da programação que é executada pela equipe - o que nos coloca grandes desafios também, porque as equipes precisam ser formadas e aí são quase autodidatas, procuram o que tem, o que, do meu ponto de vista, não é o ideal, mas a gente se vira como pode e com o que tem -, e tem a parte da programação contratada. Mas, da mesma forma, elas passam por esses eixos que a gente tá falando aqui, e dentro desses eixos o próprio plano de trabalho já acaba colocando algumas faixas etárias pra gente poder nortear o plano.

Pesquisador: E quais são, hoje, as atividades/práticas culturais que são realizadas na biblioteca? Você falou dessas 1200, mas é um número considerando as duas bibliotecas, certo?

Superintendente: Sim, as duas bibliotecas, mais ou menos, isso. Bom, então, a nossa grade de programação cultural é assim: ela tem cursos, oficinas, eventos e programas permanentes, para as mais diversas faixas etárias e ações extramuros. Então, dentro disso, vai entrar um pouco de cada coisa desses eixos que eu falei para você, [como exemplos]: oficina de escrita, oficina de games, letramento, vai entrar um pouco de competência informacional, vai entrar ações de empreendedorismo (as pessoas aprenderem a fazer as coisas para vender). Então,

a biblioteca com esse papel de ajudar as pessoas em sua formação mesmo, vai ser distribuído, de acordo com esses eixos e as faixas etárias, a gente monta um plano de acordo com as metas estabelecidas com a Secretaria. A gente também recebe na programação ações com parcerias, aí a gente faz tudo a quatro mãos, como qualquer outra biblioteca.

Pesquisador: E hoje, quais são as parcerias?

Superintendente: A gente tem várias parcerias, tem parceria com o Sesc, tem parceria com a Dorina, tem parceria com a própria Secretaria. Então a gente recebe essas parcerias, desde que a gente consiga colocá-las dentro da execução do plano de trabalho, entendeu?

Pesquisador: E dessas atividades, algumas têm públicos específicos?

Superintendente: É que é assim: a grade de programação da gente, ela é dividida por público específico. Então, eu tenho assim: programa para crianças, programa para jovens, programa para idosos, programa para pessoas com deficiência... O que a gente costuma dizer aqui na biblioteca, é que as nossas ações são indicativas, mas não são restritivas. Então, embora o meu plano de trabalho diga 'o clube de leitura é para jovens', se vier um adulto ou um idoso, ele vai participar. Então, a gente costuma, a gente usa essa prática de que as nossas programações são indicativas e não restritivas.

Pesquisador: Em determinados horários, alguns públicos frequentam a biblioteca mais que outros horários? Você sabe se tem uma divisão perceptiva desses casos?

Superintendente: É, no caso teria que ser perceptiva mesmo, porque a biblioteca para ter essa resposta bem correta, deveria ter aqui, na hora que as pessoas entram, um controle de acesso não quantitativo, mas qualitativo, que é uma coisa que a gente não tem. Então, o que a gente percebe? De manhã, quando os albergues abrem, a biblioteca fica/tem bastante pessoas em situação de vulnerabilidade social, mas não é assim uma certeza absoluta. Então, eu acho que você também vai ter bem mais essas informações, quando você falar com os outros funcionários que estão mais lá na ponta, né?

Pesquisador: Ainda nessa categoria de públicos, uma pessoa em situação de rua frequenta/pode vir a frequentar a biblioteca?

Superintendente: Sim, faz parte do papel da biblioteca pública acolher todos, independente da sua condição social. Então, ela tem livre acesso. O que também

coloca alguns desafios para as equipes: às vezes, a pessoa chega mal humorada (como qualquer outra pessoa), às vezes as condições de higiene da pessoa são precárias... Então, tem vários vieses aqui que você precisa contornar com a equipe. Porque quando você fala em inclusão, principalmente nesse público, todo mundo que vem para uma entrevista, diz "Nossa, é maravilhoso", mas o dia a dia, como qualquer dia a dia, é desgastante, né? Então, a gente percebe que às vezes a pessoa não tem uma roupa, não tem um sabonete, não tem o mínimo necessário. E aí como é que você inclui ela no universo da leitura, né? Então, é um grande desafio.

Pesquisador: E das atividades/práticas culturais que acontecem na biblioteca, as pessoas em situação de rua participam?

Superintendente: Então, eu acho, assim, um ponto bem interessante. Acho legal a academia, nesse sentido, pesquisar, porque do meu ponto de vista, Marcus - é só uma opinião minha, tá -, eu não acho que a coisa tem que ser feita para o morador de rua, para o não sei quem, para o não sei quem lá, né? Porque se a gente trabalha num projeto de inclusão, é incluir. E incluir é todo mundo, seja os problemas que a gente tem. Agora, a gente percebe que esse público se interessa por algumas ações específicas, né? Então, assim, e isso também eu acho que a equipe vai poder desdobrar com mais propriedade. A gente tem um programa aqui que se chama Luau, que é tipo de um sarau, que vêm muitos jovens da escola da frente, mas vão muitas pessoas em situação de vulnerabilidade social, que pega o violão emprestado da biblioteca e toca, que fala uma poesia, que fica somente assistindo. E é muito engraçado, porque esse programa, e eu falo com um pouco de propriedade, porque normalmente eu assisto, eles são super bem recebidos, independente da molecada tá tocando/cantando uma música popular e eles virem com forró. Então, assim, se ele quer interação é muito legal. A gente não tem que fazer mediação nenhuma. E a gente tem um outro programa que se chama Acolhimento. Esse, sim, é um programa que, qualquer pessoa que entrar na biblioteca a gente pode convidar para participar, mas ele tem um foco de se conectar. Às vezes o pessoal que chega aqui, que é de situação em vulnerabilidade social, chega às vezes tão fechado, tão reprimido e já tá tão acostumado a tomar bronca por tudo, né... Aí a gente criou esse programa, que nada mais é do que um um suquinho, uma bolachinha que a gente mesmo traz aqui, e aí a gente coloca uma música, uma poesia, um jogo, estabelece uma conexão com eles, e escolhe um

tema para que eles possam começar a conversar com a gente e a gente possa se conectar com aquela realidade, para entender se o que ela quer é só ficar aqui, se ela quer falar com um parente que tá longe, se a gente pode ajudar, se ela quer fazer um currículo, se ela quer usar o computador... Então, tem um pouco disso que é uma coisa mais de movimento de integração, entre a equipe e o público. Nesse, o público participa bastante.

Pesquisador: Das demais atividades que não são exclusivas, como o Luau, outros públicos que participam demonstram alguma questão/alguma dificuldade em realizar a atividade junto com as pessoas em situação de rua?

Superintendente: Eu não percebi. E tem um outro programa também que a gente faz, que é o Segundas Intenções, que é um encontro com escritores. Eles participam de vez em quando. Eu não percebi. O que eu percebi foi essa interação que eu te falei nesse programa específico, o Luau. Que eu acho, assim, fazer junto, é: como é um palco aberto, você vai lá e fala 'eu quero cantar', 'eu quero não sei o quê', 'eu quero...'. Eles abrem o espaço, porque vêm grupos da Etec, para as pessoas se apresentarem. Então, esse pra mim, é um modo de fazer junto, entendeu? Minha visão é essa. Nesse programa, eu acho que isso funciona muito bem. Não se incomodam porque é muito instantâneo. É igual você falar hoje para uma criança sobre a importância da árvore, da água, né, ela já sabe o que é, ela já aprendeu. O que era um pouco diferente, por exemplo, na minha faixa etária, pois demorei um pouco para entender o que era e como é que nasceram os rios. Hoje em dia, esses conceitos já são mais incorporados, tanto na escola como na mídia. Então, eu acho que isso é mais tranquilo.

Pesquisador: E você percebe que...

Superintendente: Mas não que eu não tenha reclamação, viu. Eu já recebi ouvidorias aqui, por exemplo, que a gente recebe pessoas que cheiram mal, que são moradores de rua. Então isso já aconteceu também, né? O que a gente procura responder é que aqui é um espaço público, de portas abertas e que vai receber todo mundo. É claro que quando você vê que uma pessoa está numa situação com o cheiro muito forte ou que ela tá coçando muito a cabeça (tá com piolho), você tem que fazer uma abordagem com muita sutileza. Então, acontece, é um fato e a biblioteca tem que fazer essa mediação, né?

Pesquisador: Você percebe que, de modo geral, aqui em São Paulo, as bibliotecas possuem um ambiente convidativo que estimula a permanência das pessoas em situação de rua?

Superintendente: Olha, Marcus, eu acho que todo mundo gosta de um lugar onde é bem tratado, onde é limpo, onde você tem um mobiliário confortável, onde você tem um atendimento que você consegue conversar. Então, eu não acho que isso é um privilégio de São Paulo. Acho que tem bibliotecas do interior ou mesmo de outros estados, que mesmo não tendo uma estrutura robusta, tem essa coisa humanizada, essa coisa da limpeza, essa coisa do asseio, essa coisa do diálogo, porque eu acho que é o mais importante. Então, eu não sei se é um privilégio de São Paulo. Acho que São Paulo tem estruturas diferenciadas, pela quantidade de públicos que atende, aí eu acho que, de fato, tem que ter mesmo, porque se você vai atender uma quantidade de 22 mil pessoas por mês, se você não tiver o efetivo para limpar o banheiro, o efetivo para atender, como é que você vai fazer? Mas, eu acho que as bibliotecas, de um modo geral, tem que se preocupar nessa coisa da relação com o sócio, porque eu acho que na verdade, no fundo, é o que segura a fidelização dessa pessoa com o serviço.

Pesquisador: O que você pensa que seria uma prática interessante para as bibliotecas realizarem junto com as pessoas em situação de rua? Talvez algo que pudesse acontecer, mas que hoje não ocorre aqui, algo parecido.

Superintendente: Olha, eu acho que o ideal seria - e é um desafio para as bibliotecas, de modo geral - que as ações das bibliotecas fossem pensadas com os públicos também, né? Eu acho que boa parte é, mas precisava ser um pouquinho mais do que isso, né? E eu acho que esse é o desafio de fazer junto. Agora, entre eles [entre diferentes públicos], eu acho que a coisa deve ocorrer um pouco mais solta, como ocorre no Luau. Acho que deveria ser mais natural, entendeu? E é assim que a gente vê acontecendo na biblioteca. Então, tem o Segundas Intenções, que teoricamente é um programa de pessoas que gostam de autores, de leitura e tal, e de repente aparece uma pessoa lá porque a gente convida. E aparecem porque eles têm interesse na leitura também. Então, é muito ruim quando você acaba por julgar que a pessoa [em situação de rua] só vai se interessar por uma coisa menos intelectual. Vamos colocar assim, mas se bem que não acho que a leitura é intelectual, né? Mas, nesse sentido, eu acho que a gente deixa correr um pouco mais solto e eu acho que tem que ser assim. Acho que não tem que planejar

muito, sabe? Acho que tem que acontecer. Eu vejo, por exemplo, aqui, lá no deck, a gente tem mesa de ping-pong, grade de futebol, e você vê eles [pessoas em situação de rua] jogando com a molecada jovem, você vê eles jogando ping-pong. Você não pensou que, quando você compra uma mesa, que ia jogar a pessoa 'x' com 'b', mas você vê que elas se cruzam, elas se respeitam. Eu acho que essa convivência se dá muito do cotidiano: de estar aqui e se conhecerem. Então, não tem uma barreira. Eu acho que a biblioteca, esse é o papel que ela deve fazer: ter um espaço para propiciar esse encontro, entendeu? E aí, o que nasce desse encontro é lucro para todo mundo. É por aí, não sei se eu respondi muito bem, mas é assim que eu vejo.

Pesquisador: Não, está ótimo. Olha, da minha parte era isso. Você quer complementar algo? Eu deixo essa última questão em aberto, caso queira fazer uma contribuição, um comentário, uma crítica, uma sugestão.

Superintendente: Não, Marcus, eu só queria fazer um depoimento aqui. É o seguinte... Essas sessões de Acolhimento que a gente faz aqui, e a gente já faz há um bom tempo, inclusive na pandemia, a gente fez on-line e foi muito difícil, porque os albergues não tinham internet e não tinha equipamento. A gente levou um celular de um funcionário emprestado... Então, todas as dificuldades que você sabe desse país em que a internet não é totalmente inclusa para todo mundo. Mas quando a gente faz esse programa ao vivo, ele é muito legal. Uma vez, eu estava participando desse programa e eu saí do programa meio que transformada, porque quando a gente começa a estudar um pouco essa questão, a gente sabe que existem várias variáveis que colocam a pessoa em situação de vulnerabilidade ou de na rua ou em albergue, né? Pode ser um rompimento familiar, pode ser uma questão de droga/álcool, pode ser alguma grande decepção, pode ser a perda de um emprego, a perda da família... Então, a gente sabe que existem várias variáveis que acabam por te colocar nessa posição, né? E 'te colocar' muito na boa, tá? Não tô fazendo juízo de valor, você acaba ficando nessa condição. E aí, quando eu fui participar de uma das sessões, me chamou atenção que nessa sessão que eu fui, tinha umas três pessoas que disseram "Eu estou na rua porque eu quero". E aquilo me soou estranho, porque eu tinha a impressão de que as pessoas que estão na rua porque querem, porque não querem voltar para casa, voltar para as regras, isso para mim tava claro. Mas que era uma opção, como 'eu escolhi', nunca vi. Eu vi relatos de pelo menos duas pessoas, um terceiro que ficou meio a favor, mas se pronunciou

dizendo “Eu quero ficar na rua”. Então, “Eu sei onde eu tomo banho, eu sei onde me dão comida, eu recebo bolsa nória - que é como eles chamam a bolsa lá não sei o quê, não sei o nome do benefício -, eu saio e vou procurar para receber a bolsa, eu quero estar na rua!” [Aqui, o superintendente citou o que aquelas pessoas em situação de rua, que participavam da atividade, diziam]. E isso me deu uma dimensão de que, assim como aquela pequena amostragem naquela sessão aconteceu, devem ter outros casos assim mais conscientes da decisão. Então, não é uma observação, é que faz a gente pensar com outro olhar, com outra dimensão, né? Então, é “Eu sei aonde eu tomo banho, eu sei aonde eu consigo uma roupa, eu sei quais são os meus direitos, eu vou na Defensoria Pública, então eu escolhi estar aqui”. E eu nunca tinha ouvido isso com tanta ênfase. Eu já tinha percebido, por estudar um pouco o assunto, muito pouco claro que a gente tem que estudar de tudo e não dá conta de estudar de tudo. Já sabia que às vezes a pessoa sai para a situação de rua, a família quer resgatar e a pessoa não cabe mais naquele lar familiar. Ela não cabe mais, porque ela não quer mais ouvir regras, porque ela não quer mais ter horário, ela não quer mais entrar naquele sapato, o pé dela se estendeu e ela quer outros horizontes. Mas, assim, nessas sessões que eu fui, essas duas pessoas foram tão empáticas, empáticas não, foram tão definitivas, sabe? Elas disseram “Eu fiz essa escolha! Eu quero isso!”. Os dois eram jovens, que me fez pensar um pouco que também pode ser uma opção de escolha, para algumas pessoas. Também pode ser um relato de defesa, como “Não tenham dó de mim, porque eu tô aqui porque eu quero”, mas eu não senti isso, entendeu? Eu senti “Eu quero estar aqui”. Então, assim, e aí a gente perguntou porque ele vinha à biblioteca. Um explicou que vinha, porque usava os computadores e o wi-fi para se conectar com seus parentes do Nordeste, que moravam longe; e o outro disse que vinha à biblioteca, porque, na verdade, aqui tinha o banheiro limpo e tinha os móveis chiques, e também ele podia ler os jornais, porque ele não gostava de ler livro. Então, assim, você entende? Esse universo, às vezes, vai bagunçando um pouco a cabeça, você vai estudar um pouco, você vai ver: vai bagunçando um pouco a cabeça, porque não existe uma linha reta. Eu tinha um professor no MBA que ele falava assim: “Olha, você monta um processo, você monta um fluxo - e eu sou muito de operação mesmo, eu acho que eu tô na na parte certa da Biblioteconomia -, e aí você dá na mão das pessoas. E as pessoas é um imponderável, elas quebram suas pernas, porque não existe um jeito certo de lidar com elas. Tudo pode dar muito

certo, dá muito errado, mais ou menos certo. Então, eu acho que é por aí. Eu só queria compartilhar com você isso, porque eu acho que para mim marcou, e acho que não custa dividir com você, que também pode ter pessoas que escolhem estar nas ruas, estar nessa situação. Eu acredito que pode ser uma minoria da minoria, mas pode ter pessoas que escolhem, entendeu? E aí, como é que você lida com isso, né? Por isso que a gente procura ser menos assistencialista possível, né? E esse, que falava que se conectava com a mãe, a gente perguntava “Você tem facilidade para usar o computador?”, e ele dizia “Não, tenho, é tranquilo, eles me ensinaram aqui e tal, eu tinha mais dificuldade quando eu entrei, mas agora eu já sei, eu já navego sozinho...” Então, você vê: tem várias questões aí, mas é isso.

Pesquisador: Olha, muito obrigado.

Superintendente: Igual, esses dias fui fazer um curso sobre inteligência artificial, e o professor abriu a minha cabeça no curso, ele falou “Não adianta a gente, como bibliotecário, fingir que isso não tá acontecendo, porque tá acontecendo, e vai impactar.” E é a mesma coisa com as pessoas em situação de vulnerabilidade, entendeu? Você tem que lidar com ela, você tem que aprender, você tem que ter estratégia, você tem que entender que elas chegam aqui com a sua trajetória e que, se de repente tem um conflito com essas pessoas - porque tão alcoolizadas, e elas bebem sim, porque o que elas ganham de caixinha elas bebem -, tem que entender que não é com você a raiva dela, entendeu? Você só tá personalizado ali, a pessoa que tá atendendo. Isso é um desafio grande para lidar com as equipes, porque por mais que você converse com as equipes, tem que explicar muito. Às vezes a pessoa é mais vítima do que a própria vítima, então é tudo muito complexo. Mas é legal a gente conversar sobre isso mesmo, né? E mesmo que você não corresponda as expectativas, tem coisas que não vai ter jeito mesmo, são das relações humanas, é de trabalhar com o público. Exatamente por isso que as bibliotecas precisam mesmo colocar na mesa e entender que isso vai acontecer, né?

Pesquisador: É isso, muito obrigado!

Superintendente: Eu que agradeço, Marcus. Um bom dia pra você e tudo de bom pra pesquisa, tá bom? Agora, o *** [um funcionário indicado] vai dar andamento aí pra você falar com o resto do pessoal. Ele tá te atendendo, né?

Pesquisador: Sim, daqui duas semanas eu vou.

Superintendente: Ah, ele [o funcionário] é bem bonzinho, é nosso coordenador de atendimento e vai te dar todo apoio.

Pesquisador: Está bem, muito obrigado!

Superintendente: Até mais.

ENTREVISTAS COM FUNCIONÁRIOS:

----- ENTREVISTADO: Funcionário 1.

Pesquisador: Qual sua formação?

Funcionário 1: Eu sou formado em artes visuais.

Pesquisador: Qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 1: Auxiliar de biblioteca, auxiliar de leitura, na verdade. Mas, eu sou mediador cultural, né.

Pesquisador: E quais são as suas funções?

Funcionário 1: O atendimento do sócio, de forma geral, tanto no cadastro ou no acesso aos computadores, jogos e outras coisas. Mas, eu também faço mediações culturais de programas culturais, no caso o clube de leitura, que é uma roda de conversa a respeito de algum de algum livro específico; eu sou mestre de cerimônia no Sarau, que é o Luau, mas é um sarau que acontece toda quinta-feira, inclusive, ontem teve das 13h às 14h30, mais ou menos; conto história no 'Lê no Ninho', que é um programa para bebês, para crianças; mediação de leitura.

Pesquisador: Então, de um modo geral, você participa das atividades/práticas culturais aqui da biblioteca, né?

Funcionário 1: Sim, exato.

Pesquisador: Em que medida você vê que as suas experiências de outros lugares, contribui aqui na biblioteca, nas atividades?

Funcionário 1: Olha, de modo geral, contribui. Eu já dei aulas na Fundação Casa; já trabalhei em Sesc, com mediação de exposições; e lecionei na escola pública. Então, acho que essa relação com pessoas, em todos esses meus trabalhos, ajudam muito no trabalho aqui na biblioteca, principalmente por conta que a gente recebe um público de vulnerabilidade social, né? Então, eu acho que o fato de conseguir aceitar e entender o outro da forma como ele chega aqui na biblioteca, como ele vem, seja de classe social mais alta ou não, acho que minha experiência de vida ajuda bastante.

Pesquisador: Como as pessoas em situação de rua chegam aqui na biblioteca?

Funcionário 1: Olha, na maioria das vezes elas chegam chegam em estados bem precários mesmo, por conta da falta de olhar que tem para essas pessoas aqui em São Paulo. Às vezes chegam mal vestidos ou faltando alguma higiene pessoal, às vezes chegam sobre efeitos de drogas ou alcoolizados também, né? E boa parte deles chegam de forma tranquila; mas, outra parte deles chegam de forma mais agressiva, e eu até entendo por conta da vivência que eles devem ter na rua ou nos albergues, né? E, às vezes, eu imagino que eles não se reconhecem dentro de alguns espaços e acabam vindo já meio que armados para caso do desprezo e de pessoas que possam tratá-los mal. Então, tem muitos que chegam aqui de forma bem agressiva. Mas, boa parte deles chegam de forma tranquila, mas normalmente nessas condições de vestimenta, de higiene ou drogados de alguma forma.

Pesquisador: Eu tenho vindo aqui na biblioteca e tenho visto muitas carinhas repetidas.

Funcionário 1: Sim, Marcus, é assim mesmo, são os mesmos sempre que frequentam. Claro que tem alguma variação de pessoas, pois às vezes imagino que eles migram de um canto para outro por estar morando na rua. Sai de um albergue e vai para outro, ou, de repente, por não ter um lugar fixo também, acho que eles não ficam tão fixos. Tem muitos que ficam embaixo desse viaduto, aqui, e eles se repetem, praticamente todos os dias. Eu, particularmente, tento criar uma relação com todos eles, uma que é meu trabalho e outra que na vida eu tento fazer isso, por conta que são pessoas e para mim a classe social não difere em nada, de verdade. Então, eu acabo criando uma relação de todos eles. Então, eles me conhecem por nome, eu os conheço por nome também. Com outras pessoas que trabalham aqui também, não digo todos, mas a maior parte das pessoas que trabalham aqui, acabam criando uma relação, mesmo que seja só de um 'bom dia', 'boa tarde'. Eu gosto de lidar com pessoas, então acabo criando uma relação talvez até um pouco mais profunda. E eles acabam vindo pedir ajuda para alguma coisa e tal, às vezes nem é o meu setor, mas a gente sempre encaminha para as assistentes sociais que trabalham aqui, mas eu não sei se eles se sentem confortáveis e tal, e acabam me procurando e procurando algumas pessoas também que acabam abrindo essa possibilidade de conversa, de diálogo e tal. Mas são os mesmos todos os dias.

Pesquisador: E eles participam das atividades da biblioteca?

Funcionário 1: O foco deles é o computador mesmo, o uso dos computadores, para se comunicar com a família ou só para ver um filme mesmo, acessar as redes

sociais, essas coisas. Mas sabe, alguns participam das atividades. Ontem mesmo tinha um participando do Sarau, cantou Prince até umas horas lá tal [e riu]. Não digo a maioria, mas boa parte deles acabam participando. Nós temos alguns programas voltados para eles também: tem um que é o Acolhimento, que é uma roda de conversa com os sócios em situação de vulnerabilidade social, e aí os temas são variados: às vezes é para eles contarem as histórias deles, a gente vê quais os problemas que eles enfrentam, é bem variado; e participam do Luau também. Eu não vi participando de nenhuma outra, mas muitos buscam aqui algumas atividades culturais também, né?

Pesquisador: Essa do Acolhimento ocorre uma vez por mês?

Funcionário 1: Às vezes são duas e às vezes nenhuma vez por mês, não é um programa fixo que nem os outros, como o sarau.

Pesquisador: E você sabe porquê?

Funcionário 1: Olha, esse programa vem da Assistência Social, tá? E eu não sei se é conforme a demanda delas, se é como elas veem a necessidade disso acontecer... Eu participo muito, porém nas últimas vezes que teve Acolhimento eu não participei. Isso acontece com as crianças também, que são aqui da Zachi Narchi, mas o foco são os adultos aqui. É uma roda de conversa para eles contarem, a gente leva atividades, também dinâmicas e tal. Eu já cheguei a fazer, dentro do acolhimento, um sarau, uma roda de conversa com sarau. Se eles quisessem se apresentar de qualquer forma artística, ou não, o microfone era aberto. Eles poderiam falar sobre a situação deles, poderiam cantar ou pedir para que tocasse uma música que os lembrassem de alguma coisa ou que trouxesse alguma história, é bem variado. Depende muito de quem tá junto, porque as assistentes sociais sempre estão e depende do funcionário que tiver junto, aí ele vai levar do jeito dele. Por exemplo, a Nati que não tá aqui hoje, ela fez colagens. Eu gosto de ouvir as histórias, porém, eu acho que eles já estão tão carregados e impregnados dessas histórias duras que eles. Então, normalmente quando eu faço, eu tento não ir muito para esse caminho deles contarem a história, se não fica um clima triste, né. Muitas vezes eles trazem lembranças, choram, eles querem desabafar também e tal, mas eu tento fazer algo mais descontraído.

Pesquisador: E em que medida você participa da organização/do planejamento dessas atividades?

Funcionário 1: Quando eu sou solicitado para participar, a gente participa do começo ao fim. Nós temos uma conversa com as assistentes sociais, e a gente tenta planejar ou elas pedem para nós trazermos algo. Por exemplo: a gente vai fazer um Acolhimento, se você quiser trazer alguma coisa, você traz, e aí quem faz o planejamento mesmo somos nós. Elas também trazem dinâmicas, a gente fez isso aqui tal dia e foi legal, porque às vezes só uma dinâmica não preenche todo o espaço de conversa. Então, elas fazem e a gente acaba trabalhando juntos mesmo, somando. Eu, no caso, se eu tiver fazendo, eu decido o que vou fazer. Eu sou muito fora de cronogramas [sobre como a atividade acontecerá], porque são pessoas e não dá para você prever. Então, eu levo umas duas/três atividades, algumas cartas na manga, às vezes acontecem conflitos, discussões de opiniões diferentes, às vezes por conta de religião ou de política ou de alguma coisa, e é muito fácil acontecer alguns estopins de discussão mesmo.

Pesquisador: Você se recorda de algum caso específico desses que lhe foi muito marcante?

Funcionário 1: Uma situação crítica?

Pesquisador: Sim, pode ser, ou algo que te marcou mesmo.

Funcionário 1: Olha, eu tenho coisas positivas e negativas. Negativas no sentido de que foram tensas, não negativo para mim, eu gosto do conflito, eu gosto de lidar com isso, e, de repente na situação deles, levantar essa possibilidade de conflito eu acho até legal para eles entenderem melhor. Às vezes, nós somos uma alavanca para uma conversa entre eles, e se de repente não tivermos no meio, seria uma briga física mesmo. Nós fazemos uma atividade também, que é o acolhimento, mas nós vamos até a instituição. E uma coisa legal que marcou é que nós fomos no centro de acolhida feminino, e tinha algumas imigrantes angolanas, haitianas, e eu fiz essa roda de conversa. Eu tento ir mediando conforme eles se soltam, né? E sabe que uma dessas imigrantes queria trazer uma música - eu não lembro agora o nome da cantora de Angola -, e elas começaram a cantar, dançar e todo mundo na instituição começou a dançar com umas cadeiras na cabeça, sorrindo pra caramba, todo mundo feliz, parecia até que não tava numa situação tão difícil. Isso, para mim, marcou de forma positiva. Foi emocionante demais, essa é a marca que eu prefiro levar daqui. Marca negativa, a gente tem um monte, sério. Todo dia sai confusões aqui, né?

Pesquisador: Tipo o quê?

Funcionário 1: Aqui não pode entrar embriagado, nem sob efeito de qualquer tipo de droga. Quando isso é percebido, normalmente, eles acham ruim, né? Eles afrontam, porque já não estão com total consciência, e às vezes acaba em um conflito físico, em relação de ter que tirar a pessoa pelo braço e tal. Isso me incomoda um pouco, e já aconteceu mesmo. Infelizmente, já teve que tirar a força mesmo, porque tava totalmente alterado e ameaçando as pessoas, os seguranças aqui. Agressões, às vezes do sócio levantar do computador dele e, gratuitamente, ir e socar o outro na cadeira, na mesa e tal. Tem muita coisa que acontece... De usar droga no banheiro e de repente sair mais alterado, né? As brigas são constantes aqui, de verdade, infelizmente. Brigas, assim, de atritos verbais, e no último caso, físico. Ontem mesmo, tiveram que chamar a polícia para um dos sócios que estava aqui, parece que ele tirou as coisas dele da bolsa, colocou em cima de uma das mesas - inclusive o próprio tênis -, foram falar com ele e ele começou a dizer que aqui era um espaço público e ele tinha o direito de fazer o que ele quisesse. E não é bem assim, porque tem regras, né? Então, tem outras pessoas convivendo e tal. Então, ele relutou para sair.

Pesquisador: Mas e aí, o que aconteceu?

Funcionário 1: Ele alterou a voz e tal, e com muito custo saiu. Normalmente, quando isso acontece, é conversado: a gente chama a assistente social para conversar com ele, a liderança conversa com o sócio, e, se ele persistir na agressividade, é dado uma suspensão. Tipo assim: essa semana, você não entra mais aqui.

Pesquisador: Ah, não pode entrar daí?

Funcionário 1: Exato, isso no último caso. No limite mesmo, eles falam “Se você não se comportar, se você não se adequar ao ambiente, você não poderá entrar.” O que eu também não acho a melhor saída; porém, regras, né? Aí, no caso, a entrada dele é restrita. Ontem, quando ele chegou, ele estava restrito, e a assistente social/a liderança foram conversar com ele, e ele não aceitou muito bem e começou a ameaçar todo mundo. Aí foi necessário chamar a polícia mesmo, para que ele saísse de alguma forma. Sei lá, para de repente não tentar invadir a biblioteca e isso virasse algo pior. todo mundo Adriana a gente vai completar. Ele já entendeu? Por favor.

Pesquisador: Nossa, não é pouca coisa.

Funcionário 1: Nossa, nada mesmo, é meio tenso, às vezes.

Pesquisador: Você tá aqui há muito tempo?

// Cinco anos. Nessa biblioteca, eu tô há dois anos e meio, mais ou menos, e depois fui trabalhar em outra biblioteca. Quando eu entrei aqui, achei que eu fosse ficar por conta do meu perfil profissional mesmo, porque como eu já tinha passado pela Fundação Casa e tal, eu sou uma pessoa do sarau, sou mais periferia então, e imaginei que eu fosse ficar aqui. Porém, eles me mandaram pra lá. Eu gostei muito e tal. Mas aí há uns dois anos atrás, eu pedi para vir pra cá, porque eu tava fazendo uma pós e aqui é mais perto de casa. Mas eu sempre quis trabalhar aqui, porque eu gosto dessa relação, eu gosto dessa inclusão de verdade com essas pessoas, né? Então, pra mim tá sendo uma experiência incrível. Eu gosto de trabalhar aqui, mas os conflitos são constantes e acontecem quase que diariamente. Às vezes pequenos, às vezes maiores, às vezes muito maiores: já teve ameaça, já agrediram funcionário, já teve de tudo um pouco.

Pesquisador: Você quer complementar algo?

Funcionário 1: Eu acho que é importante que tenha mais espaços desses, de inclusão de verdade, porque dá para ver que aqui sobrecarrega. Eles sempre falam do ACESSA São Paulo, que tinha aqui antes, e a biblioteca veio pra aliviar um pouco o ACESSA, e parece que fechou já faz alguns anos. Então, eu acho importante ter espaço desses, porque as pessoas se reconhecem como cidadãos mesmo, independente da escolha deles ou da situação deles. Pra mim, o modo como eles encarem a vida, são questões capitalistas e sociais, e que levam essas pessoas a ficarem muito à margem da sociedade, e se tornarem até invisíveis mesmo, né? Então, eu gosto de dar essa visibilidade para essas pessoas, eu acho necessário como ser humano mesmo. As pessoas olham diferente para eles, por conta de que eles não se enquadram dentro do perfil que a sociedade acha que deve ser. Então, acho que seria muito importante que na parte mais periférica, aqui também acaba sendo uma periferia, ter mais veículos de inclusão mesmo, trouxesse essas pessoas para dentro desses espaços.

[Aqui, um homem em situação de rua se aproximou e ficou conversando um pouco com a gente, e dizendo, principalmente, que no dia anterior ele não foi ao Luau mas que ele canta muito bem, e começou a cantar].

Pesquisador: Olha, muito obrigado, viu.

Funcionário 1: Marcus, eu que agradeço. Que essa pesquisa tenha muitos frutos.

Pesquisador: Muito obrigado mesmo.

Funcionário 1: Magina, tô por aqui.

----- **ENTREVISTADO: Funcionário 2.**

Pesquisador: Qual é a sua formação?

Funcionário 2: Eu fiz Gestão de Qualidade e sou pós-graduado em Produtividade e Qualidade.

Pesquisador: E qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 2: Auxiliar de leituras.

Pesquisador: E quais funções você exerce?

Funcionário 2: Ah, eu faço parte do atendimento, faço tudo, faço a liberação do computador, faço consulta dos livros, organização do acervo, cadastro de novos usuários, faço as atividades culturais, entre outras milhões de coisas.

Pesquisador: Então, você participa das atividades/práticas culturais aqui da biblioteca?

Funcionário 2: Sim.

Pesquisador: E como você participa?

Funcionário 2: Ah, então, o que acontece... Tem várias, aí eles - a gestão - veem, conversam entre eles, e veem um perfil [de funcionário] para determinado programa cultural, e aí eles acabam encaixando você naquele programa que tem o seu perfil. No meu caso, eu faço curso de smartphone para idosos e também, às vezes, faço leituras, no caso Leitura ao Pé do Ouvido, onde a gente aborda um livro e oferece/oferta ao sócio. A princípio, é isso. Mas, eu já fiz o curso de informática também, que antigamente tinha aqui na biblioteca. Então, já fiz quase todos os programas que existem aqui na biblioteca. Brincando e Aprendendo, onde a gente tem contato com as crianças ali e tal.

Pesquisador: Como funciona essa atividade Leitura ao Pé do Ouvido?

Funcionário 2: Tem um tema pré-estabelecido e a gente escolhe um livro em cima desse tema. E aí a gente aborda os usuários aqui da biblioteca, no caso, sócios, para poder ofertar/apresentar essa obra pra ele. E aí a gente escolhe um trecho desse livro, e faz a leitura pra pessoa. Aí, se a pessoa despertar o interesse, depois ela pode pegar o livro emprestado, entendeu?

Pesquisador: Você tem outras experiências profissionais?

Funcionário 2: Antes, você diz?

Pesquisador: Isso.

Funcionário 2: Não, não. A experiência minha, relacionada à cultura, foi desde que eu entrei aqui.

Pesquisador: Ah, mas e outros campos de atuação?

Funcionário 2: É que eu venho de outro segmento, né? Então, eu venho da área metalúrgica, eu trabalhava em indústria, metalúrgica.

Pesquisador: E você acha que dessas atividades que você fazia antes, algo colabora aqui na biblioteca?

Funcionário 2: Algumas coisas, sim. Essas partes mais de gestão mesmo, administrativa, sim.

Pesquisador: Tá, como você vê que as pessoas em situação de rua chegam aqui na biblioteca?

Funcionário 2: Ah, elas chegam totalmente vulneráveis, né? Totalmente vulneráveis, necessitando/precisando de ajuda e o nosso papel é atender a necessidade deles. A gente poder ajudar de alguma forma, muitas vezes eles vêm, assim, realmente, cara, precisando de algo mínimo que na rua eles não têm. Então, quando chegam aqui, a gente trata com educação, com respeito, tenta acolher da melhor maneira, mostrando pra eles que a gente pode estar ajudando de alguma forma.

Pesquisador: Qual é a sua participação no planejamento e avaliação das atividades com as pessoas em situação de rua?

Funcionário 2: Ah, então, essa pergunta é boa, porque também tem uma parada que é assim: tem um programa que eu participei também, que é o Acolhimento. Então, se encaixa muito nessa pergunta, porque é onde a gente aborda as pessoas que estão em situação de rua e tal, e apresenta pra elas um universo que talvez elas não conheçam. A gente tenta mostrar pra elas que a biblioteca é um espaço vasto de conhecimento de informação, aí entra a gente/a equipe toda, pra realmente poder apresentar um livro, passar uma informação, realmente acolher mesmo, mostrar pra ela que tem outro universo e muito grande pra ela poder desbastar por aí e tal, né? Porque às vezes, também, a pessoa chega nessa situação não porque ela quer, tem inúmeros motivos. Mas, quando a gente conversa, no caso, quando a gente fez o Acolhimento, a gente conversou e tal, a gente tentou mostrar pra eles que todo problema tem solução, tudo na vida dá para dar um jeito. E aí eles ficam bem, assim, é um clima um pouco pesado muitas vezes, mas depois chega a ser

satisfatório e ser gratificante, porque eles ficam bastante felizes. Eles acham que, pelo fato dele estar nessa situação, a gente não vai tentar uma aproximação, entende? E é muito o contrário, porque a gente tenta se aproximar deles e trazer eles para cá pra tentar dar um outro rumo, né? Pra gente poder fazer um trabalho social bacana.

Pesquisador: E com essas atividades todas, você se lembra de algum caso específico/algo que te chamou muita atenção que você queira e possa comentar?

Funcionário 2: Ai, tem bastante, né? Uma vez que a gente fez um Acolhimento, no centro de Acolhida, com o programa "****[nome da biblioteca] Até Você", um cara estava totalmente resistente, ele não queria contato algum com a gente. Chegamos lá, levamos inúmeros livros e levamos também uma caixa de som, colocamos uma música e tal, e ele totalmente resistente, né? Querendo/dizendo "Ah, vocês tão aqui pra quê? Vocês vão me dar dinheiro?". E a gente querendo, primeiro, apresentar a biblioteca, apresentar o nosso trabalho, a finalidade do nosso trabalho, e com o passar do tempo na atividade, os outros colegas que estavam juntos começaram a socializar com a gente, dialogar e tal. E depois, ele começou a interagir também. Não sei se por conta da presença dos demais ou pelas nossas falas, pelo o que a gente mostrou pra eles o que a gente tem a oferecer... E aí, depois, ele começou a meio que amolecer, começou meio que a entender o nosso propósito. Mas, a princípio, foi uma coisa bem complicada, que até teve um atrito entre eles mesmo, quando ele vinha falar de dinheiro pra oferecer e a gente falou que não e tal, e aí começou meio que uma discussão entre eles lá, ficou um clima meio pesado, mas a gente continuou atividade normalmente. Não teve aquela coisa, tipo, de querer cancelar, parar ali na hora, não, a gente continuou, meio que a gente conseguiu reverter uma situação. Depois, a parte, ele chamou a gente, conversamos, explicamos as coisas pra ele e aí foi super mais tranquilo. Percebi que ele tava bem redutível, depois ele começou, realmente, a entender mesmo a nossa intenção e ficou mais de boa, mas foi uma coisa meio complicada.

Pesquisador: E você sempre fica aqui pela área do computador, pela manhã?

Funcionário 2: Pela manhã, ultimamente eu fico aqui na liberação [do acesso aos computadores] mesmo.

Pesquisador: E daqui, você já teve alguma situação?

Funcionário 2: Nossa, tem sim. É que muitas vezes a pessoa chega aqui, ela quer chegar utilizando e a pessoa tá com pressa, às vezes só tá nervosa. Aí você acaba

falando que tem senha, que tem um processo todo e muitas vezes a pessoa não entende. Então, a pessoa vem sendo um pouco rude, às vezes, acaba sendo um pouco ignorante. E a gente também é ser humano, às vezes a gente explode. Mas, assim, a gente tenta tratar todo mundo da mesma forma, sem distinção. Explicar pra ela como funciona, mas aí acontece da pessoa vir me xingar, falar e tal. Aí a gente tem que ter um pouco de autocontrole, entende? Entender um pouco também o lado da pessoa e aí é isso, mas acontece. Aqui é o ponto que mais tem atrito, né? Então, pelo fato da demanda ser maior, aqui é o ponto que mais tem atrito. Ah, então muitas vezes, a gente tem que intervir, porque um quer passar na frente do outro e tudo mais. A gente mostra pra eles que não tem essa, a fila lá fora é uma e quando chega aqui dentro é outra, né? A gente não trata/não tem tratamento especial com ninguém, a gente trata todo mundo da mesma forma, sem distinção. Hoje, assim, a compreensão deles/o entendimento deles é melhor; mas, antes, era muito mais complicado, muito mais difícil.

Pesquisador: Você tá aqui há quanto tempo?

Funcionário 2: Eu vou fazer 10 anos. Antigamente era bem mais difícil.

Pesquisador: Olha, da minha parte é isso. Você quer complementar alguma coisa?

Funcionário 2: Não, pra mim tá tranquilo, tá de boa.

Pesquisador: Então, muito obrigado!

Funcionário 2: Tamo junto, tô por aqui.

----- **ENTREVISTADO: Funcionário 3.**

Pesquisador: Qual a sua formação?

Funcionário 3: Eu sou formado em Administração, e agora eu tô finalizando também o curso de Biblioteconomia.

Pesquisador: Olha que bacana, graduação mesmo?

Funcionário 3: Isso, graduação.

Pesquisador: E isso veio depois que entrou aqui?

Funcionário 3: Isso, depois que eu entrei aqui.

Pesquisador: E qual é o seu cargo aqui na biblioteca?

Funcionário 3: Eu sou líder de atendimento.

Pesquisador: Tá, e quais as suas funções?

Funcionário 3: A gente organiza a escala da equipe de atendimento, monitora e auxilia eles nos processos da biblioteca, desde atividades, a parte operacional, essa relação também com os sócios, a gente faz essa ponte, também, de auxiliar a equipe no atendimento ao público de forma geral.

Pesquisador: E você participa das atividades culturais daqui?

Funcionário 3: A gente não faz atividade de uma forma direta; a gente participa, mas assistindo e auxiliando a equipe que faz as atividades.

Pesquisador: E quem é essa equipe?

Funcionário 3: É a equipe de atendimento. Nós temos a equipe de atendimento, que faz as atividades, e a gente da gestão, que fica mais pra auxiliar, organizar e dar algum suporte que eles precisam durante a atividade.

Pesquisador: Em que medida você vê, com a sua formação em Administração e das suas outras experiências profissionais, que isso auxilia no seu trabalho aqui na biblioteca?

Funcionário 3: Eu acho que lidar com pessoas é um grande desafio, né, e quando a gente fala em pessoas que estão em situação de vulnerabilidade social, é um grande desafio também, mas são pessoas de forma geral, como qualquer outra, né? Então, assim, é sempre importante a gente trabalhar a escuta, acho que a gente percebe muito que as pessoas que vêm até a biblioteca, gostam muito de se comunicar, falar. Então, até mesmo quando tem algum tipo de situação de conflito, quando a gente escuta e tenta o diálogo funciona. Então, acho que o principal é a gente escutar e dialogar, né? Então, a gente tem que escutar, dialogar, entender que as pessoas têm suas necessidades, seus problemas que eles trazem também. E quando a gente vai por esse caminho, ajuda muito no atendimento, até de você criar uma relação com as pessoas pra ajudar, pra auxiliar, alguma coisa assim. Então, é bem importante.

Pesquisador: Como você vê que as pessoas em situação de rua chegam aqui na biblioteca?

Funcionário 3: Ah, eu sinto, assim, não por ser um funcionário da biblioteca, mas eu sinto que assim a biblioteca é um espaço acolhedor pra eles. Eu sinto que quando eles estão aqui no espaço, eles se sentem confortáveis, eles se sentem acolhidos, então você vê que esse público procura espaço, se sente seguro aqui. Então, assim, eu acho que é um espaço que acolhe, que é o importante, né? Porque eu sinto que, às vezes, até eles mesmo, na cabeça deles, criam alguns obstáculos em alguns

espaços que eles vão, acham que estão sendo discriminados - não que não tenha, a gente sabe que isso, infelizmente, acontece também. Mas, aqui na biblioteca, eu vejo que eles se sentem bem à vontade, a gente percebe que eles indicam pra amigos, pra pessoas que eles acabam conhecendo no albergue. Então, a gente sente que é um espaço que eles se sentem pertencentes e utilizam o espaço.

Pesquisador: Você falou dessa questão do albergue, você percebe que o público que frequenta mais a biblioteca, fica direto nas ruas ou em albergues?

Funcionário 3: A gente tem os dois tipos de público: a gente tem um público que fica no albergue, e o pessoal que está em situação de rua também, né? Até a questão do albergue, que eles relatam, é que tem muitas regras, e eles têm algumas dificuldades. Então, nem todos gostam de ficar no albergue, muitos preferem ficar em barracos, diretamente na rua mesmo. O que a gente percebe é que esses dois tipos de público frequentam a biblioteca.

Pesquisador: E você percebe uma diferença entre esses dois públicos, em relação ao uso do espaço, da biblioteca?

Funcionário 3: Ah, eu não sinto diferença. Eu acho que eles vêm ao espaço, frequentam, usam. A grande maioria, no geral, respeitam as regras e vem, e a gente acaba até criando um vínculo. Então, eu não vejo diferença dos dois tipos de público, não. O que tem demais, assim, o que eu percebo, em época de frio, acho que até pra eles conseguirem dormir/passar a noite, muitos deles acabam fazendo uso de bebida alcoólica, até pra aguentar o frio da rua, né? Então, nessa época a gente percebe que esse índice de pessoas que vêm alcoolizada, acaba subindo um pouco.

Pesquisador: Qual é a sua participação no planejamento e avaliação das atividades com as pessoas em situação de rua?

Funcionário 3: Ah, eu participo do processo de planejamento, a gente discute, pensa em o que a gente pode oferecer/atender, a gente tem muitas atividades que são extraoficial: às vezes, aparece a necessidade e a gente acaba ajudando, que é, por exemplo, fazer um currículo pra ele procurar um trabalho, indicar um lugar pra ele ir procurar um emprego aqui próximo na redondeza, às vezes a gente até pega um *flyer* que o pessoal entrega dizendo que vai ter vaga de emprego. Então, tem essas atividades que a gente planeja e tem essas demandas extras, que acaba vindo e a gente tenta ajudar da melhor forma possível.

Pesquisador: Você falou sobre essa questão do frio, de que eles bebem... Você se lembra de alguma dessas situações ou de algum caso específico que te marcou?

Funcionário 3: Eu tenho uma relação de amizade com alguns que a gente acaba criando aqui, né? Aí, eu vejo relato deles na época quando tem ação da prefeitura, que acabam - acho que o nome é Cata Bagulho, se eu não me engano, não tenho certeza - recolhendo as coisas deles. A gente vê eles vindo aqui bem tristes, porque a única coisa que eles têm, às vezes, é uma barraca, é uma roupa. Aí o pessoal vai e toma deles, assim, segundo relato deles mesmo, né? Então, um tempo atrás, veio um pessoal aqui e comentou que tava tendo muita operação aqui na região, que eles recolhem as coisas e, então, não podiam deixar a barraca montada de dia. Você via que eles vinham muito abalados, que perdiam tudo que eles tinham, já não tinha muita coisa, e o que tinha ali eles acabam perdendo. Então, isso aí me marcou bastante, né? Acho que até um tempo atrás, se eu não me engano, estava proibido operações da prefeitura, aí teve uma época que liberou essas operações. Aí eles começaram a recolher, acho que agora proibiram novamente. Então, nesse meio tempo, muitas pessoas acabam perdendo suas coisas, suas barracas, que é tudo o que eles têm, né.

Pesquisador: Você quer complementar algo sobre essa relação da biblioteca com as pessoas em situação de rua?

Funcionário 3: Eu queria complementar dizendo assim: eu acho que a pessoa que está em situação de vulnerabilidade, apesar de ter pessoas que já acabam nascendo nessa situação, mas as coisas mudam muito, né? Eu percebo o relato de pessoas, que vêm e que estão em situação de vulnerabilidade e começam a falar sua história, você vê que são pessoas que, às vezes, falam três/quatro idiomas, pessoas que tinham família, pessoas que tinham empresas, que tinham uma vida bem sucedida, mas que, por problemas pontuais, acabaram ficando nessa situação de rua, né? Porque isso, infelizmente, é muito mais fácil do que a gente imagina. Isso pode acontecer com qualquer pessoa. Às vezes são motivos de bebida, droga, às vezes é uma doença psicológica também que é muito comum, infelizmente, às vezes é a partir de uma quebra de um laço familiar, ou por tomar algum prejuízo financeiro. Então, assim, infelizmente isso acontece muito, né? É o que eu falo: a gente nunca deve julgar ou criticar uma pessoa que está nessa situação, porque isso pode acontecer, inclusive, com a gente em qualquer dia, né? Mas, assim, o principal é você sempre acolher e escutar, na medida do possível, e conversar com

essas pessoas, porque às vezes eles só querem ser ouvidos, porque muitas vezes não conseguem. Então, isso é bem importante.

Pesquisador: Você se recorda de alguma atividade que aconteceu aqui na biblioteca em que teve uma interação entre as pessoas em situação de rua com as pessoas que não estão nessa situação?

Funcionário 3: Normalmente, o Acolhimento, né. É uma atividade do Serviço Social que a gente vê que tem essa interação com o pessoal se junta, e o pessoal sempre se sente muita vontade pra falar suas histórias, suas experiências. Então, o Acolhimento é uma atividade que eu acho que isso flui muito bem.

Pesquisador: Mas, nessa atividade do Acolhimento, as pessoas que não estão em vulnerabilidade social participam também?

Funcionário 3: Participam, normalmente é com pessoas que estão em vulnerabilidade social, mas também participam outras pessoas, vai depender de quem tá na hora e quem topa participar das atividades, mas quando participam o pessoal acaba juntando e participando da atividade, e tem um diálogo muito produtivo.

Pesquisador: Tá bem. Olha, da minha parte era isso.

Funcionário 3: Certo? Espero que tenha ajudado.

Pesquisador: Opa, bastante. Muito obrigado!

Funcionário 3: Eu que agradeço.

----- **ENTREVISTADO: Funcionário 4.**

Pesquisador: Qual sua formação?

Funcionário 4: Eu sou formada em Serviço Social, já há 40 anos, e trabalho na minha área aqui na biblioteca. Eu sou coordenadora do serviço social.

Pesquisador: Quais são as suas funções aqui?

Funcionário 4: Então, eu tenho que me dividir entre as atividades burocráticas - que é atender a diretoria, as questões que a diretoria coloca, a relação com a Secretaria [da Cultura do Estado] -, estar colaborando com os outros setores na questão das metas de público e também no atendimento ao público, né? Assim, como sou eu e a *** [outra assistente social], minha funcionária, então nós nos dividimos no atendimento do público da biblioteca. E a gente tem também, não só o atendimento ao público, mas também a realização de visitas nas instituições dos entornos e

também não dos entornos, para conhecer as atividades que eles realizam com o público que também pode vir a ser nosso público. E, assim, ver questões de parceria ou de apresentar a biblioteca para que eles venham e conheçam o nosso espaço, estejam presentes no espaço participando das atividades culturais e tudo mais. A gente tem também o trabalho de realizar parcerias. A gente tem uma parceria com o serviço de medida socioeducativa das regiões, a gente oferece oportunidade para os jovens que precisam cumprir o seu PSC, de vir e cumprir dentro da biblioteca.

Pesquisador: O que é o PSC?

Funcionário 4: PSC: prestação de serviço à comunidade. E eles vêm e cumprem o serviço aqui dentro da biblioteca. Então, eles fazem as atividades que os funcionários fazem: falar quais são as atividades que vão ter no dia; ele pode fazer atendimento na ludoteca, na Vscyber infantil; dependendo do jovem e da dinâmica dele, ele chega a ajudar a gente na recepção também, fazendo renovação de cadastro ou fazendo novos cadastros, vai depender muito de cada jovem.

Pesquisador: E isso tem uma regularidade, como é?

Funcionário 4: Vou dizer para você que tem uma regularidade. Na outra biblioteca tá tendo. Lá nós temos parceria com um serviço de medida sócio-educativa de bairros próximos. Então, sempre nós temos, no domingo, pelo menos dois jovens que estão ajudando nas atividades que tem no dia.

Pesquisador: No domingo mesmo?

Funcionário 4: Sim, a gente oferece, principalmente no domingo, porque a maioria dos serviços de medida eles conseguem durante a semana, e tem jovem que não tem condição, porque ele estuda, trabalha. Então, ele só tem o final de semana, e nós oferecemos no final de semana E aqui, essa primeira parceria foi realizada em 2015, mais ou menos, que acabou não dando certo. Aí eles não encaminharam mais, e aí depois da pandemia, quando a gente viu que lá dava certo, a gente começou aqui de novo. E a gente tá fazendo um processo de visitas, porque lá na região da Zona Oeste, são poucos serviços de medida socioeducativa, mas aqui a gente tem bastante no entorno. Então, a gente tem o de Santana, que já é nosso parceiro, nós estamos com duas jovens cumprindo medida e aqui a gente tá abrindo para a semana também, porque aqui a gente tem uma regularidade de pessoas frequentando a biblioteca todos os dias e lá é um público muito pequeno durante a semana. Então, a gente não tem condição de oferecer isso para eles, e aqui sim aqui a gente tem uma regularidade, em torno de 1.000 e 1.200 pessoas circulando

na biblioteca todos os dias. Então, dá pra gente oferecer esse serviço durante a semana. Aqui, nós estamos com duas jovens. Estamos visitando outros serviços de medida, pra falar do nosso trabalho, falar de parcerias.

Pesquisador: Você participa das atividades culturais daqui?

Funcionário 4: Nós participamos, o serviço social participa assim: para trazer público, né? Como nós temos contato nessas visitas que a gente faz, e não é só um serviço de medida ou Fundação Casa; nós visitamos escolas, instituições, outros centros culturais, tudo que a gente acha que pode voltar a ser um público pra gente. Então, nós temos os contatos, a gente ajuda a programação cultural nesse sentido: trazer o público para participar das atividades. Nós participamos de algumas atividades quando elas são ligadas as crianças da Zachi Narchi, que é a comunidade aqui perto e que são crianças que a gente acompanha desde sempre. Nós tínhamos um projeto chamado Aproximação, um projeto do serviço social, que a gente realizava: antes da pandemia, nós íamos uma vez por semana na comunidade e a gente realizava atividades culturais com as crianças, de 2017 até o começo de 2020; quando nosso retornamos da pandemia, demandamos um tempo pra retomar essa atividade, e, por enquanto, a gente não conseguiu voltar, mas a gente traz as crianças aqui e faz atividades com eles aqui, inclusive, agora no começo de dezembro, a gente vai fazer uma oficina com eles, junto com a programação cultural, de grafite com eles aqui dentro da biblioteca. E a gente tem esse trabalho com eles, apesar da gente não estar mais realizando esse projeto com eles, aqui dentro a gente procura estar sempre trabalhando, sempre tirando eles um pouco do computador para fazer uma atividade lúdica. Sempre a gente vai falar de um tema que é do dia a dia deles, mas com uma dinâmica/uma brincadeira para que eles entendam, por exemplo: o respeito com os colegas, entre eles e com os funcionários da biblioteca, com as pessoas que estão circulando no espaço. Então, a gente tem uma série de coisas que a gente faz com eles, tá? A gente tem um outro trabalho chamado Acolhimento, que começou também desde a nossa entrada aqui, minha e da *** [outra assistente social]. Era um projeto que a gente fazia só com as crianças, com os jovens da semiliberdade, que a gente tinha uma grande dificuldade em interagir com eles e eles com a gente. Eles chegavam aqui, queriam fazer de tudo - como na gíria deles “tocar o terror”. Não, e isso não é possível. Aí, a gente começou a fazer esse projeto chamado Acolhimento, que é assim: uma roda de conversa, uma unidade de semiliberdade queria trazer os eles aqui, queriam deixar eles

frequentar a biblioteca, eles reuniam um grupinho e vinham num dia com educador; a gente fazia uma roda de conversas e a gente tinha um tabuleiro - a gente tem até hoje esse tabuleiro - com temas. O tabuleirinho é bonitinho, bem montadinho, com uns envelopes em formato redondo, em cada um a gente coloca um tema, e aí tem as cartas de como ele pode falar a respeito daquele tema. Então, tem música, tem desenho, tem uma poesia, tem vários formatos de leitura que ele pode usar para falar daquele tema específico. Normalmente, os temas estão relacionados ao dia a dia deles, tá? A gente percebeu que precisava mudar um pouco, mudamos e deu muito certo, e abrimos para outros públicos. Então, hoje a gente realiza o Acolhimento com crianças, com jovens, com adultos, com idosos, né? É uma roda de conversa, a gente chama as pessoas que estão dentro da biblioteca e para um bate-papo mesmo. Então, eles participando desse bate-papo, a gente faz sempre uma dinâmica, a gente monta uma mesa com livros, com jornais dependendo do público. Eles vão se abrindo e isso faz com que a gente fique mais próximo deles, e eles também próximos da gente, né? E faz com que a gente tenha uma abertura maior com eles, de poder conversar, de poder interagir, deles também nos procurarem para falar sobre seus problemas, suas dificuldades. E, voltando à questão da cultura, a gente participa sempre, por exemplo, indicando algumas atividades que podem ser realizadas aqui dentro da biblioteca e que sejam interessantes, porque como a gente tem contato direto com esse público, a gente também pode estar dando dicas do que pode ser realizado para que eles participem mais.

Pesquisador: E, nessa linha, qual é a sua relação com o planejamento e avaliação das atividades culturais aqui da biblioteca?

Funcionário 4: Olha...

Pesquisador: Você participa do planejamento?

Funcionário 4: Não, não. O planejamento é feito pela área de Programação Cultural, com base em tudo que a Secretaria pede. Toda vez que renova o contrato, é feito um acordo com os temas que serão discutidos, os temas que precisam ser trabalhados durante os anos e tudo mais. Nós não participamos desse planejamento; quem faz o planejamento, realmente, é a área de Programação Cultural junto com a superintendência da biblioteca e com a diretoria também.

Pesquisador: Então, as atividades do Social são isoladas da programação cultural?

Funcionário 4: Não são isoladas, por exemplo: existe o projeto “[nome da biblioteca] Até Você”, que a gente faz também o Aproximação aqui no Centro de Acolhida para Mulheres e Crianças, e, na outra biblioteca, a gente tava fazendo num Centro da Criança e do Adolescente, mas como a gente está tendo dificuldades com eles e eles com a gente, de dias de horários, a gente tá se voltando agora para a comunidade do Jaguaré. E o Acolhimento que a gente faz, algumas vezes entra dentro do “[nome da biblioteca] Até Você”. Vale dizer que o Serviço Social não tem nenhuma meta junto à Secretaria, mas a gente acaba colaborando com a programação cultural, levando esses projetos para fora da biblioteca, contribuindo como meta para eles também.

Pesquisador: Como você vê que as suas experiências se alinham/colaboram com a sua atuação aqui na biblioteca, hoje?

Funcionário 4: Olha, depois que eu me formei na faculdade, eu vim trabalhando só na minha área. Terminei minha faculdade em 83, e em 84 já comecei a trabalhar na minha área. Eu trabalhei com pessoas com deficiência, tanto física, intelectual, mental; trabalhei com pessoas com paralisia cerebral também; trabalhei em empresas. Então, com a minha bagagem de experiência, meu objetivo era trazer para dentro da biblioteca questões sociais mesmo, por exemplo: quando entrei aqui, eu sentia que o funcionário do atendimento tinha dificuldade em atender as pessoas com deficiência, porque se você não tem no seu dia a dia esse contato, quando você vai fazer esse atendimento, você sente aquela dificuldade de atender. Então, eu comecei a questionar essa coisa: como que vocês fariam? Vocês já atenderam? E eles começaram a falar das dificuldades que eles tiveram de um ou outro atendimento. Então, a gente começou a pensar nesse público dentro da biblioteca.

Pesquisador: E isso foi que ano?

Funcionário 4: Ah, isso foi logo quando eu entrei, em 2013/2014, mais ou menos, a gente começou a pensar nisso. Então, eu acabei levando um grupinho pequeno para fazer uma contação de histórias dentro da organização que eu trabalhei com paralisados cerebrais, e aí a gente começou a trazer isso para dentro da biblioteca. E aí a gente começou a trabalhar muito essa questão sobre como trabalhar com esse público e tal. Eu sempre tive uma coisa para mim e sempre falei isso pra eles: você tem que agir com uma pessoa com deficiência como você age como uma pessoa normal, você não pode separar. Elas são iguais, ela só tem uma deficiência, e isso não pode fazer com que o nosso atendimento seja diferente. Hoje, eu tenho

uma funcionária, ela tá afastada, que ela chegou para mim e falou "Olha, eu tenho medo, eu não vou saber trabalhar", e isso porque eu comecei a trazer esse público para dentro da biblioteca. E eu falei pra ela agir igual com eles assim como age com qualquer um. Hoje, ela dá show aqui dentro da biblioteca com a criatividade dela. E isso, assim, é muito bacana. Hoje, a gente tem a APD, que é um programa da Prefeitura, do acompanhante para a pessoa com deficiência intelectual. Eles trabalham com a pessoa, para ela ser independente, e eles levam as pessoas para biblioteca, para cinema, para teatro, para andar de ônibus e eles têm vindo toda semana aqui na biblioteca - na sexta-feira, eles vêm e fazem uma atividade aqui dentro e sempre pedem a nossa ajuda.

Pesquisador: Ah, eu vi na semana passada.

Funcionário 4: Ah, certamente você viu, deve ter visto.

Pesquisador: Sim, eles estavam aqui fora, com uma contação de histórias e eu fiquei acompanhando.

Funcionário 4: Então, eles vêm sempre. Não só a contação, mas às vezes eles pedem "Ah, a gente queria uma outra atividade", aí a gente prepara e faz atividade com eles.

Pesquisador: Ah, então as atividades culturais são vocês que proporcionam?

Funcionário 4: Nem sempre, porque às vezes eles vêm com uma atividade deles, por exemplo, eles fazem um bate-papo a respeito do 'Setembro Amarelo', depois fizeram do 'Outubro Rosa', provavelmente vão falar alguma coisa sobre o 'Novembro Azul'. Então, eles vêm, eles ocupam o espaço e eles fazem as atividades deles, e a gente participa muitas vezes. Eles chegam, já tomam conta do espaço, vão ocupando e já vão fazendo as atividades. Então, isso pra gente é importante. Dentro da minha experiência, a gente trouxe isso, a questão também de saber conversar com as pessoas, né? A gente sentia muita dificuldade quando entrou aqui, do atendimento lidar com as questões dos sócios, existiam muitas discussões, muitos desentendimentos, e a gente começou a trabalhar essa coisa. Trouxemos o pessoal, há muito tempo atrás, o pessoal da GCM [Guarda Civil Militar], para bater um papo com eles.

Pesquisador: Direto com o pessoal do atendimento?

Funcionário 4: Isso, do atendimento. Trouxemos também uma pessoa da APAE, para falar com eles a respeito das deficiências... Nossa, já foi tanta gente que eu não vou me lembrar de tudo. Nesse momento, a gente tá com CAPS [Centros de

Atenção Psicossocial], eles estão vindo uma vez a cada dois meses, para falar alguma coisa com relação à saúde mental. Em setembro, eles vieram falar sobre ansiedade, né? E agora, dia 24, eles vão falar um pouco a respeito das drogas: como que a pessoa entra nesse mundo do álcool e da droga? Por quais questões que levam eles? Como que é a vida dessas pessoas quando entram nesse vício? Assim, é um espaço para eles perguntarem tudo que eles têm direito. Então, a gente procura trazer essas pessoas que trabalham com os públicos que a gente atende, para que eles vejam que não é só com a gente que eles criam atritos, mas que outros profissionais atuam com eles também, né?

Pesquisador: Podemos dizer que, de uma certa forma, existe uma formação com os profissionais aqui da biblioteca?

Funcionário 4: Sim, claro, a gente procura tá sempre trazendo esse tipo de atividade, porque é importante a gente conhecer as outras pessoas que trabalham com o mesmo público que a gente atende, porque às vezes eles podem pensar assim "Poxa, só eu passo." E não, tem muita gente que passa por isso, tem muita gente que tá trabalhando, que tá insistindo e que tá realmente fazendo alguma coisa por eles. E eles precisam entender que eles também ajudam muito esse público quando eles estão aqui dentro. Por exemplo: a pessoa que é usuária de droga ou álcool, quando a pessoa vem aqui para dentro da biblioteca e ela fica duas/três horas aqui dentro da biblioteca, usando computador, a sala de games ou sentado na poltrona, pega um jornal, alguma coisa, a gente tá ajudando ela na redução de danos, porque enquanto ele tá aqui dentro ele não está usando droga e não está usando álcool - e isso é importante.

Pesquisador: Como você vê que as pessoas em situação de rua chegam aqui na biblioteca?

Funcionário 4: Normalmente, eles chegam porque outras pessoas falam para eles.

Pesquisador: É o boca-boca mesmo, né?

Funcionário 4: Exatamente, o boca-boca. Eles chegam e "Ah, um amigo falou que vem aqui" ou o próprio amigo já vem e trás ele. Como a gente tem contato também com os albergues, os albergues falam da biblioteca, falam dos espaços de cultura que a gente tem aqui próximo.

Pesquisador: Então, existe uma relação direta da biblioteca com esses espaços?

Funcionário 4: Sim, nós visitamos. Como a gente visita as escolas e outros espaços culturais e outros serviços, a gente tem contato com o Centro POP - que é do CRAS

-, nós trabalhamos com o CAPS, com centros de acolhidas, com centros temporários de acolhimento, a gente vai conhecer tudo, a gente sempre mantém um diálogo. Na época da pandemia, que a gente sentiu que eles seriam os públicos mais atingidos, porque eles não tinham internet, eles não tinham um lugar pra eles irem, eles não tinham nada. Então, o que nós fizemos? Nós oferecemos o Acolhimento on-line. Mas qual a dificuldade desse Acolhimento online? Cara... A internet. A internet desses espaços são muito ruins, muito. Aí, a gente começou a pensar o que a gente poderia fazer, porque eu falei que a gente tem que chegar neles de alguma maneira. Aí eu falei com a superintendente que a gente precisa dar um jeito, mas como? Aí eu peguei e falei assim: "Tem notebook aqui? A gente pode disponibilizar". Aí me disponibilizaram dois notebooks. "Ah, mas a gente não tem internet, o que adianta?", o albergue disse. Não seja por isso: arrumei dois celulares, coloquei chip, coloquei crédito nos chips e eles serviam como roteadores. Aí o centro de acolhida aqui da Zachi Narchi - são 500 homens -, a gente conseguiu: toda semana, toda quinta-feira no final do dia, a gente fazia: era cada um na sua casa, dos funcionários que participavam, o técnico ligava o monitor num espaço amplo, bem arejado com o computador e o celular conectado para entrar a internet, e a gente fazia o bate-papo com eles. Quando tinha dinâmica que precisava de algum material, eu saía da minha casa, vinha aqui, trazia o material que a gente ia usar, deixava com eles, eles deixavam preparado. Na hora do Acolhimento, a gente abria e eles se preparavam. A gente fazia a dinâmica e foi assim.

Pesquisador: Agora, o que era esse Acolhimento on-line, o que acontecia?

Funcionário 4: A gente sempre tinha um tema. Então, por exemplo, teve um tema que a gente falou dessa questão de estar recluso no espaço, não poder usar a biblioteca, não poder usar e tal, e foi uma coisa que deu bastante conversa. A gente falou da desigualdade, um tema que a gente usou e usou uma dinâmica que - esse tema foi várias vezes, mas com nomes diferentes -, tem um vídeo na internet, em que aparece uma linha e as pessoas em cima dessa linha. E aí, o cara vai perguntando e pedindo para as pessoas irem, é uma corrida que vai ter, mas eles vão e esse cara, que é o mediador, ele fala assim: "As pessoas que moram em casa, deem um passo à frente; as pessoas que estudaram sempre em escola particular, deem um passo à frente." Então, para ir vendo, e claro, tinham aquelas que iam ficando na linha, e aí daquele ponto que o mediador parava de fazer as perguntas, tinha a corrida. [E ficou um silêncio entre nós dois]. E aí a gente fez essa dinâmica

com eles, mas claro que a gente não fez a corrida, mas a gente fez essa dinâmica com eles, né? Porque mesmo entre eles, existem desigualdades. Depois, nós fizemos alguma coisa falando, não de desigualdade, mas falando de ser diferente, nós usamos algumas frases daquele filme... Ai meu deus, eu esqueci o nome... Ah, Extraordinário. Aquele filme é maravilhoso, e a gente pegou frases, encaminhamos pra eles, eles imprimiram e a gente pedia para que cada um pegasse uma frase, e se ele quisesse falar sobre aquela frase, poderia. No fim, a gente fazia sempre uma reflexão sobre o tema, conversar sobre com eles, mostrar para eles que a vida é diferente para todo mundo, que ninguém é igual a ninguém, ninguém vive a mesma dor que o outro vive. E, assim, a gente conseguiu fazer, de junho até janeiro de 21, mesmo quando a gente voltou a trabalhar, a gente continuou fazendo, porque a biblioteca abriu, mas com restrição só para devolução de livro e tal e acabou. Aí depois, em 21, já começou a abrir os espaços um pouco mais e tal, então acabou encerrando. A gente tentou isso com um outro, o centro de acolhida para idosos, mas não deu certo, mesmo com tudo, porque eles não tem torre de internet por ali e tal, então não conseguimos. E também a gente fez desenhos, jogos. A gente fez algumas atividades que, no começo, eram para as crianças da Zachi: caderninhos com atividades culturais, tinha palavra cruzada, caça-palavras, criptograma, tinha alguma poesia, algum texto, alguma música. E a gente encaminhou para o centro de acolhida, eles adoraram, eles faziam, mandavam fotos pra gente dessas atividades. Então, foi muito gratificante a gente vê isso. Teve um centro de acolhida que usou esses caderninhos de atividades, que a gente encaminhou, nas aulas de reforço escolar. Então, pra gente foi muito gostoso! E a gente, então, começou a trazer tudo isso para dentro da biblioteca, né? A gente, de vez em quando, faz algumas atividades assim e deixa disponível nas mesas para eles, eles podem pegar, fazer o caça-palavra... É uma forma dele se entreter enquanto ele tá dentro da biblioteca, esperando para usar o computador ou a sala de game ou só para ficar aqui dentro. É muito, muito bom.

Pesquisador: Tem algum caso específico, ou algo que foi muito marcante, que você queira e que possa compartilhar?

Funcionário 4: Tem, claro que tem, Marcus. Acho que eu posso citar duas situações. A primeira, um jovem que vem aqui, que ele é autista, o ***. Quando ele começou a frequentar a biblioteca, ele vinha com a irmã e a irmã ficava aqui com ele, e ele era menor de idade e usava aqui embaixo. Só que ele completou 18 anos,

ele precisava ir lá pra cima e ele não subia escada, ele não entrava em elevador. Aí a gente começou a trabalhar isso com ele, essa questão dele não subir. Hoje ele sobe escada, ele sabe elevador, e ele vem, ele usa o computador lá em cima. A coisa dele são esses personagens de desenhos, como animes e não sei o quê, e ele vive pedindo folha pra desenhar, pintar e tal. Então, a gente viu que a gente conseguiu fazer ele ser independente nessa questão, porque eu não podia deixar ele o resto da vida usar aqui embaixo, né? E aí a gente conseguiu fazer esse trabalho com ele, de ultrapassar esse medo de subir e descer a escada, entrar no elevador. Hoje, ele sobe escada, desce escada numa boa e tal. E um outro [a segunda situação], foi logo que eu entrei... A gente tinha uma questão de saúde aqui dentro da biblioteca, porque muitos sócios chegavam com piolho.

Pesquisador: E pessoas em situação de rua?

Funcionário 4: Sim, sim. E aí tinha um que, especificamente, ele saía do computador e a gente tinha que pedir para fazer higiene, porque ele pegava os piolhos, ele matava assim na bancada, o piolho caía no teclado. Aí eu um dia eu fui conversar com ele, chamei e falei para ele "Vamos conversar?". "Olha, você tá com piolho, né?", e ele tava se coçando, e ele falou "É, tô". "Então, você sabe que isso tem tratamento, né? Eu tô conversando com você, porque eu quero você bem, porque se você começa a ter muito mais piolho você começa a ter algum problema de saúde..." E fui conversando com ele. Aí eu falei "Eu posso te encaminhar para o posto de saúde, para você passar por um médico? Ele vai te dar um remédio e tal." Ele concordou, peguei e fiz o encaminhamento. Aí, no dia seguinte, no outro dia ele apareceu aqui na biblioteca: cabelo cortado/raspado. Aí ele me viu e falou assim: "Posso falar com você". "Claro, pode, você foi lá no posto de saúde?", eu falei, e ele disse "Fui. Então, lá no posto de saúde, a pessoa que me atendeu falou que eu posso abrir um processo contra você, porque você acusou eu de ter piolho e que eu podia estar passando isso pra outras pessoas." Eu falei assim: "Mas você passou pelo médico?", "Passei", "E o que ele te falou?", "É, falou que eu tô com piolho e me deu um remédio, pediu para eu cortar o cabelo." E eu falei: "E eu te falei alguma mentira? Eu te desmereci por você tá com esse problema? Ou eu pensei na sua saúde, pensei no seu bem-estar de você uma hora chegar ninguém te deixar entrar?", "Não, você pensou em mim e tal". E eu disse: "Então, vamos fazer o seguinte: fique à vontade, você pode me processar porque eu falei que você tá com piolho e tudo mais, eu não tenho problema nenhum de responder um processo, fique

à vontade, mas pensa que eu te fiz um benefício, pois você foi lá, o médico te deu o remédio, você tá usando, você tá vindo na biblioteca, nós não vamos proibir a sua entrada...". E sabe, nós nos tornamos amigos. Aí eu comecei a conversar com ele a questão de emprego e tal, e ele falou que ele queria trabalhar. Ajudei ele a fazer o currículo. Indiquei lugares que ele poderia procurar, pra entregar o currículo, pra pedir pra espalharem o currículo dele. Aí passou nem um ano, ele veio aqui - ele deu uma sumidinha -, e ele veio aqui e disse "Tô trabalhando." [E ficou um silêncio, e no rosto da profissional havia um sorriso]. Aí de vez em quando ele aparecia, e um dia falou assim: "Ah, agora eu tô em Barueri, tô trabalhando numa empresa/numa construtora em Barueri." Depois sumiu, nunca mais apareceu aqui na biblioteca. Mas ele é uma referência pra mim, por quê? Porque eu acho que vale a pena você investir no ser humano, sempre, sempre. Por mais que ele esteja afundado na vida dele, vamos dizer assim, vale a pena você investir. Vale a pena você gastar um pouco do seu tempo - se é assim que a gente pode falar e eu acho que não, porque tudo que você faz você não gasta, volta pra você -, vale a pena você investir em cada pessoa que chega com uma dificuldade, com um problema e que te pede ajuda, ou que nem te pede ajuda, mas que você vê que a pessoa precisa. Então, você aborda pra uma conversa, você orienta, você escuta - que eu acho que é o mais importante, porque muitos chegam aqui e precisam falar, você abrir esse espaço pra ele poder falar. Então, eu digo pra você como eu falo pra todo mundo: a minha profissão não é fácil, mas eu amo o meu trabalho, eu amo minha profissão, 40 anos se passaram assim [e fez um estalo com os dedos], voou e sou feliz. [Foi um pouco emocionante].

Pesquisador: Muito bom, muito forte. Você quer complementar algo que escapou, algo que você queira destacar?

Funcionário 4: Não, tudo certo, se você tiver alguma questão depois e que você queira me perguntar, pode me procurar.

Pesquisador: Ah, pode deixar.

Funcionário 4: Eu acho, Marcus, que trabalhar/se relacionar é uma atividade que te envolve muito, que te toma um tempo pra você sempre refletir aquilo que é passado pra você. E eu acho, assim, que cada história que você ouve, a gente escuta muitas histórias, eu já escutei muitas histórias na minha vida, muitas, muitas histórias que eu tenho orgulho de guardar pra mim, tá? E eu me orgulho de participar, um pouco, da história de cada uma dessas pessoas, me orgulha de poder fazer alguma coisa -

não de ser assistencialista, como algumas pessoas dizem que eu sou, eu não me acho assistencialista -, mas eu acho que existem ações que você precisa fazer, né? E eu falo muito isso aqui dentro: o que adianta você querer incluir uma pessoa na cultura, que ela venha, que ela participe da programação cultural, que ela participe das oficinas, que ela participe dos eventos, se a pessoa não tem onde morar, não tem o que comer, não tem onde tomar um banho e de fazer a sua higiene, não tem segurança... Como que essa pessoa vai se interessar pela cultura se o que é o básico, ela não tem? A gente, quando tá com alguma dificuldade, deixa de querer fazer certas coisas. Quem está em situação de albergue/em situação de rua/em vulnerabilidade/tá morando numa comunidade/num barraco, como que ela vai pensar em cultura se ela não tem o básico? Então, existem ações que a gente faz aqui dentro da biblioteca, que não são assistencialistas. Por exemplo, na época da campanha do agasalho, a gente faz a campanha, eu nunca encaminho o que foi doado pro fundo de solidariedade, por quê? Porque eu tenho um público aqui dentro da biblioteca pra entregar. E quando sobra, porque a maioria nossa é homem, e homem não doa roupa, né? Homem é terrível, eu sempre falo isso, mas mulher é muito mal aberta. Então, às vezes sobra roupa. Em Fevereiro, eu fiz uma primeira atividade, aqui, que a gente chamou de Varal de Poesias e Possibilidades. A gente montou um varal bem aqui, amarrei um varal nesses ventiladores, pendurei roupas e poesias e montamos umas bancadas. Então, a pessoa podia chegar, escolher uma peça de roupa, um calçado, um acessório que tivesse ali... E ia embora. Eu fiz um outro, também, só para mulheres, porque eu só tinha roupa pra mulher, mas eu fiz. Vieram duas meninhas da comunidade, pegaram tênis, pegaram camisetinhas, saíram felizes daqui. No primeiro varal de possibilidades que eu fiz, eu tinha acabado de dar uma sacola pra um rapaz que pegou algumas roupas e a sacola serviu pra ele levar meu celular embora [e deu risada]. Tive um prejuízo, mas...

Pesquisador: Mas eu não entendi: seu telefone estava próximo dessa sacola?

Funcionário 4: Sim, eu pus em cima de uma mesinha pra atender uma pessoa que tava do meu lado, falando comigo, e foi a questão de eu virar: quando eu voltei, ele já tinha passado. E depois jogou a sacolinha aqui, ó [e me mostrou fotos da atividade].

Pesquisador: Esses livros eles poderiam emprestar?

Funcionário 4: Isso, eles poderiam pegar da mesinha, pegar emprestado. Aí a gente pediu pra que cada uma escrevesse alguma coisa, e algumas escreveram,

alguma coisa pra gente.

Pesquisador: Olha, você poderia compartilhar comigo essas fotos? Claro, não vou colocar o rosto de ninguém, tranquilo.

Funcionário 4: Claro, sem nenhum problema.

Pesquisador: Ah, e se puder me enviar também uma foto do tabuleiro, vou agradecer muito!

Funcionário 4: Mando, mando sim.

Pesquisador: Olha, muito obrigado, viu.

Funcionário 4: Imagina, que isso, eu que agradeço.

[Aqui, ela me levou até o Armário de Possibilidades, que descrevo nas observações, na ida ao terreno].

ENTREVISTA COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:

----- ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 1.

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 1: Há uns 13 anos.

Pesquisador: Mas e você tá em situação de rua mesmo?

Pessoa 1: Hoje, graças a deus, eu consegui alugar uma kitnetzinha [kitnet].

Pesquisador: Olha, que bacana!

Pessoa 1: É, graças a deus. Sabe que eu consegui fazer umas economia, e tô conseguindo pagar. Eu durmo na kitnet, venho aqui, faço uns servicinhos, um bico pra ajudar no aluguel, né.

Pesquisador: E você fica aqui pela região da biblioteca?

Pessoa 1: Fico, 13 anos que eu tô aqui em São Paulo, eu fico na região da biblioteca porque eu gosto, né. Passo o tempo, tenho uns livros pra lê, jornal. E é isso, a mente vai evoluindo, vou aprendendo.

Pesquisador: E você é de onde?

Pessoa 1: Eu sou da cidade de Lorena, no Vale do Paraíba.

Pesquisador: Como você conheceu a biblioteca?

Pessoa 1: Eu conheci vindo de Jundiaí, né? Entrei em situação de rua no Mato Grosso. Aí depois, cheguei em Jundiaí, dormi uma noite no abrigo. Aí, justamente no

dia que a gente tava desembarcando do trem - e veio um colega também -, quando tava passando aqui em frente e eu procurando um lugar pra ficar, né, aquele colega comentou apontando pra biblioteca “Ali é onde o pessoal fica, passa o tempo ali, ajuda a passar o tempo no computador.” Eu nem sabia o que era computador. E sabe que eu aprendi a mexer aqui?

Pesquisador: E desde então nunca mais deixou de vir à biblioteca?

Pessoa 1: Não, faz 13 anos que eu frequento aqui, eu gosto.

Pesquisador: E o que faz na segunda-feira?

Pessoa 1: Na segunda-feira, eu saio, né? Vou vender meus biscoitos, meus doces, as balinhas e assim passo o dia trabalhando, mexendo.

Pesquisador: E o que traz você até essa biblioteca?

Pessoa 1: Traz que eu gosto, né. Os funcionários tratam a gente bem, eu pego um livro pra lê, pego um jornal, uso o computador.

Pesquisador: Você participa de algumas atividades?

Pessoa 1: Quando tem atividade, eu participo. Mas agora tá fraco de atividades, eles não tão fazendo mais. Tinha cinema, tinha roda de conversa e não sei o que tá acontecendo, não tá rolando.

Pesquisador: E aí você participava dessas atividades, então?

Pessoa 1: Opa, participava, participava.

Pesquisador: Você se lembra de alguma roda que gostou muito?

Pessoa 1: Ah, faz muito tempo, né, lembro não.

Pesquisador: Como você se sente aqui dentro?

Pessoa 1: Eu me sinto bem tratado, sinto que minha autoestima aumenta, gosto.

Pesquisador: Então, você acha que é um ambiente bom?

Pessoa 1: O ambiente é agradável, ambiente gostoso. Agora eles não tão ligando o ar condicionado, esses dias todos que tava calor e ar condicionado não tava bem fraco, aí tava ruim. Mas, é um ambiente bom.

Pesquisador: É um espaço que acolhe?

Pessoa 1: Nossa, sim, é um ambiente que acolhe, sim. Se não tivesse essa biblioteca, Santana seria parado, né? Aí a gente ia ter que se locomover pra outra região.

Pesquisador: E você fica muito tempo aqui na biblioteca?

Pessoa 1: Ah, eu venho na parte da manhã, aí eu vou almoçar no Bom Prato - que agora tá aqui do lado -, volto de novo e fico até o final do dia.

Pesquisador: Das atividades que acontecem hoje, você participa de alguma?

Pessoa 1: Participo. Quando eles chamam pra roda de conversa, eu até vou. Mas faz muito tempo que não tá tendo.

Pesquisador: Tem clubes de leitura aqui também, né?

Pessoa 1: Tem também, mas dos clubes eu não participei ainda não. E só porque não consegui mesmo, talvez eu vá.

Pesquisador: Você já emprestou livro ou outros materiais?

Pessoa 1: Já, já emprestei, já [e falou animado].

Pesquisador: E você gostou deles?

Pessoa 1: Gostei, sim. Só não gostei do dia em que perdi [e demos risada].

Pesquisador: Poxa vida! Mas o que aconteceu?

Pessoa 1: Aconteceu que eu enchi a cara de pinga e esqueci o livro na rua.

Pesquisador: E teve que fazer uma reposição, como foi?

Pessoa 1: Isso, eu repus, comprei outro.

Pesquisador: Você já realizou, aqui, alguma atividade que não seja específica de biblioteca?

Pessoa 1: Não, nada do tipo.

Pesquisador: Se eu te pedir para deixar um recado para essa biblioteca, o que você diria?

Pessoa 1: Aqui, apesar de ser um cenário triste, um cenário que a gente não pode nem lembrar, um cenário que continua... Esse campo, aqui, continua meio pesado, tem meus colegas que nem vem... Aí eu sinto que isso aqui [a biblioteca] ajuda a tirar aquele peso, né. Através dessa biblioteca que aqui se tornou mais vivo, criou um pouco de vida, né? Sem ela aqui, é morte de novo. Eu deixo essa mensagem: que a biblioteca trouxe muita paz aqui.

Pesquisador: Muito bom, muito bom... E o que você espera dessa biblioteca?

Pessoa 1: Eu espero que ela continue trazendo mais conteúdo, continue trazendo mais acervo e continue sempre melhorando, né?

Pesquisador: Acho que é isso. Você quer falar mais alguma coisa?

Pessoa 1: Não, tá ótimo.

Pesquisador: Então, muito obrigado!

Pessoa 1: Tamo aqui.

----- ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 2.

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 2: Hoje eu tô em um hotel social, o PopRua. Hoje eu não durmo na rua, mas dependo do Governo pra comer, pra sustentar.

Pesquisador: E é uma atividade da Prefeitura, isso?

Pessoa 2: Isso mesmo, tem os albergues, tem o CTA e tem o hotel social, que é uma outra estrutura de acolhimento que eles criaram agora.

Pesquisador: E há quanto tempo você tá, mais ou menos?

Pessoa 2: Desde 2006, mas no hotel social eu tô há sete meses. Eu vim pra São Paulo pra trabalhar em churrascaria, eu sou gaúcho, não deu certo, e aí eu fiquei em São Paulo. No começo, eu fiquei em situação de rua mesmo, até porque não tinha o acolhimento como é hoje, né, não tinha o amparo social como é hoje, era muito mais precário. Não dormi na calçada, mas fiquei três meses no Tietê; aí ficava no albergue, era desligado, arrumava um serviço e ficava um/dois meses e voltava pra rua de novo. E foi isso. E aí, quando inaugurou a biblioteca, desde quando inaugurou, frequento aqui. Eu venho, praticamente, todos os dias. Assim, teve vez que eu já viajei, porque a gente viaja, né. Eu já fui pra Belo Horizonte, conheço quase todos os estados do Brasil. Nessa caminhada, botei a mochila nas costas e fui. Olha só não conheço onde o ônibus não alcança, acho que Manaus e Macapá. E aí, sempre quando tô em São Paulo, eu venho na biblioteca todo dia. Tem vez que eu venho de manhã, volto para almoçar no hotel e venho à tarde.

Pesquisador: Você fica aqui pela região?

Pessoa 2: É mais no Braz, mas em todos os albergues aqui do lado eu já fiquei. Eu não tenho vergonha de falar. Acho que até fica uma coisa estranha... O rapaz²² [funcionário] que veio chamar meu amigo, às vezes até porque ele tá com uma aparência mais de rua, logo perguntou se ele poderia dar a entrevista. E os que não tem cara de rua e que tá um pouco mais bonitinho, nem chama. E viu, tem esses bonitinhos que também estão em situação de rua. E sabe que a gente sofre isso na rua também. Às vezes a gente vai ganhar comida na rua, né, de marmita, aí quando entro na fila pra pegar, a pessoa diz "Moço, aqui é só pra quem tá na rua", e eu digo

²² Foi um combinado com a superintendente desta biblioteca de que toda a abordagem com as pessoas em situação de rua, deveria ser uma indicação do funcionário que estivesse me acompanhando no dia.

"Mas eu também tô em situação de rua". O preconceito é inverso, por você tá arrumado e por não tá com aquele aspecto de rua, você é tratado com diferença. E esse rapaz [o funcionário] já me viu aqui. Esses dias eu fui fazer o cadastro lá no computador, e a minha foto tá bem diferente. Eu era muito magro, eu era seco mesmo, barbudo. Hoje, não; eu engordei, as coisas mudaram, mas eu ainda sou PopRua.

Pesquisador: Como você conheceu a biblioteca?

Pessoa 2: Ah, então, é aquela conversa... Inaugurou, daí os guri avisaram. Na verdade, com a minha situação de rua, eu sempre fui atrás de um lugar para acessar a internet, era o tempo do Orkut, tinha que me informar pra arrumar trabalho, aí tinha outros lugares que eu ia. Tinha o ACESSA São Paulo, não sei se você lembra. Aí eu vim no ACESSA São Paulo ali, que era aqui, e aí inaugurou aqui a biblioteca. Aí os guri falaram "Nossa, inaugurou lá e é melhor, porque tem fone, é duas horas e não só meia hora." Aí a gente migrou pra cá. Agora, o problema é que ali abria às 7 horas, e aqui abre só às 9 horas. Então, eu lembro da gente ficar um tempo lá, e de lá a gente corria pra cá [e rimos]. E acho que por ser outro governo, fechou o ACESSA São Paulo.

Pesquisador: E o que traz você aqui?

Pessoa 2: É, eu não gosto muito de livros, essas coisas. Antigamente, eu vinha por causa do jornal também, porque eu gosto de ler jornal, tinha o Amarelinho. Aí a demanda de jornal diminuiu e até o Amarelinho cortaram, né? Tinha bem mais opção de jornal ali, era cheio. E tinha mais revistas também, e era muito mais atualizado. Não tá mais como era antigamente. E com a atualização [com o passar dos anos], veio site disso, site daquilo e muita informação digital. Eu tenho meu celular, e hoje eu frequento aqui por conta do wi-fi, a internet é boa, eu nem acesso mais computador. De vez em quando, eu vou ali e pego a senha pra ver alguma coisa, porque tem coisa que ver na tela é melhor, né? Então eu venho aqui mais por conta do wi-fi, sento, fico tranquilo, é um lugar limpinho, o banheiro é limpo, ali tem uma água gelada, e assim a gente sai da turbulência lá de fora, né.

Pesquisador: E como você se sente aqui dentro?

Pessoa 2: Eu me sinto bem. Aqui todo mundo é tratado igual. Eu me sinto seguro aqui dentro. Eu sou amigo de todo mundo: dos seguranças, dos funcionários que trabalham aqui, todo mundo me vê/me conhece e alguns me chamam até pelo nome

– só da pessoa te chamar pelo nome, você pensa “Nossa, que legal, tô sendo bem-vindo no lugar, né”.

Pesquisador: Você acha que é um ambiente de acolhimento?

Pessoa 2: Isso, todo mundo que eu conheço na rua, eu falo e eu trago pra biblioteca, e digo: “Vamos lá na biblioteca. Vamos aproveitar e conversar. Vamos ficar a tarde toda sem fazer nada.” A gente vem para cá.

Pesquisador: E você fica muito tempo aqui?

Pessoa 2: Fico. Tem vez que eu venho de manhã, abre às 9h; umas 11h-11h30, eu vou lá pro hotel comer; aí eu almoço, descanso um pouco; volto umas três horas da tarde e fico até fechar. Eles têm que varrer nós pra fora, se não a gente nem sai [e demos risada].

Pesquisador: Você já chegou a participar das atividades que acontecem aqui?

Pessoa 2: Participo. Roda de conversa... Toda vez que eles chamam e tem teatro ali, eu vou. Tem muita coisa infantil, né? Daí a gente acaba observando, mas não participa.

Pesquisador: E dessas rodas de conversa, você se lembra de alguma que foi muito bacana?

Pessoa 2: Assim, teve uma roda de conversa, atual, que a gente falou sobre/voltada ao trabalho, sobre empregabilidade, sobre montagem de currículo. A gente participou, mas a função da biblioteca é mais passar informação. Você que tem que correr atrás, né? Não teve montagem de currículo, teve o que eles pedem num trabalho, como se apresentar. Então, isso eu participo. Mas, tem coisas assim que eu não vou. Eles vêm chamar, mas não tô a fim.

Pesquisador: Tipo o que?

Pessoa 2: Vai ter o escritor tal, ele vai passar... Ah, tinha um palhaço aqui, ele veio chamar, a gente desceu, eu achei legal porque era uma brincadeira, e acho que era por causa do circo. Eles vieram, montaram, foi bom. E eu gosto quando tem um menino também, que ele fala “Pou! Pou! Pou!”. Ele faz um negócio lá bem legal, traz o pessoal da Etec pra uma atividade aqui, daí as gurias cantam, tocam violão. Só que é lá fora, tem uns guri que cantam rap, as meninas que cantam que nem a Marina Sena. Daí eu gosto de ir e ver também.

Pesquisador: E você já emprestou livros aqui ou outros materiais?

Pessoa 2: Aqui, não, nunca.

Pesquisador: E, por que não?

Pessoa 2: Ah, nunca me interessei. Eu sempre preferi informação rápida, lendo jornais, revistas e, sei lá, nunca emprestei livro. Mas muitos colegas já prestaram e o pessoal elogia muito. Tem cara que tu vê na calçada, de rua mesmo, mas ele tá lá com o livro da biblioteca, ele traz, lê lá no chão/jogado na rua. E a gente vê que é da biblioteca porque tem etiqueta, tudo mais, né. Ele vem aqui, busca e devolve, faz o trabalho certinho, lê e tá em situação de rua. Lá no Tietê, tu vê cara com livro aqui da biblioteca, né?

Pesquisador: Você já realizou aqui no biblioteca alguma atividade que não seja específica de biblioteca, como tomar banho, namorar, se alimentar?

Pessoa 2: Ah, então, a gente foi se encontrar aqui, né? [Aqui, ele se referia à amizade dele com o colega que estava ao lado]. Se eu quero ver ele ou os meus colegas, a gente sempre sabe que os guris vão tá aqui. A gente se encontra aqui, talvez não faça parte da biblioteca, mas estamos aqui. Mas o banho, alimentação, essas coisas, nunca foi feito.

Pesquisador: Se eu pedir para você deixar uma mensagem aqui para a biblioteca, o que diria?

Pessoa 2: A mensagem, pra mim, é que sempre foi legal. Aprendi muito aqui, fiz muitos amigos e que continue desse jeito pra melhor ainda, né? Tá bom do jeito que tá.

Pesquisador: E o que você espera dessa biblioteca? Tem alguma coisa, aqui, que não tem e que você acha que seria legal ter?

Pessoa 2: Olha, tem o videogame ali que é novo, eu também não jogo, mas achei bacana. Os computadores é bem modernos. Olha, eles poderiam fazer uma troca, fazer um passeio, dizer “Pessoal, agora vamos lá na biblioteca tal”, “Pessoal, vai ter um passeio no parque porque vai ter alguma leitura”. Aí eu participaria, talvez até um piquenique. A gente vê muito movimento aqui... Esses dias fizeram uma homenagem ao Carandiru, fizeram a gravação de um filme aqui, fizeram chuva aqui na frente. Então, tem coisas fora da biblioteca que a gente acaba vendo, né. Tem o circo, que é legal, né? Não tem nada a ver com a biblioteca, mas a gente acaba vendo, né?

Pesquisador: Olha, é isso da minha parte. Quer acrescentar alguma coisa?

Pessoa 2: Não, só agradecer mesmo, e agradecer a biblioteca também.

Pesquisador: Muito obrigado!

----- **ENTREVISTADO: Pessoa em situação de rua - nº 3.**

Pesquisador: Você está em situação de rua? Se sim, há quanto tempo, mais ou menos?

Pessoa 3: Eu tô em albergue, né, e nessa há uns 7 meses.

Pesquisador: Você é daqui de São Paulo mesmo?

Pessoa 3: Não, rapaz, sou de São José dos Campos.

Pesquisador: Você fica aqui pela região da biblioteca?

Pessoa 3: Sim, por aqui mesmo, porque o albergue da Zaki Narchi fica por aqui, né.

Pesquisador: Como você conheceu a biblioteca?

Pessoa 3: Com um colega lá do albergue. Um colega meu que morava no albergue, junto comigo, falou para mim que aqui era uma biblioteca, tinha aqui computadores, e eu vim.

[Aqui, fizemos uma pausa na entrevista, pois um grupo de crianças/estudantes passavam do nosso lado].

Pesquisador: E você sempre vem aqui?

Pessoa 3: Todo dia eu tô por aqui.

Pesquisador: E como é a segunda-feira, nesse caso?

Pessoa 3: Ah, aí eu fico lá dentro do albergue mesmo.

Pesquisador: O que traz você até essa biblioteca?

Pessoa 3: Então, são os computadores mesmo, o videogame também.

Pesquisador: E como você se sente aqui dentro?

Pessoa 3: Ah, é um lugar bom.

Pesquisador: Você acha que é um ambiente legal para ficar, é acolhedor?

Pessoa 3: Sim, aqui é bastante.

Pesquisador: Quer me falar um pouco sobre como você se sente aqui?

Pessoa 3: Não, tranquilo [e deu uma risadinha, ele era uma pessoa bem tímida].

Pesquisador: E você fica muito tempo na biblioteca?

Pessoa 3: A maioria dos dias ficou aqui até meio dia, só. Mexo no computador e volta embora pro albergue.

Pesquisador: E das atividades que acontecem aqui, você conhece alguma?

Pessoa 3: Não, e nunca participei. E também não tenho interesse.

Pesquisador: E por que não?

Pessoa 3: Ah, porque não, só venho pelo computador mesmo.

Pesquisador: E, por exemplo, o que você faz no computador?

Pessoa 3: Só uso pro Face e pro YouTube. A vida é assim...

Pesquisador: Você já emprestou algum livro aqui ou algum outro material?

Pessoa 3: Não, não.

Pesquisador: E por acaso você já realizou aqui alguma atividade, aqui, que não seja específica de biblioteca (tipo tomar banho, namorar, se alimentar)?

Pessoa 3: Não, não.

Pesquisador: Bom, já caminhando pro final, o que você acha que essa biblioteca não tem hoje e poderia ter?

Pessoa 3: Ah, assim do jeito que tá, tá bom.

Pesquisador: É isso da minha parte. Muito obrigado.

Pessoa 3: Tá bom, por nada.